

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA

Faculdade de Letras

Programa de Pós-Graduação em Linguística

Paula Luisa Silveira Barletta

**MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NO
PROCON**

Juiz de Fora

2014

PAULA LUISA SILVEIRA BARLETTA

**MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NO
PROCON**

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

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Amitza Torres Vieira

Juiz de Fora
2014

AGRADECIMENTOS

À minha querida orientadora, Amitza, por sua dedicação e paciência nos ensinamentos desde o princípio, pela grande sabedoria e compreensão durante a elaboração deste estudo, pelo compartilhamento de seus conhecimentos em linguagem e interação, e pela sua amizade.

Ao Emílio, filho da professora Amitza, por gentilmente ceder sua casa para que nós pudéssemos nos reunir em Juiz de Fora. Sem essa contribuição, a finalização deste estudo não seria possível.

Aos meus pais, Paulo César e Maria Luiza, pelo apoio e incentivo que sempre me deram ao longo de toda a minha existência.

A toda a minha família, incluindo meu irmão Daniel, minha cunhada Elisa, meus tios, tia Cacaia e Marcos, minha vó Edith, e todos os meus primos queridos pela compreensão e paciência em me escutar nos momentos estressantes.

A todos os meus amigos, em especial à Gi e à Ju, amigas de sempre e para sempre.

Ao Romero que, mesmo antes do início desta jornada me incentivou a conquistá-la, pela força intelectual e emocional, pelo amor e compreensão que me deu até o final.

À minha amiga e colega de mestrado Lauriê, pelo companheirismo tanto intelectual quanto psicológico durante as disciplinas e pelo incentivo que existiu entre nós.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Linguística da UFJF, pelos ensinamentos transmitidos com tanto zelo e generosidade.

Aos colegas e amigos da UFJF que, de uma forma ou de outra, contribuíram para este trabalho.

Ao Caed, instituição que me acolheu ao final desta jornada, por apoiar seus funcionários no aprimoramento acadêmico.

À CAPES, pela concessão de bolsa de fomento à pesquisa.

RESUMO

As audiências de conciliação no PROCON são caracterizadas pela disputa de pontos de vista antagônicos entre reclamante (consumidor) e reclamado (fornecedor), mediados pelo representante desta instituição. Nesse cenário, o conflito de interesses entre as partes depende de uma intensa negociação/construção discursiva de “versões sobre os fatos”. Assim, a fala-em-interação desempenha um papel fundamental na negociação, pois todo o processo de argumentação é feito por meio dela e, dependendo do poder argumentativo dos participantes, a negociação terá ou não sucesso. Considerando as especificidades desse contexto situacional, os objetivos deste trabalho são investigar os movimentos argumentativos (MA, cf. GILLE, 2001) apresentados pelos participantes em três audiências no PROCON de uma cidade de Minas Gerais, verificar em quais fases das audiências os MA ocorrem e analisar os enquadres que orientam os participantes em relação ao que está acontecendo “aqui e agora” nessas interações. Os dados, gravados em áudio e transcritos de acordo com a convenção dos analistas da conversa (SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 1974), pertencem ao acervo do Grupo de Pesquisa do CNPq “Linguagem e Sociedade: aspectos teóricos e empíricos”. A pesquisa é qualitativa e interpretativa (ERICKSON, 1986; DENZIN e LINCOLN, 2005) e segue os pressupostos da Sociolinguística Interacional (GOFFMAN, 1974, [1979] 2002). Para análise da argumentação, tomamos como base os modelos argumentativos de Vieira (2003, 2007), que têm como componentes a posição, a disputa e a sustentação (SCHIFFRIN, 1987), categorias às quais são associados movimentos argumentativos (GILLE, 2001), argumentos de sustentação referenciados pela literatura (GARCIA, 1978) e movimentos opcionais de avaliação (VIEIRA, 2007). Os resultados do estudo mostram que, no contexto do PROCON, além dos movimentos argumentativos previstos em Vieira (2003, 2007), emergem ainda movimentos de sustentação específicos desta interação institucional, tais como o argumento de autoridade, a sustentação via senso comum e a evidência legal, argumento com maior força no contexto das audiências investigadas.

Palavras-chave: Argumentação. Audiências de Conciliação. PROCON.

ABSTRACT

The conciliation hearings in PROCON are characterized by dispute of antagonistic points of view between claimant (consumer) and responding (supplier), mediated by the representative of this institution. In this scenario, the conflict of interests between parties depends on an intense discursive negotiation/construction of “versions of the events”. Thus, talk-in-interaction plays a key role in the negotiation, because the whole process of argument is made through it, and depending on the argumentative power of the participants, the negotiation will succeed or not. Given the specificities of this situational context, the objectives of this study are to investigate the argumentative movements (MA, cf. GILLE, 2001) submitted by participants in three PROCON hearings in a city in Minas Gerais, to verify in which phases of the audience they occur and to analyze the framings that guide the participants in relation to what is happening "here and now" in these interactions. The data were recorded on audio and transcripts according to the convention of the conversation analysts (SACKS, SCHEGLOFF and JEFFERSON, 1974), and they belong to the collection of the CNPq Research Group "Language and Society: theoretical and empirical aspects". The research is qualitative and interpretative (ERICKSON, 1986; DENZIN e LINCOLN, 2005) and follows the assumptions of Interactional Sociolinguistics (GOFFMAN, 1974, [1979] 2002). For analysis of argument, we take as a basis Vieira's argumentative models (2003, 2007), whose components are position, dispute and support (SCHIFFRIN, 1987), categories by which are associated argumentative movements (GILLE, 2001), supporting arguments referenced by literature (GARCIA, 1978) and optional evaluation movements (VIEIRA, 2007). The study results show that, in the context of PROCON, beyond the argumentative movements provided by Vieira (2003, 2007) also emerge specific support movements of this institutional interaction, such as the authority argument, support via common sense and legal evidence, argument with greater force in the context of the investigated hearings.

Keywords: Argumentation. Conciliation hearings. PROCON.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Modelo Argumentativo Vieira 2003	25
QUADRO 2 – Modelo Argumentativo Vieira 2007	26
QUADRO 3 – Modelo Potencial de Argumentação no PROCON	89
QUADRO 4 – Mapeamento de MA e fases	95

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Orientação da avaliação	90
FIGURA 2 – Orientação da disputa	91

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
2. PRESSUPOSTOS TEÓRICOS.....	12
2.1. AS CONTRIBUIÇÕES DE ERVING GOFFMAN.....	13
2.2. AS CONTRIBUIÇÕES DA ANÁLISE DA CONVERSA.....	16
3. PRESSUPOSTOS DA ARGUMENTAÇÃO.....	17
3.1. BREVE RETROSPECTIVA DOS ESTUDOS CLÁSSICOS.....	17
3.1.1. Os fundamentos de Aristóteles.....	17
3.1.2. As contribuições de Stephen Toulmin.....	19
3.1.3. A nova retórica de Chaïm Perelman e de Lucie Olbrechts-Tyteca.....	20
3.2. PERSPECTIVAS INTERACIONAIS NO ESTUDO DA ARGUMENTAÇÃO.....	21
3.2.1. O aporte teórico de Deborah Schiffrin.....	21
3.2.2. Os movimentos argumentativos (MA) de Johan Gille.....	23
3.2.3. Os modelos potenciais de Amitza Vieira.....	24
4. PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS.....	27
4.1. METODOLOGIA.....	27
4.2. FALA-EM-INTERAÇÃO EM CONTEXTO INSTITUCIONAL.....	28
4.3. CONTEXTO DE PESQUISA: O PROCON.....	28
4.4. A ARGUMENTAÇÃO NO PROCON.....	29
4.5. AS AUDIÊNCIAS.....	31
4.5.1. Audiência Banco x Previdência.....	31
4.5.2. Audiência Saudeplan.....	32
4.5.3. Audiência Ok Veículos.....	32
4.6. PROCEDIMENTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS.....	33
4.6.1. Procedimentos metodológicos.....	33
4.6.2. Unidades de análise.....	34
5. MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NO PROCON.....	36
5.1. MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS DE POSIÇÃO: POSIN, POSAS e POSRE..	36
5.1.1. POSIN.....	36
5.1.2. POSAS.....	42
5.1.3. POSRE.....	48
5.2. MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS DE DISPUTA: RECH E REFU.....	52
5.2.1 RECH.....	52
5.2.2 REFU.....	56

5.3. MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS DE SUSTENTAÇÃO: ACEI, JUSTIFICAÇÃO E EVIDÊNCIA.....	60
5.3.1. ACEI.....	61
5.3.2. Justificação.....	64
5.3.3. Evidência.....	68
5.3.3.1. Exemplo.....	68
5.3.3.2. Testemunho.....	70
5.3.3.3. Dados.....	72
5.3.3.4. Evidência formal.....	74
5.3.3.5. Fato.....	77
5.3.3.6. Evidência legal.....	79
5.3.3.7. Argumento de autoridade.....	81
5.3.3.8. Senso comum.....	83
5.4. MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS DE AVALIAÇÃO: AVAL.....	85
5.5. MODELO POTENCIAL DE ARGUMENTAÇÃO NO PROCON.....	89
 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	 92
REFERÊNCIAS.....	97
 ANEXO A – Convenções de Transcrição.....	 101
ANEXO B – Audiência de Conciliação <i>Banco x Previdência</i>	102
ANEXO C – Audiência de Conciliação <i>Saudeplan</i>	117
ANEXO D – Audiência de Conciliação <i>Ok Veículos</i>	129
ANEXO E – Parecer Consubstanciado do CEP.....	151

INTRODUÇÃO

As Audiências de Conciliação no PROCON são caracterizadas pela tentativa de resolução de conflito entre consumidores (reclamantes) e fornecedores de bens e serviços (reclamados), mediadas por um representante do órgão (mediador) (SILVEIRA, MAGALHÃES, 2008: 14). Nessa situação institucional de fala, o conflito de interesses entre o reclamante (que, geralmente, apresenta sua queixa ao PROCON, manifestando sua insatisfação pelo serviço prestado ou pelo produto adquirido) e o reclamado (que pode ser representado pelo gerente ou pelo advogado da empresa) depende de uma intensa negociação/construção discursiva de versões sobre os fatos. Essa negociação ocorre por meio da argumentação dos participantes durante a interação realizada nesse órgão, uma espécie de fórum de justiça popular que auxilia as partes a advogarem em causa própria. Nesse contexto, cada uma das partes procura apresentar argumentos que justifiquem o seu ponto de vista e anulem o ponto de vista do outro. Assim, a linguagem desempenha um papel fundamental nessa negociação, pois todo o processo de argumentação é feito por meio dela e, dependendo da capacidade argumentativa dos participantes, a negociação terá ou não sucesso.

Nesse cenário, incita-nos investigar como os participantes coconstroem a argumentação para defender suas posições e negociar o acordo. No intuito de realizar esse objetivo, tomamos como *corpora* três audiências de conciliação que pertencem ao acervo do grupo de pesquisa do CNPq “Linguagem e Sociedade: aspectos teóricos e empíricos”, coordenado pela Prof^a Dr^a Sonia Bittencourt Silveira no Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora. Os dados foram gravados em áudio e transcritos de acordo com a simbologia da Análise da Conversa (cf. SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 1974). A metodologia do estudo é de base qualitativa e interpretativa (ERICKSON, 1986; DENZIN e LINCOLN, 2005).

Trabalhos no âmbito da argumentação em contextos reais de fala têm focalizado estrutura (SCHIFFRIN, 1987) e movimentos argumentativos (GILLE, 2001; VIEIRA, 2003, 2007) no curso de interações cotidianas e institucionais. Analisando uma entrevista/debate que envolvia confronto de pontos de vista, Vieira (2003) mostra que os participantes fazem uso de movimentos argumentativos (MA, cf. GILLE, 2001) que contribuem para a negociação das posições em disputa na interação em curso. Os resultados da autora instigam-nos a formular uma pergunta: no contexto das três audiências no PROCON selecionadas para

análise, quais os principais movimentos argumentativos a que recorrem os participantes para apresentar, refutar e/ou defender suas posições?

As audiências de conciliação no PROCON foram mapeadas por Oliveira (2010) em estudo que identificou três fases nessas interações institucionais, a saber: fase 1, enquadre legal da reclamação; fase 2, atribuição de responsabilidades; e fase 3, encerramento, com produção de acordo (ou não). Tomando como base os resultados de Oliveira (2010), perguntamos: em que fases das audiências examinadas no presente trabalho ocorrem os movimentos argumentativos de apresentação, refutação e/ou defesa das posições em jogo?

O conceito de enquadre (GOFFMAN, 1974: 10-13) refere-se à definição do que está acontecendo *aqui e agora* em uma interação, podendo ser entendido como um princípio que organiza o sentido atribuído às ações dos interactantes em um encontro social. Ao analisar o uso de ameaças em audiências de conciliação no PROCON, Santos (2012) denomina os pontos de vista antagônicos, apresentados pelas partes, de enquadres. Seguindo essa interpretação, cabe-nos perguntar: como os pontos de vista dos participantes são enquadrados na coconstrução da argumentação nas três audiências investigadas neste estudo?

A partir desses questionamentos, delimitamos nossos objetivos específicos:

- i. identificar os movimentos argumentativos (MA, cf. GILLE, 2001) a que recorrem os participantes de três audiências no PROCON;
- ii. verificar em que fases das audiências investigadas os movimentos argumentativos (MA) ocorrem;
- iii. analisar os enquadres que orientam os participantes na apresentação, refutação e defesa de pontos de vista nas sequências argumentativas selecionadas para análise.

Profícua pesquisa com dados de audiências no PROCON vem sendo desenvolvida, desde 1996, pela Prof^a. Dr^a. Sonia Bittencourt Silveira, no Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora, por meio do projeto de pesquisa "Trabalhos de face em contextos institucionais: o tipo de atividade como elemento definidor das faces reivindicadas/negociadas". Dentro desse projeto, alguns trabalhos têm focalizado traços do fenômeno argumentativo (FERREIRA, 2007; CUNHA, 2009; DIVAN, 2011). Reconhecendo o esforço e o mérito desses estudos, esta dissertação pretende contribuir para a área de interação por analisarmos a argumentação em situações reais de conflito, de forma sequencial, considerando o contexto no qual os participantes estão inseridos.

A seguir, será descrita a organização do trabalho.

No segundo capítulo, será apresentada a fundamentação teórica desta pesquisa. O capítulo mostra ainda as contribuições dos analistas da conversa para a constituição da unidade de análise empregada neste trabalho.

O terceiro capítulo aborda as teorias que envolvem a argumentação desde os estudos clássicos de Aristóteles, no que tange à lógica, à retórica e à dialética, até as contribuições da modernidade trazidas por Toulmin (1958), com a elaboração de um modelo representativo da argumentação monologal, e por Perelman e Olbrechts-Tyteca ([1958] 1996), que renovam o termo “argumentação” com *O Tratado da argumentação: a nova retórica*. Também nesse capítulo são apresentadas perspectivas interacionais no estudo da argumentação a partir das discussões de Schiffrin (1987) sobre o discurso argumentativo, da noção de movimentos argumentativos de Gille (2001), e da proposição dos modelos potenciais de argumentação (VIEIRA, 2003, 2007), abordagens que serviram de base para este estudo.

No capítulo quatro, é exposta nossa escolha metodológica e são contextualizados os dados de nosso estudo.

O capítulo cinco apresenta a análise das sequências argumentativas selecionadas das três audiências no PROCON investigadas neste trabalho. São descritos os movimentos argumentativos (MA) realizados pelos participantes ao apresentar, defender e/ou refutar posições, tendo em vista as fases em que esses movimentos ocorrem, e é analisado como reclamante, reclamado e mediadores enquadram suas argumentações na negociação do conflito. Dessa análise, emergiu um modelo potencial de argumentação no PROCON, que é apresentado na finalização do capítulo.

O último capítulo se destina à apresentação das considerações finais relativas aos desdobramentos percorridos por este estudo e são respondidas as perguntas desta pesquisa por meio da exposição dos resultados alcançados a partir da investigação dos movimentos argumentativos nas três audiências de conciliação selecionadas para análise.

2. PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

Neste capítulo, desenharemos conceitos com os quais lidaremos na análise de dados deste estudo, a saber: as noções de enquadre (GOFFMAN, 1974) e de *footing* (GOFFMAN,

[1979] 2002). Como a Análise da Conversa (SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 1974) contribui também para nosso estudo, a seção final deste capítulo se dedica às noções de sequencialidade e de Unidades de Construção de Turno (UCT), bases para a identificação dos movimentos argumentativos (MA) que buscamos analisar nesta pesquisa.

2.1. As contribuições de Erving Goffman

As reflexões de Goffman ([1964] 2002), sociólogo que tende a olhar para os encontros a partir de uma perspectiva etnológica, amplamente empírica, enfatizam a necessidade de uma observação centrada nos detalhes da interação situada. Goffman ([1964] 2002) desconsidera as abordagens tradicionais de papéis sociais, status, identidade e fenômenos sociais similares para focalizar os processos interativos por meio dos quais os interactantes mostram percepções partilhadas de identidade, gerenciamento de relações interpessoais e posições que assumem uns em relação aos outros. O autor nos mostra a necessidade de se olhar para a ordem da interação, um domínio constituído por normas e restrições reguladores do uso da linguagem em situações de fala-em-interação. Dessa forma, os “estudos linguisticamente orientados para a interação têm como objetivo revelar padrões linguístico-discursivos recorrentes no *aqui e agora* da fala-em-interação.” (SILVEIRA, 2007: 9).

Nessa perspectiva, Goffman (1974, [1979] 2002) postula as noções de enquadre e *footing*. O primeiro conceito, introduzido por Bateson ([1972] 1998), é desenvolvido por Goffman em uma abordagem sociológica. Segundo o autor, os enquadres consistem em princípios de organização que governam eventos e nosso envolvimento com eles (GOFFMAN, 1974: 10-11). As principais questões referem-se ao que está se passando em um determinado momento e qual o significado do que está acontecendo em uma interação. Os enquadres emergem de situações verbais e não verbais, sendo por elas constituídos. De acordo com Goffman ([1979] 2002: 107), os participantes de uma conversa contam com inferências sobre o contexto, sobre os objetivos interativos e sobre as relações interpessoais para produzir enquadres por meio dos quais podem interpretar o que está ocorrendo em uma dada situação.

Nesse sentido, os enquadres incorporam pressuposições associadas a valores e a princípios ideológicos da conduta comunicativa que afetam nossos encontros, isto é, pressuposições associadas a eventos específicos podem ser evocadas no curso da prática

comunicativa para fixar os critérios ou estabelecer os enquadres em termos dos quais as elocuções são interpretadas. Assim, o enquadre pode ser visto como um processo de filtragem pelo qual princípios e valores da conduta no nível social são transformados e refocalizados de modo a se aplicarem à situação em curso.

O presente trabalho adota a noção de enquadre como um princípio que organiza o sentido atribuído às ações dos interagentes no curso de uma interação social (GOFFMAN, 1974: 10-11). Nesse sentido, pressupomos que, nas audiências investigadas neste estudo, reclamante e reclamado enquadrem diferentemente suas argumentações, pois, como Goffman (1974: 8-9) afirma, quando os papéis dos participantes em uma atividade são diferenciados¹, a visão que uma pessoa tem em relação ao que está acontecendo é, provavelmente, bem diferente da visão da outra. Dessa forma, interesses antagônicos geram distintas relevâncias motivacionais e os indivíduos que lidam com perspectivas antagônicas em relação aos mesmos acontecimentos utilizam diferentes espaços e níveis de foco. Seguindo essa interpretação, Santos (2010) mostra que as audiências no PROCON são organizadas de modo que cada uma das partes possa apresentar seu ponto de vista, ao qual a autora denomina enquadre. Santos (2010) investiga o uso de ameaças diretivo-comissivas em cinco audiências no órgão e demonstra que há sempre duas versões sendo disputadas (a do reclamado e a do reclamante). Os resultados da pesquisa da autora evidenciam que “os atos diretivos abrem espaço para que os enquadres dos reclamantes e reclamados sejam apresentados” (SANTOS, 2010: 101). É a essa abordagem analítica de enquadre que nos alinhamos quando tratamos dessa noção no presente estudo. Ou seja, para efeito de análise, consideramos enquadre como o ponto de vista, o que está sendo defendido pelos participantes nas audiências selecionadas para análise neste trabalho. Nessa mesma perspectiva, Brigatte (2009) reforça que os enquadres são responsáveis por organizar o discurso e orientar os participantes no que diz respeito à situação. Segundo a autora, eles indicam de que forma os participantes em uma interação sinalizam e interpretam o que é dito e feito. O conceito de enquadre é dinâmico, sujeito a alterações por parte do falante e dos demais participantes. Dessa forma, “definições da situação podem repentinamente se alterar, e um enquadre de audiência de conciliação pode se desdobrar em um enquadre de competição e conflito. Dinamicamente, a situação pode ser reenquadrada e a negociação retomada ” (BRIGATTE, 2009: 28).

Já o conceito de *footing* foi introduzido por Goffman ([1979] 2002) para caracterizar “os alinhamentos que escolhemos para nós mesmos e para os outros presentes, expressos na

¹ Em relação às audiências aqui investigadas, há os papéis de mediador, reclamante e reclamado.

forma como gerenciamos a produção ou a recepção de uma elocução” (GOFFMAN, [1979] 2002: 113). Em outras palavras, o *footing* (ou alinhamento) representa “a postura dos interagentes em uma dada situação interacional, a projeção do ‘eu’ de um participante na sua relação com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção” (GOFFMAN, [1979] 2002: 107). Os participantes das interações introduzem os *footings*, os negociam, os ratificam (ou não), os co-sustentam e os modificam. Essas ações interacionais envolvem a sinalização de aspectos pessoais, como o tipo da fala que é produzido (por exemplo, fala sedutora, fala imperativa); de papéis sociais, como a relação professor/aluno, médico/paciente, reclamante/reclamado, como no caso dos dados investigados neste estudo; de papéis discursivos, que abrangem os formatos de produção e de participação, que serão tratados, a seguir, nesta seção; além de outros aspectos como tons (jocoso ou sério); e alinhamentos, como a postura do participante perante sua posição. *Footings* caracterizam, desse modo, o aspecto dinâmico dos enquadres e, sobretudo, sua natureza discursiva.

Uma mudança de *footing* implica uma mudança no alinhamento, expressa na forma como conduzimos nossas elocuições. Segundo Goffman ([1979] 2002: 113-114), os participantes estão em constante processo de mudança de *footing* ao longo de uma interação. Mudanças de *footing* podem ser evidenciadas pelas estruturas de participação e de produção da fala propostas pelo autor.

A estrutura de participação, relativa ao ouvinte, abrange “a relação de todas as pessoas no agrupamento com uma dada elocução” (GOFFMAN [1979] 2002: 125). Envolve os participantes ratificados (endereçados ou não-endereçados) e os participantes não-ratificados. Estes últimos são classificados como circunstantes, que se subdividem em ouvintes por acaso e em intrometidos.

No que diz respeito à estrutura de produção, relativa ao falante, Goffman propõe as categorias de animador, autor e responsável. O animador é um mero produtor de sequências de palavras; o autor é um falante que seleciona as palavras e sentimentos enquanto expressões de fatos, opiniões ou crenças; e o responsável (ou principal) é um falante cujo ponto de vista é expresso na elocução, alguém que possui um papel institucional socialmente referenciado e que “está comprometido com o que as palavras expressam” (GOFFMAN, [1979] 2002: 134).

A noção de *footing* será utilizada no presente trabalho para a análise do alinhamento (*compromisso*, nos termos de Schiffrin, 1987) dos participantes em relação às posições defendidas nas audiências aqui investigadas.

2.2. As contribuições da Análise da Conversa

A análise da Conversa (SACKS, SCHEGLOFF, JEFFERSON, 1974) constitui, igualmente, uma aliada dos estudos interacionais, pois se dedica a analisar a fala em contextos reais. Segundo os analistas da conversa, “o ato de falar deve sempre ser remetido ao estado de conversa que é sustentado através do turno de fala em particular e que [...] envolve um círculo de outros indivíduos ratificados como co-participantes” (SACKS, SCHEGLOFF, JEFFERSON, 1974: 2). Os autores acrescentam ser a fala socialmente organizada como “um sistema de ações face a face mutuamente ratificadas e ritualmente governadas, em suma, um encontro social” (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974: 2).

A fala é organizada a partir da sequencialidade da tomada de turnos, que corresponde à “ordenação de regras observadas na organização da fala interacional sob o ponto de vista da alocação das oportunidades de falar” (FREITAS; MACHADO, 2008: 59). A tomada de turnos compreende a composição e a alocação de turnos, sendo o turno constituído por Unidades de Construção de Turno (UCTs). Estas, por sua vez, são unidades de extensão variável que constituem o turno no nível do léxico (unidades lexicais, do sintagma (unidades frasais) dos períodos oracionais simples (unidades oracionais – compostas por um período simples), dos períodos complexos (unidades sentenciais – compostas por orações principais e subordinadas). Posteriormente, Schegloff (1992) acrescenta que as UCTs podem também corresponder a recursos prosódicos (SCHEGLOFF, 1992: 1302)².

Além da noção de UCT, a Análise da Conversa contribui para este trabalho na percepção sobre a dupla contextualização da ação verbal dos participantes em uma interação. De acordo com Gago (2005: 63),

uma ação corrente projeta o contexto adjacente imediatamente posterior, na fala do próximo falante, um espaço relevante para um determinado tipo de contribuição conversacional, e não outra. [...] Por sua vez, a resposta a ser dada também cria expectativas de ação relevante seguinte, renovando a possibilidade de contexto (GAGO, 2005: 63).

Em nossa análise, trataremos de unidades constituídas pelos movimentos argumentativos (MA, cf. GILLE, 2001) que se realizam por meio de UCTs (SACKS, SCHEGLOFF, JEFFERSON, 1974; SCHEGLOFF, 1992).

² Have (1999) destaca que uma UCT é definida basicamente por sua ação potencial para os participantes e que tal unidade se sobrepõe a propriedades estruturais.

Na próxima seção serão observados os pressupostos da argumentação que embasaram este estudo.

3. PRESSUPOSTOS DA ARGUMENTAÇÃO

Neste capítulo, primeiramente será apresentada uma concisa recapitulação de textos clássicos da teoria da argumentação. Nos subitens que se seguem serão referenciados trabalhos da área discursivo-interacional dedicados ao estudo da argumentação.

3.1. Breve retrospectiva dos estudos clássicos

Nesta seção, será realizado um breve percurso sobre os estudos da argumentação, abrangendo seu precursor, Aristóteles (1978), e os clássicos de meados do século XX (TOULMIN, 1958; PERELMAN e OLBRECHTS-TYTECA, [1958] 1996).

3.1.1. Os fundamentos de Aristóteles

Os estudos sobre argumentação tiveram início na Antiguidade Clássica com os trabalhos de Aristóteles (1978). Para o pensador da Antiguidade, raciocinar é saber extrair conclusões de proposições estabelecidas pela linguagem. Em outras palavras, é a partir da anatomia da forma lógica básica (ou modelo silogístico formal) de premissa e conclusão que é alicerçado todo tipo de raciocínio (ou de argumentação)³. O pensador grego concebia dois modelos argumentativos básicos: o que se refere à argumentação *demonstrativa*, associado à *lógica* (“raciocínio formal”), e o que diz respeito à argumentação *não demonstrativa*. O

³ O plano estrutural do argumento pode ser descrito pelo clássico “se *F*, então *P*”, terminologia utilizada por Toulmin (1958). Nesse modelo, raciocinamos a partir de fatos (*datum*) ‘*F*’ e deles chegamos a conclusões ou proposições (*claims*) ‘*P*’ (TOULMIN, 1958: 97-99).

primeiro é fundamentado em proposições evidentes que por si mesmas garantem a própria certeza, conduzindo o pensamento a uma conclusão verdadeira. Já no modelo não demonstrativo a argumentação é expressa por meio de um argumento sobre enunciados prováveis – que enunciam opiniões aceitas por todos, pela maioria ou pelos sábios – dos quais se poderiam extrair conclusões apenas verossímeis. Esse segundo modelo se divide em *dialética*, que trata das maneiras de se chegar a uma conclusão por meio da deliberação ou do debate, com vistas a adquirir novos conhecimentos; e em *retórica*, que se ocupa das formas de criar adesão a uma opinião por meio da oratória como intuito de influenciar o ouvinte a agir. O paradigma clássico da argumentação é formado, portanto, pela tríade que constitui a base dos estudos argumentativos e que perdurou desde seu surgimento, em Aristóteles, até o século XX: a *lógica*, a *retórica* e a *dialética*.

A lógica, campo do raciocínio e da capacidade de afirmar ou negar um enunciado com o intuito de alcançar uma proposição verdadeira, será alijada de nosso estudo por não contribuir significativamente com os estudos interacionais. Por outro lado, nossa pesquisa aborda tanto aspectos retóricos – no que diz respeito à estrutura monológica da sustentação de argumentos – quanto dialéticos – no que tange à refutação de pontos de vista.

A retórica de Aristóteles é probatória, isto é, visa a trazer, se não a prova, pelo menos a melhor prova; seus conceitos essenciais são os argumentos concretos ou os entimemas. Nela, formula-se o problema dos objetos, dos fatos e das evidências, mesmo que sua representação linguística adequada só possa ser apreendida no conflito e na negociação das representações, âmbito da dialética. Esta, na perspectiva aristotélica, consiste em uma espécie de diálogo, de ordem filosófica, composto por regras que deveriam ser obedecidas por dois participantes que se opõem, em que um irá realizar a defesa de seu ponto de vista, enquanto o outro irá contrapor-se a ela, o que caracteriza a existência de uma parte vencedora e de outra perdedora. Seu instrumento é o silogismo dialético, por meio do qual os interactantes lançam mão de premissas não necessariamente verdadeiras, mas ideias admitidas como tais.

Os estudos aristotélicos influenciaram grandemente a filosofia, a jurisprudência, os estudos literários, a lógica e a linguística da civilização ocidental. Nos séculos posteriores a Aristóteles, pouco se fez de relevante no campo da argumentação, até o ano de 1958, quando dois trabalhos repercutiram no cenário mundial: “Os usos do argumento”, de Toulmin, que inclui outras categorias na estrutura da argumentação, e “O tratado da argumentação: a nova retórica”, de Perelman & Olbrechet-Tyteca, que propõem aliar a dialética à retórica na análise de discursos argumentativos.

O presente trabalho abrange os estudos referentes à dialética, de acordo com os pressupostos de Toulmin (1958) e Perelman e Olbrechts-Tyteca ([1958] 1996).

3.1.2. As contribuições de Stephen Toulmin

O filósofo britânico Stephen Toulmin foi responsável por elaborar uma das mais influentes teorias sobre a argumentação, cuja discussão é voltada mais para o contexto jurídico, embora sua aplicação se dê também em análises que focalizam outras situações de fala⁴. De acordo com Toulmin (1958), em uma conversação, enquanto os interlocutores estiverem concordando com o que é dito, operam apenas exigindo a forma lógica fatos/conclusões (se $F \rightarrow$ então, P) para continuarem se entendendo. Porém, se houver alguma discordância⁵ de conteúdo em relação à moral ou à estética, os interlocutores terão de acionar justificativas e sustentações, pois a lógica por si só não resolve um debate dessa natureza (MAGALHÃES, 2000: 110).

Toulmin (1958) elabora um modelo representativo da argumentação monologal, no qual a argumentação parte de proposições verossímeis que garantem racionalidade ao discurso. O modelo inclui, além dos elementos previstos por Aristóteles, os seguintes passos⁶, a saber:

- O *dado* (**D**: argumento ou apoio), base para a afirmação de uma conclusão;
- A *garantia* (**G**: opinião que autoriza a passagem do fato à conclusão), corresponde à premissa maior existente no silogismo clássico; enunciado que representa argumentações concretas (entimemas) e assegura, implicitamente, a coerência sequencial expressa na relação entre argumentação e conclusão;
- O *apoio* ou *respaldo* (**A**: dados legislativos – leis, estatutos), respaldam a garantia;

⁴ Magalhães (2000), por exemplo, faz uso do modelo de Toulmin (1958) para analisar debates sobre política.

⁵ De acordo com Pereira (2013), a discordância diz respeito a uma “ação não preferida (POMERANTZ, 1984 *apud* PEREIRA, 2013), realizada entre a primeira parte do par adjacente conversacional e a segunda parte do par, com presença de mecanismos conversacionais (p. ex., prefácios e marcadores conversacionais), que retardam ou atenuam a sua manifestação” (PEREIRA, 2013: 64).

⁶ Um exemplo de discurso argumentativo categórico elementar completo é: “(D) Harry nasceu nas Bermudas; ora, (G) as pessoas que nascem nas Bermudas são geralmente cidadãos britânicos, em virtude (A) de leis e decretos sobre a nacionalidade britânica; logo (Q) provavelmente (C) Harry é cidadão britânico; a menos que (R) seus pais sejam estrangeiros, ou que ele tenha mudado de nacionalidade” (TOULMIN, 1958: 146).

- O *qualificador* modal (**Q**: são modalizadores que indicam o nível de probabilidade de a conclusão acontecer, modificam/atenuam/mitigam para tornar o que é dito menos categórico, tal como *provavelmente*);
- A *réplica* ou *refutação* (**R**: são circunstâncias que contradizem explicitamente ao trazer argumentos ou provas que se opõem aos fatos, marcadas por expressões como “a não ser que”, “a menos que”...);
- A *conclusão* (**C**: aponta a opinião, afirmação ou proposição pretendida com a argumentação), projeção hipotética do argumento derivada da combinação com um ponto de vista.

A aplicação dos passos descritos acima possibilita o estudo da construção de um discurso racional fortemente interligado e a avaliação de sua forma e de sua validade. O modelo também é vantajoso por apresentar relativa facilidade na análise dos raciocínios, embora não seja possível sua aplicação em dados de interação dialética, tendo em vista sua característica monológica.

3.1.3. A nova retórica de Chaïm Perelman e de Lucie Olbrechts-Tyteca

O Tratado da argumentação: a nova retórica (PERELMAN e OLBRECHETS-TYTECA, [1958] 1996) constitui também fundamental contribuição à teoria. Os autores pressupõem a existência de um auditório ao qual é dirigida a argumentação, relacionando assim a dialética à retórica, ou seja, a utilização dos raciocínios dialéticos ante uma dada audiência. Segundo Perelman e Olbrechts-Tyteca ([1958] 1996: 4), o objeto de sua obra é “o estudo das técnicas discursivas que permitem provocar ou aumentar a adesão dos espíritos às teses que se lhe apresentam ao assentimento”. Assim, a eficácia da argumentação é atingida quando o auditório adere a uma tese, criando nos ouvintes uma disposição para a ação (PERELMAN e OLBRECHETS-TYTECA, [1958] 1996: 50).

O termo “argumentação” surge na obra de Perelman e Olbrechts-Tyteca como renovador por tratar do estudo da argumentação em si, e não como nas outras obras contemporâneas a ela, em que a argumentação é vista como um conjunto de ideias que fundamentam outros tópicos, funcionando como um termo de apoio. Trata-se, segundo Plantin (2008: 7-8), de uma “argumentação sobre” algum outro tema, e não de um

“empreendimento teórico sobre a argumentação”, tal como propõem os autores na “Nova Retórica”.

Perelman e Olbrechts-Tyteca ([1958] 1996) pretendem mostrar que as técnicas argumentativas estão presentes desde a discussão familiar até o debate específico, mesmo que a discussão seja redefinida como um discurso direcionado a um auditório, seguindo a perspectiva da retórica eloquente. A importância da proposta dos autores para nosso estudo reside no fato de preverem a análise de argumentos retóricos aliados à argumentação dialética, tal como ocorre na situação de audiências no PROCON.

3.2. Perspectivas interacionais no estudo da argumentação

Ainda que Toulmin (1958) e Perelman e Olbrechts-Tyteca ([1958] 1996) tenham apontado novas possibilidades de análise argumentativa, a linguista Deborah Schiffrin, em 1987, postulou noções relacionadas à fala-em-interação.

3.2.1. O aporte teórico de Deborah Schiffrin

As discussões de Schiffrin (1987) englobam dois modos distintos do discurso argumentativo: um monológico e um dialógico. O primeiro compartilha características com outros discursos expositivos, tais como as explanações; já o segundo se assemelha aos desacordos, tais como as disputas investigadas neste estudo. A autora pondera que muitas das discussões baseadas em argumentos monológicos assumem que o ponto a ser estabelecido não é aceito abertamente ou já foi disputado; e muitas das discussões baseadas em argumentos dialógicos afirmam que os falantes sustentam e defendem suas posições por meio de raciocínio lógico e evidência pessoal. Desse modo, Schiffrin (1987) defende que a argumentação é um modo misto do discurso, parcialmente monológico e parcialmente dialógico, através do qual os participantes de uma interação asseveram suas posições conflitantes. Essa definição, portanto, engloba propriedades monológicas – relações textuais e

combinações das posições e sustentações – e dialógicas – organização da disputa (SCHIFFRIN, 1987: 17-18).

A autora propõe três componentes para o discurso argumentativo: posição, disputa e sustentação. A posição compreende a ideia (isto é, a informação descritiva sobre as situações, estados, eventos e ações no mundo) e o compromisso do falante para com tal ideia⁷. A autora cita também que o modo de apresentação da posição pode revelar, além de ideias, valores morais do caráter do participante.

Na disputa, as pessoas podem direcionar suas oposições para qualquer uma das partes da posição. Ela pode centrar-se no conteúdo proposicional (ideia), no compromisso/alinhamento do falante para com a ideia ou nas implicações pessoais e morais do desempenho verbal. A autora acrescenta que as disputas podem ser apresentadas indiretamente, podem ser mitigadas através de dispositivos acomodativos ou podem se referir a um esquema de conhecimento de mundo que os falantes trazem para o discurso.

Na sustentação, um falante pode sustentar uma posição em qualquer nível da disputa: pode explicar uma ideia, justificar um compromisso ou defender uma apresentação. A autora ressalta, no entanto, que nenhum desses atos discursivos é restrito à argumentação, ou seja, explanações podem ser usadas para esclarecer, justificativas para desculpar etc. Para Schiffrin (1987), modos de sustentação tão diferentes quanto os exemplos pessoais, a analogia e o apelo ao argumento de autoridade requerem diferentes modos de raciocínio se eles forem interpretados para validar posições.

A autora finaliza suas discussões sobre o discurso argumentativo, defendendo que a análise de sua estrutura deve levar em conta o significado que é transmitido (semântico e pragmático) e a ação que é realizada (a força interacional), além de enfatizar que é preciso perceber suas propriedades como realizações conjuntas tanto do falante quanto do ouvinte (SCHIFFRIN, 1987: 20).

⁷ Schiffrin (1987) considera que o compromisso pode ser compreendido como uma reivindicação da verdade da proposição, por meio da qual os falantes indicam sua confiança na ideia que estão defendendo. Para efeito de análise no presente estudo, consideramos o compromisso como o alinhamento (cf. GOFFMAN, [1979] 2002) do locutor com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção.

3.2.2. Os movimentos argumentativos (MA) de Johan Gille

Adotando também uma perspectiva interacional, Gille (2001) utiliza a noção de movimento argumentativo na análise da argumentação em conversas cotidianas entre falantes suecos e espanhóis. O autor fundamenta-se em Jacobs e Jackson (1982) para definir “movimento argumentativo (doravante, MA), em um sentido amplo, como o ato de assumir, mediante o dito, uma postura em relação a uma opinião” (GILLE, 2001: 52). Jacobs e Jackson (1982: 207) consideram a argumentação como um tipo de jogo linguístico, ou seja, “uma atividade linguística realizada a partir de um sistema abstrato de regras”. No modelo dos autores, o jogo da argumentação inclui movimentos e contra-movimentos que se realizam linearmente (“*real time*”) (JACOBS e JACKSON, 1982: 208).

Gille (2001) usa o termo “movimento” para relacionar a atividade argumentativa a um processo dinâmico (e não estático) e aponta o MA como a unidade analítica fundamental de sua análise. Para Gille (2001), a argumentação se realiza mediante movimentos argumentativos, cada um dos quais correspondendo a uma unidade de sentido⁸. Nos termos do autor, a argumentação se realiza enquanto “*unidad de sentido tras unidad de sentido*” (GILLE, 2001: 66). O autor acrescenta que as unidades de sentido se conectam umas às outras explicitamente, por meio de conectores e repetições, ou implicitamente (GILLE, 2001: 66).

Gille (2001) propõe uma metodologia analítica de padrões argumentativos que contém quatro traços distintivos binários, a saber: [+/- novo tópico], [+/- acordo], [+/- informação nova] e [+/- postura]. Tais traços são a base para a definição dos movimentos argumentativos, compostos por nove categorias divididas em quatro grupos: 1) opiniões – OPIN (opinião inicial), OPAS (opinião associada), OPRE (opinião que resume, repete ou renova uma sequência argumentativa anterior); 2) reações – ACEI (aceitação), RECH (rechaço); 3) sustentações – APOI (apoio), REFU (refutação); 4) concessões insuficientes – PROI (apoio/aceitação/postura oposta), CONI (refutação/rejeição/postura oposta).

Para Gille (2001), a argumentação está organizada em torno de opiniões. Ele afirma que o objetivo principal da argumentação é estabelecer uma postura⁹, que é refletida em uma opinião expressa explícita ou implicitamente. Esta opinião prevalece sobre outras posturas ou

⁸ Para a identificação das “unidades de sentido”, Gille (2001) fundamenta-se na proposta de Ford e Thompson (1996), que levam em conta critérios de natureza sintática, entonacional e pragmática.

⁹ O traço “postura”, analisado por Gille (2001) em relação a todos os MA, assemelha-se ao que Schifffrin (1987) denomina “compromisso”, parte da posição (ver item 3.2.1).

opiniões que englobam o objetivo interacional de fazer com que a plateia a ela adira e se predisponha à postura almejada.

3.2.3. Os modelos potenciais de Amitza Vieira

É a partir das discussões empreendidas por Schiffrin (1987) e das categorias argumentativas propostas por Gille (2001) que Vieira (2003, 2007) propõe modelos potenciais de argumentação emergentes em dois diferentes contextos: i) uma entrevista televisiva concedida, em abril de 2000, pelo então Ministro da Educação Paulo Renato Souza ao *Roda Viva*, programa da TV Cultura que constitui um misto de entrevista e debate¹⁰; ii) quatro entrevistas de consultoria realizadas com funcionários de uma empresa brasileira na área de energia¹¹.

Os corpora tiveram papel primordial nas pesquisas da autora, já que foi a partir da análise desses dados que emergiram seus modelos potenciais de argumentação. Na entrevista no programa *Roda Viva*, em que o entrevistado é colocado no centro de uma arena e questionado por uma bancada composta por jornalistas e personalidades de destaque, os participantes trazem para o evento metas conflitantes, tendo em vista o cargo político ocupado pelo entrevistado, papel institucional passível de críticas em um sistema democrático. Desse modo, nesse contexto, há a emergência de refutações. Já na situação da entrevista de consultoria, não há disputa de opinião entre os participantes, embora tenham emergido pontos de vista divergentes em relação à gestão da empresa. Nesse contexto, os entrevistados são encorajados pelos entrevistadores a desenvolver tópicos que sustentam uma opinião, podendo haver, conseqüentemente, longos períodos de fala ininterrupta. Essas características contextuais distintas das duas situações de fala investigadas pela autora contribuíram para a emergência dos modelos argumentativos de Vieira (2003, 2007).

O modelo potencial de Vieira (2003), resultado de sua dissertação de mestrado, é composto pela *posição* (cujos MA são: POSIN, POSAS e POSRE), *disputa* (RECH e REFU) e *sustentação* (justificação, evidências e explicações), conforme o quadro a seguir:

¹⁰ Os tópicos debatidos no programa focalizavam, preferencialmente, as ações do governo em relação a políticas educacionais, havendo apenas um embate sobre movimentos antagônicos ao governo.

¹¹ À época das entrevistas, a empresa, anteriormente estatal, havia sido recentemente adquirida por um consórcio de empresas estrangeiras e passava por um período de adaptação à nova gestão.

COMPONENTES DA ARGUMENTAÇÃO	MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS (MA)
Posição “Ideia” (conteúdo proposicional) + Compromisso (alinhamento ou adesão)	POSIN POSAS POSRE
Disputa Sustentação	RECH e REFU
	Justificação Evidência Exemplos Testemunhos Dados estatísticos Explicação Justificativa Escusa

Quadro 1. Modelo argumentativo (VIEIRA, 2003: 83)

Segundo Vieira (2003: 55), a *posição* é o componente argumentativo que expressa a tese ou o ponto de vista do falante. É composta por uma ideia (ou informação/conteúdo proposicional) associada ao compromisso (alinhamento/postura/adesão, nos termos de Goffman ([1979] 2002) – ou as atitudes assumidas pelo locutor em relação à ideia expressa pela elocução por ele produzida). Os movimentos argumentativos específicos da posição são: i) POSIN (movimento de introduzir uma posição inicial, um tópico novo não determinado tematicamente pelas elocuções anteriores), ii) POSAS (movimento de introduzir uma posição relacionada a outras já abordadas) e iii) POSRE (movimento de resumir, repetir, renovar ou retomar uma argumentação prévia).

A *disputa* expressa um desacordo em relação a uma posição ou a uma sustentação. Os MA de disputa são: i) RECH (movimento de rechaçar uma posição ou uma sustentação com ausência de elementos argumentativos); ii) REFU (movimento de refutar uma posição ou uma sustentação, indicando o alinhamento divergente do falante por meio da contra-argumentação).

Por fim, de acordo com Vieira (2003), a *sustentação* corresponde aos MA utilizados pelos participantes para sustentar suas posições de diferentes maneiras: via justificação (pela relação de causalidade), evidência (exemplos, fatos, narrativas, dados estatísticos, testemunhos e evidência formal¹²) ou explicação (apresentando justificativas ou escusas¹³).

¹² A evidência formal é identificada pela presença do silogismo “se F então P” explícito ou inferencial.

¹³ O MA “explicação” tem por base o modelo de Buttny (1985) sobre explicações e a distinção entre escusas – ocorrência de ofensa com negação da responsabilidade – e justificativas – aceitação da responsabilidade do ato com minimização de sua gravidade (cf. SCOTT e LYMAN, 1968).

Já as entrevistas de consultoria investigadas por Vieira (2007) fizeram emergir outro modelo, que não apresenta o componente disputa, mas sim o componente CODA. Devido também às especificidades contextuais, emergiram, neste modelo, além dos MA descritos em 2003, outros movimentos argumentativos, como pode ser observado no quadro 2, a seguir.

COMPONENTES DA ESTRUTURA ARGUMENTATIVA	MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS (MA)
POSIÇÃO (conteúdo proposicional + <i>compromisso</i>)	OPIN OPAS OPRE OPMOD AVAL
SUSTENTAÇÃO	ACEI APOI *Justificação *Evidência - “evidência” formal - fato - narrativa AVAL
CODA	CODA/OPIN CODA/OPAS CODA/OPRE CODA/OPMOD

Quadro 2. Modelo argumentativo (VIEIRA, 2007: 81)

O modelo argumentativo de Vieira (2007) apresenta, além da posição e da sustentação, o componente CODA, que expressa a atitude do falante, tal como nas narrativas. Mas, nas sequências argumentativas identificadas pela autora, a CODA não atua apenas no fechamento das sequências. O processo é recursivo, ou seja, o movimento argumentativo de CODA ocorre repetidas vezes, funcionando ao mesmo tempo como uma conclusão da sequência precedente e como uma opinião que abre a sequência posterior.

Também emergiram dos dados de Vieira (2007) movimentos argumentativos diferentes dos encontrados na situação de entrevista televisiva no programa *Roda Viva*, a saber: MA de avaliação (AVAL), aceitação (ACEI), apoio (APOI) e CODA. Os MA de AVAL indicam que “alguma pessoa, coisa, situação, ação, evento, estado de coisas está sendo visto positiva ou negativamente” (LINDE, 1997, *apud* VIEIRA, 2007: 81) e podem ocorrer em separado ou encaixados em movimentos de opinião ou de sustentação. O MA ACEI se manifesta como um sinal de concordância e o APOI se realiza como *justificação* (realizado via causalidade) e como *evidência* (realizado por meio de evidência formal, fato e narrativa). Os MA de CODA ocorrem encaixados em movimentos argumentativos de posição: OPIN,

OPAS, OPRE e OPMOD. Esse último MA constitui uma opinião modificada que pode ser realizada de duas formas: i) pela alternância dos papéis de autor e animador (cf. GOFFMAN, [1979] 2002, 1981); e ii) pela modificação de força da proposição via modalização do que é dito.

4. PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS

No presente capítulo, primeiramente apresentaremos a metodologia utilizada nesta pesquisa. Em seguida, teceremos considerações sobre as características da interação em contexto institucional e faremos uma descrição do contexto em que a pesquisa ocorre. Por fim, mostraremos os procedimentos teórico-metodológicos que embasam nosso estudo.

4.1. Metodologia

A metodologia de pesquisa que melhor se compatibiliza com os estudos que englobam a fala-em-interação é a qualitativa (ERICKSON, 1986), cuja principal característica se concentra na ênfase interpretativista, sobretudo do objeto de estudo.

Sendo assim, a metodologia deste estudo é de base interpretativa e qualitativa, pois, além de se preocupar com a intersubjetividade da fala-em-interação, isto é, com as inter-relações estabelecidas entre os indivíduos que a coconstroem, também se preocupa em descrever e analisar as interações sociais, possibilitando uma profunda compreensão de fenômenos sociais, uma vez que dados qualitativos são construtos sociais (ERICKSON, 1986).

A pesquisa interpretativa tem como foco a compreensão acerca de que maneira as experiências são interpretadas pelas pessoas e de que modo estas dão sentido às suas vidas. Segundo Denzin e Lincoln (2005: 3-4), esse tipo de pesquisa

é uma atividade situada que aloca o observador no mundo. [...] os pesquisadores estudam seus objetos em cenários naturais, tentando dar sentido ou interpretar fenômenos de termos dos significados que as pessoas atribuem a eles. A pesquisa qualitativa envolve o estudo e coleção de uma

variedade de materiais empíricos [...] que descrevem momentos e significados problemáticos e rotineiros nas vidas dos indivíduos (DENZIN; LINCOLN, 2005: 3-4, tradução nossa)¹⁴.

4.2 Fala-em-interação em contexto institucional

De acordo com Drew e Heritage (1992), a interação institucional é orientada para um objetivo central, relacionado à instituição em questão. Os autores também apontam que a interação institucional frequentemente pode envolver restrições particulares acerca do assunto a ser tratado, envolvendo, geralmente, uma redução na variedade de práticas interacionais disponíveis aos participantes, que são restringidas pelos locais/contextos/ambientes em que as interações são construídas (DREW e HERITAGE, 1992: 21-22).

Os participantes de interações institucionais se orientam para o cumprimento tarefas concernentes à instituição e para a meta da atividade. Essas tarefas e metas têm sido denominadas *mandato institucional* por Maynard (1984). Segundo o autor, as ações dos participantes de interações institucionais são guiadas para “sempre produzir resultados” (MAYNARD, 1984: 12).

Em resumo, os participantes de atividades de fala institucionais têm uma meta-fim a ser alcançada por meio da interação e que precisa ser atingida antes do encerramento do encontro. No caso do PROCON, a meta-fim é produzir o acordo entre as partes.

4.3. Contexto de Pesquisa: o PROCON

O PROCON¹⁵, órgão pautado nas diretrizes do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078), é composto por consumidores, ou reclamantes (Lei 8.078, Cap I, art. 2º: “toda pessoa

¹⁴ “is a situated activity that locates the observer in the world. [...] the qualitative researchers study things in their natural settings, attempting to make sense of, or interpret, phenomena in terms of the meanings people brings to them. Qualitative research involves the studied use and collection of a variety of empirical materials [...] that describe routine and problematic moments and meanings in individuals lives.” (DENZIN & LINCOLN, 2004: 3-4).

¹⁵ O documento legal que regulamenta o PROCON é o Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078.

física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”), e por fornecedores de bens e serviços, ou reclamados (Lei 8.078, Cap I, art. 3º “toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”). Suas funções são prestar esclarecimentos sobre problemas relativos a relações de consumo e atuar como mediador entre as partes. Por não ter poder decisório e força legal para obrigar as partes a assumir comprometimento legal, os casos não resolvidos são encaminhados para os juizados especiais ou para a justiça comum. É no PROCON que acontecem as audiências de conciliação, que atuam como um fórum de justiça popular de baixo custo, no qual as partes advogam em causa própria, sem a presença obrigatória de um advogado, e com a ajuda de um mediador, que ouve as partes e as auxilia na tentativa de um acordo.

Embora a meta do PROCON seja amparar consumidores e fornecedores na tentativa de produzir um acordo o mais justo possível, esse objetivo é paradoxo, no sentido de que, para atingir o acordo, “o consumidor precisa estabelecer até que ponto deve abrir mão de seus direitos” (SILVEIRA e MAGALHÃES, 2008: 21). Em entrevista concedida às autoras, Norma Affonso, chefe do Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos do PROCON de Juiz de Fora, destaca que o reclamante pode aceitar ou recusar a proposta do reclamado, tendo consciência de quais são os ônus e os bônus da aceitação ou da recusa e assumindo as consequências de ambas as decisões.

4.4. A argumentação no PROCON

Neste item, resenharemos três trabalhos que tratam de argumentação em audiências no PROCON¹⁶. A primeira pesquisa, realizada por Ferreira (2007), teve como foco a identificação, caracterização e análise de estratégias de construção e de negociação de evidencialidade dos participantes nas audiências de conciliação no PROCON. Em outros

¹⁶ Os estudos foram desenvolvidos sob a orientação da Prof^a. Dr^a. Sonia Bittencourt Silveira, no Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF).

termos, a autora buscou mostrar de que maneira as partes fazem uso de estratégias interacionais capazes de garantir maior credibilidade e confiabilidade às suas falas e como as evidências são negociadas e co-construídas pelos participantes no curso da interação. Os resultados da pesquisa de Ferreira (2007) mostram que os participantes tornaram-se capazes de chegar a uma conclusão a respeito da credibilidade ou não das asserções um do outro por meio das seguintes fontes de evidência: o raciocínio por silogismo (construção *se a, então b* e utilização de entimemas); o raciocínio por analogia; a prova documental (podendo ser na forma dos contratos); o conhecimento de senso comum, relatado ou dito; a lei e a identidade de *expert*.

Posteriormente, Cunha (2009) se propôs a investigar quais recursos são utilizados pelos participantes para sustentar seus argumentos, qual é a função retórica e argumentativa das formulações extremas e se estas garantem a sustentação dos pontos de vista e dos argumentos das partes. Outro objetivo de Cunha (2009) foi observar como os participantes utilizam os mecanismos de formulações extremas quando apresentam seus argumentos para defender seus pontos de vista. Fundamentando-se em estudos da argumentação (TOULMIN, 1958; SCHIFFRIN, 1987; VIEIRA, 2003), o autor chegou à conclusão de que os participantes constroem seus argumentos e pontos de vista baseando-se em questões legais e consensuais, o que torna sua posição mais confiável e desafiadora para a outra parte, e que as formulações extremas são um mecanismo de alta eficácia para construir e embasar pontos de vista, pois dificultam a refutação da outra parte; porém, tornam mais difícil o acesso ao acordo.

Por fim, a tese de Divan (2011) buscou identificar quais os mecanismos retóricos utilizados pelos participantes para negociar pontos de vista e argumentos, refutar os argumentos dos outros participantes e averiguar a responsabilidade no conflito. Tomando como base teórica a Teoria do Posicionamento (LANGENHOVE e HARRÉ, 1999) e a Análise de Categoria de Membros (SACKS, 1972), Divan (2011) notou que, no processo de negociação de pontos de vista, fatores relevantes foram as posições, as linhas de história (que colocavam os participantes em posições que conferiam ao que estava sendo dito uma determinada força social) e as ações comunicativas dos participantes no curso da interação durante seus posicionamentos.

A seguir, abordaremos as audiências que serão analisadas no presente trabalho.

4.5. As audiências

As audiências aqui investigadas fazem parte do acervo do Grupo de Pesquisa do CNPq “Linguagem e Sociedade: aspectos teóricos e empíricos”, coordenado pela Prof^a Dr^a Sonia Bittencourt Silveira no Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora. O presente trabalho está vinculado ao projeto de pesquisa “O papel da avaliação na argumentação em situações de conflito”, coordenado pela Prof^a Dr^a Amitza Torres Vieira, tendo sido aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa Humana da Universidade Federal de Juiz de Fora – CAAE 00620912.0.0000.5147 – conforme consta no Anexo E.

Os dados, compostos por três audiências, foram gravados em áudio e transcritos de acordo com a simbologia empregada pelos analistas da conversa (cf. SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 1974). O contexto pesquisado será composto pelas seguintes audiências do PROCON: *Banco x Previdência*, *Saudeplan* e *Ok Veículos*.

As audiências no PROCON são constituídas por três fases, identificadas por Oliveira (2010), a saber: (1) enquadre legal da reclamação, fase em que há uma definição da situação, ocorrendo, em geral, no início das audiências, quando o reclamante apresenta sua reclamação¹⁷ e o reclamado aceita ou refuta essa versão; (2) atribuição de responsabilidades, fase na qual os participantes procuram atribuir a responsabilidade pelo problema que originou a reclamação; e (3) produção de acordo, fase, em geral, que ocorre no final das audiências, em que os participantes, auxiliados pelo mediador, oferecem propostas a fim de solucionar o problema colocado em questão.

4.5.1. Audiência *Banco x Previdência*

A audiência de conciliação *Banco x Previdência* origina-se a partir da reclamação da consumidora, Lúcia, de que os extratos concernentes a aplicações feitas por ela na instituição bancária, em um período anterior, não mostram a quantia que de fato existia em sua conta àquela época. O reclamado, Rui, representante do banco, não fornece à reclamante as

¹⁷ Esta apresentação da reclamação pode ser realizada também pelo mediador.

informações por ela pretendidas, quais sejam, os extratos das aplicações anteriores; ele traz apenas o montante da aplicação que está na conta da reclamante no momento atual.

Os participantes desta audiência são Lúcia¹⁸, a reclamante, cliente do banco; Rui, o reclamado, representante do banco; e Jorge, o mediador.

4.5.2. Audiência Saudeplan

A audiência de conciliação *Saudeplan* origina-se a partir da reclamação do consumidor, João, de que lhe foi imposta uma cobrança indevida de um débito referente a prestações em atraso oriundas de um contrato de plano de saúde, que, segundo ele, havia sido rescindido de forma verbal. A reclamada, Helena, advogada da empresa, justifica a cobrança, argumentando que o contrato não tinha sido rescindido, pois tal rescisão só é admitida se efetuada com a assinatura do reclamante.

Os participantes desta audiência são João, o reclamante, usuário do plano de saúde; Helena, a reclamada, advogada do plano de saúde; e Maria, a mediadora.

4.5.3. Audiência Ok Veículos

A audiência de conciliação *Ok Veículos* origina-se a partir da reclamação do consumidor, José, o reclamante 1, de que o carro que lhe foi vendido estava em más condições e apresentou muitos problemas depois de ter sido comprado. O reclamado, Lucas, não aceita pagar as despesas realizadas por José, e alega que o carro sofreu com o desgaste natural depois da venda.

Os participantes desta audiência são José, o reclamante 1, consumidor; Lucas, o reclamado, dono da loja em que o carro foi comprado; Pedro, o reclamante 2, amigo do consumidor; Marta, a mediadora 1 (atendente); Ana, a mediadora 2 (advogada do PROCON); Leila, a funcionária da loja de veículos; e Jorge, o mecânico do reclamante.

¹⁸ Para preservar as identidades dos participantes das audiências, os nomes aqui relacionados são fictícios.

4.6. Procedimentos teórico-metodológicos

Este item dedica-se a mostrar os passos que seguimos em nossa pesquisa e a descrever as unidades de análise que guiaram nossa investigação sobre a argumentação em audiências no PROCON.

4.6.1. Procedimentos metodológicos

Numa primeira fase da pesquisa, tomamos como *corpus* cinco audiências do acervo do projeto “Linguagem e Sociedade: aspectos teóricos e empíricos”¹⁹, procurando selecionar aquelas que apresentassem sequências argumentativas mais representativas das questões investigadas em nosso estudo. Essa análise preliminar nos permitiu identificar sequências argumentativas recorrentes em três das audiências, sendo estas selecionadas para a nossa investigação²⁰. Procuramos, dessa forma, construir uma descrição das sequências argumentativas presentes nas falas dos participantes das três audiências selecionadas. Esse mapeamento foi feito a partir das categorias propostas por Vieira (2003, 2007)²¹. Utilizamos, nessa fase da pesquisa, a marcação de cada um dos movimentos argumentativos com cores diferentes. As sequências selecionadas foram ainda organizadas em quadros que nos possibilitaram distinguir, além dos participantes e turnos de fala, o movimento argumentativo em questão. Também nessa etapa do estudo foi realizado o levantamento das fases em que as sequências selecionadas ocorreram (cf. OLIVEIRA, 2010), no intuito de estabelecer relações entre as fases das audiências e a argumentação empreendida pelos participantes. Em seguida, procedemos à análise das sequências argumentativas, elegendo aquelas que apresentaram maior relevância para a argumentação.

¹⁹ Nesta fase, foram selecionadas as seguintes audiências: *Pedreiro Rui*, *Gesso*, *Banco x Previdência*, *Saudeplan* e *Ok Veículos*.

²⁰ A transcrição completa do *corpus* encontra-se nos Anexos B, C e D, seguindo a proposta de transcrição da Análise da Conversa (AC), conforme Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), sendo as convenções adotadas para a transcrição dos dados ilustradas no Anexo A.

²¹ Remetemos ao item 3.2.3.

Num segundo momento, demos início ao detalhamento qualitativo das sequências argumentativas. Para tanto, aliamos nosso conhecimento sobre traços específicos do contexto investigado aos pressupostos teóricos resenhados nos capítulos 2 e 3 deste estudo.

Os procedimentos descritos acima nos permitiram identificar os movimentos argumentativos (MA, cf. GILLE, 2001) emergentes nas sequências selecionadas, bem como possibilitaram a emergência de um modelo potencial da argumentação no PROCON, conforme será mostrado no capítulo 5.

O item seguinte apresenta as unidades de análise que serão utilizadas em nosso trabalho.

4.6.2. Unidades de análise

Nosso estudo é fundamentado em conceitos teórico-metodológicos advindos dos trabalhos de Sacks, Schegloff e Jefferson (1974)²², Schegloff (1992), Gille (2001)²³ e Vieira (2003, 2007)²⁴. De Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) e Schegloff (1992) tomamos o conceito de *unidade de construção do turno (UCT)*²⁵, e de Gille (2001) e Vieira (2003, 2007) a noção de *movimento argumentativo (MA)*, ambas unidades de análise adotadas em nossa investigação.

Neste estudo, compreendemos o turno como o lugar, na interação, ocupado pelo falante que tem a atenção simultânea e manifesta de um interlocutor. Este último deverá manifestar-se via sinais cognitivos e/ou visuais de modo a sustentar a interação (cf. GOFFMAN, [1964] 2002). A construção do turno se dá, de acordo com Sacks, Schegloff e Jefferson (1974, 1992), a partir das unidades de construção do turno (UCT), unidades de extensão variável no nível das palavras, das orações, dos períodos complexos e dos recursos prosódicos²⁶.

²² Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) descrevem a organização da conversa em termos sequenciais e estruturais, postulando que sua emergência se dá sequencialmente através dos turnos de fala.

²³ O conceito de movimento argumentativo em Gille (2001) é definido em termos de “unidade de sentido” (cf. SOSKIN e JOHN, 1963; LINELL, 1996, *apud* GILLE, 2001: 61-62).

²⁴ Remetemos ao item 3.2.3 deste estudo.

²⁵ *Turn Construction Unit (TCU)*, conforme Sacks, Schegloff e Jefferson (1974).

²⁶ Remetemos ao item 2.3, no qual o conceito de UCT foi definido.

A outra unidade de análise de nossa investigação, o conceito de movimento argumentativo (MA), advindo de Gille (2001), é compreendido por Vieira (2003, 2007) em termos de UCT e é essa interpretação que tomamos em nossa análise. Assim, nosso estudo considera que os movimentos argumentativos (MA) são realizados através das unidades de construção do turno (UCT) e, tal como a autora, interpretamos os MA a partir do *compromisso* (SCHIFFRIN, 1987) que o locutor assume em relação ao que é dito, sendo esse *compromisso* tratado como o grau de adesão (ou *alinhamento*, cf. GOFFMAN, [1979] 2002) que o falante assume em relação a uma posição. Das tipologias propostas por Vieira (2003, 2007), selecionamos para realizar nossa análise as seguintes categorias de movimentos argumentativos (MA):

Movimentos argumentativos de posição:

- POSIN – movimento de introduzir uma posição;
- POSAS – movimento de introduzir uma posição associada;
- POSRE – movimento de repetir a posição inicial.

Movimentos argumentativos de disputa:

- RECH – movimento de rechaçar uma posição;
- REFU – movimento de refutar uma posição.

Movimentos argumentativos de sustentação:

- ACEI – movimento de aceitar uma posição;
- Justificação – movimento de sustentar uma posição com o uso do conectivo de explicação “porque” (explícito ou recuperável no contexto);
 - Evidência – movimento de sustentar uma posição via exemplos, testemunhos, dados, evidência formal e fatos;
- AVAL – movimento avaliativo que pode ocorrer encaixado nos movimentos argumentativos ou como um componente em separado.

No capítulo seguinte, mostramos como são realizados os movimentos argumentativos nas sequências de argumentação que investigamos.

5. MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NO PROCON

Neste capítulo, são descritos os movimentos argumentativos (MA, cf. VIEIRA, 2003, 2007)²⁷ utilizados pelos participantes das três audiências de conciliação no PROCON selecionadas como objeto de estudo deste trabalho.

5.1. Movimentos Argumentativos de Posição: POSIN, POSAS e POSRE

A posição constitui um dos componentes da argumentação e pode ser identificada por uma ideia (conteúdo proposicional) associada a um compromisso²⁸ para com essa ideia. Foram encontrados os seguintes movimentos argumentativos de posição: POSIN (posição inicial), POSAS (posição associada) e POSRE (posição repetida). Esses MA foram mapeados nas três fases²⁹ das audiências investigadas, conforme pode ser observado, a seguir, nos excertos que os exemplificam.

5.1.1. POSIN

A posição inicial (POSIN) é o movimento argumentativo mediante o qual os participantes introduzem sua posição em relação ao problema que deu origem ao conflito. Esse MA nem sempre é encontrado na primeira fase³⁰ das audiências, quando as partes

²⁷ Conforme item 3.2.3.

²⁸ Lembramos que o compromisso (SCHIFFRIN, 1987) é interpretado neste trabalho como o alinhamento (GOFFMAN, [1979] 2002) do locutor em relação às suas posições. As convenções de contextualização (GUMPERZ, 1999) também constituem pistas que nos auxiliaram a identificar a adesão do locutor às posições apresentadas.

²⁹ Conforme resenhado no item 4.4, Oliveira (2010) identifica as seguintes fases nas audiências no PROCON: fase 1, enquadre legal da reclamação, em que perguntas e argumentos são apresentados pelos participantes na tentativa de enquadrar o problema em termos do Código de Defesa do Consumidor (CDC); fase 2, atribuição de responsabilidades, marcada pela presença de relatos das partes sobre suas respectivas versões do evento ocorrido com o objetivo de atribuir a responsabilidade do problema umas às outras; e fase 3, em que ocorre o encerramento da audiência, determinando-se a produção de acordo ou não.

³⁰ Enquadre legal da reclamação (OLIVEIRA, 2010).

definem a situação; muitas vezes sua ocorrência se dá também na segunda fase, quando são atribuídas as responsabilidades pelo ato que deu origem ao encontro.

Para efeito de análise, optamos por mostrar os movimentos argumentativos que ocorreram em cada uma das audiências, iniciando pela audiência *Banco x Previdência*, seguida da audiência *Saudeplan*, e finalizando com a análise da audiência *Ok Veículos*.

Para a melhor compreensão dos quadros exemplificativos disponíveis a seguir, cabe explicar, ainda que brevemente, como a transcrição dos fragmentos e a análise argumentativa do fragmento analisado serão reproduzidas. A primeira coluna contém o nome do participante³¹; a segunda coluna apresenta as unidades de construção de turno (UCT), cujo movimento argumentativo correspondente será analisado na terceira coluna, à direita. Esta exibe o número do movimento argumentativo, exposto em ordem crescente, além da orientação da UCT analisada. É utilizado o símbolo > para ilustrar a orientação dos movimentos.

Nossa análise inicia pelo uso do MA de posição inicial (POSIN), pela reclamante, na audiência *Banco x Previdência*, conforme excerto (1), a seguir.

Excerto (1)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: POSIN da reclamante
 Fase 1 – enquadre legal da reclamação
 Participante: Lúcia (reclamante)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lúcia	[eu não sei onde] foi parar esse dinheiro. (2.0) COMO ela:- o QUE que rendeu, aonde <u>estava</u> ,	1 Sustentação (testemunho) > Lúcia, 0 ³²
Lúcia	e é <u>isso</u> que tá me interessando. saber <u>qual</u> o paradeiro dos meus trinta mil reais, de ju[nho até outubro]	2 POSIN > 1

Nesse primeiro excerto, a reclamante, na UCT 1, sustenta, por meio de testemunho, que não havia comprovante de que suas aplicações financeiras constavam em sua conta em um determinado período de tempo. Em seguida, na UCT 2, Lúcia apresenta sua POSIN: o

³¹ Os participantes são identificados por nomes fictícios; nos casos em que há manifestação dos mediadores, estes são denominados MED.

³² O dígito “0” se refere ao movimento argumentativo anterior ao fragmento selecionado.

rendimento de suas aplicações não constava em sua conta nos meses de junho a outubro. A reclamante alinha-se como autora e responsável (GOFFMAN, [1979] 2002) por sua posição, o que é evidenciado pelo uso dos pronomes de primeira pessoa “me” e “meus”. A adesão de Lúcia à POSIN pode ser evidenciada também pela entoação enfática dos pronomes “isso”, que remete cataforicamente ao problema, e “qual”, que marca o questionamento principal da reclamante.

Observa-se, ainda, nesse excerto, que a reclamante enquadra a “não confiabilidade” na gestão de seus investimentos pelo banco, ponto de vista defendido desde o início da audiência. Antes da apresentação da posição inicial analisada no excerto (1), Lúcia havia introduzido outra posição inicial (POSIN), relacionada à sua desconfiança em relação à lucratividade do contrato de previdência privada que firmara com o banco. Mas, como nessas sequências argumentativas não havia disputa de posições³³, não as selecionamos para análise. Nossa opção analítica foi mostrar as sequências da audiência *Banco x Previdência* que apresentassem movimentos de refutação, demonstrando, desse modo, o jogo argumentativo em audiências no PROCON.

Observando a sequencialidade das ações dos participantes, o excerto seguinte ilustra a apresentação da posição inicial (POSIN) do reclamado nesta audiência: o montante das aplicações consta no extrato atualizado da reclamante.

Excerto (2)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: POSIN do reclamado
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: Rui (reclamado) e mediador

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
MED	=me empresta aquele extrato que a senhora tinha aí? >deixa eu< fazer uma continha aqui.(>pra ver se a gente descobre.<)	Pedido de informação
Rui	esse é o extrato de todos os [depósitos]	1 POSIN/Sustentação (fato) > MED, 0
MED	[esse cento e sessenta e cinco] mil.	Pedido de informação (contin.)
Rui	cento e vinte e nove é a reserva anterior, mais os (.) dois	2 Sustentação (fato) >

³³ Na fase 1 desta audiência, a posição inicial da reclamante era não haver lucro em suas aplicações no banco. O reclamado, por sua vez, apresenta à Lúcia os cálculos de seus rendimentos e ela aceita essas explicações.

depósitos de: dois mil reais, mais os trinta	1
--	---

Após a requisição, pelo mediador, do extrato bancário, o reclamado Rui apresenta sua POSIN implícita (UCT 1)³⁴, apontando o extrato bancário atual da reclamante como uma evidência via fato de sua posição: o banco disponibiliza o comprovante das aplicações atualizadas da cliente conforme solicitado. Desse modo, Rui procura enquadrar a “confiabilidade” da instituição bancária na gestão dos investimentos da reclamante.

O excerto (3), a seguir, mostra a posição inicial (POSIN) do reclamante na audiência *Saudeplan*: o contrato de plano de saúde firmado entre reclamante e reclamado foi rescindido verbalmente.

Excerto (3)

Audiência: *Saudeplan*
 MA: POSIN do reclamante
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: João (reclamante) e Helena (reclamada)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Helena	não, tem que assinar rescindindo,	1 POSRE > 0
Helena	quer dizer que não querendo mais. então o senhor assinar aqui e vai embora?	2 Sustentação (evidência formal) > 1
João	ué? se eu parei de pagar e eu fui lá e falei com a pessoa que era prá cancelar meu plano de saúde?	3 POSIN/Sustentação (evidência formal/testemunho) > 1,2
Helena	que lei seria esta? =	4 Sustentação (evidência formal) (contin.) > 1,2
João	=então?	5 POSIN (contin.) > 3

O excerto (3) inicia com a reapresentação da posição da reclamada (UCT 1), que, já no início da audiência, enquadra a “obrigatoriedade” da rescisão por escrito do contrato. Na UCT 3, o reclamante insere sua posição inicial (implícita) de que o contrato foi rescindido, tendo em vista o pedido verbal de cancelamento de seu plano de saúde. Observa-se que o reclamante assume autoria pelo que é dito na UCT 3, evidenciada pelo uso dos pronomes de primeira pessoa “eu” e “meu”. A expressão “ué?”, característica da fala mineira, demonstra o

³⁴ Nota-se, na UCT 1, o uso dêitico do pronome “esse”, que aponta para o extrato bancário atualizado, documento que tinha sido trazido pelo reclamado para a audiência e estava nas mãos da reclamante Lúcia.

desacordo em relação à posição expressa pela reclamada. A UCT 3 constitui um MA que acumula funções, pois ao mesmo tempo em que atua como sustentação via evidência formal e testemunho, também representa a posição inicial implícita de João.

No excerto (4), a seguir, a reclamada apresenta sua posição inicial (POSIN): o contrato deve ser rescindido por escrito.

Excerto (4)

Audiência: Saudeplan
 MA: POSIN da reclamada
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: Helena (reclamada) e João (reclamante)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
João	é. só que eu não tive acesso ao contrato, eu assinei uma cláusula.]=	1 ACEI / Sustentação (fato) > 0
Helena	=se o senhor (),	2 Sustentação interrompida (evidência formal) > 1
João	como documento de adesão	3 Sustentação (contin.) > 1
Helena	sim. é- o senhor teve a- é- o senhor fez uma adesão. porque os contratos, eles têm várias modalidades. os contratos bilaterais e quando é um contrato com uma empresa, prá evitar, uma economia processual até. prá >evitar< que seja, que seja elaborado vários contratos, então faz um contrato original e os outros são adesão. Então acontece o seguinte: se o senhor teve o trabalho de fazer o de, de, de assinar uma adesão, consequentemente o senhor teria que ter o trabalho também de assinar uma rescisão, não é?=-	4 POSIN /Sustentação (evidência formal) > 1, 3

No excerto acima, notamos a posição inicial (POSIN) da reclamada de que o contrato deve ser rescindido por escrito, posição implícita e sustentada via evidência formal (“se o senhor teve o trabalho de fazer o de, de, de assinar uma adesão, consequentemente o senhor teria que ter o trabalho também de assinar uma rescisão, não é?”). Nota-se que a argumentação de Helena enquadra a “obrigatoriedade” da rescisão de um contrato ser por escrito.

O excerto seguinte mostra a posição inicial (POSIN) do reclamante na terceira audiência, a *Ok Veículos*: o reclamante sentiu-se lesado ao comprar o carro na loja do reclamado.

Excerto (5)

Audiência: *Ok Veículos*
 MA: POSIN do reclamante
 Fase 1 – enquadre legal da reclamação
 Participantes: mediadora 1 e José (reclamante 1)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
José	°certo.°>me- me< venderam o carro como direção hidráulica, =>o carro não tinha direção hidráulica.< (1.8)	1 POSIN/Sustentação (evidência) > 0
MED 1	°°unhum::.°°	2 ACEI > 1
José	propaganda enganosa, né.= falar uma coisa que não tem. (1.2)	3 AVAL > 1
José	voltei lá no sábado. (0.8) ah, >o carro (dá pra ir- (não) apresentava o defeito isso e aquilo. =voltei. (0.2) tudo bem, conversei levei um gol, (.) >peguei um gol,< (.) o mecânico reprovou (0.2)	4 Sustentação (testemunho) > 1

Na UCT 1, José sustenta, por meio de evidência via fato, a posição (implícita) de que fora lesado pelo reclamado. Essa elocução é uma tentativa de desconstruir a argumentação apresentada pelo reclamado Lucas de que o reclamante não teria sido enganado, pois a evidência apresentada por José, na UCT 1, é a de que um dos carros vistos por ele foi oferecido com direção hidráulica sem possuí-la. Após o aceite da mediadora (“°°unhum::.°°”), o reclamante, na UCT 3, faz uso de um MA de avaliação que mostra uma valoração negativa da empresa do reclamado. A adjetivação pejorativa (“propaganda enganosa, né”) e sua paráfrase (“falar uma coisa que não tem.”) mostram o enquadre “sentir-se lesado”, defendido pelo reclamante nesta audiência.

O excerto (6), a seguir, mostra a posição inicial (POSIN) do reclamado, apresentada na primeira fase da audiência *Ok Veículos*: carros usados sofrem desgaste natural.

Excerto (6)Audiência: *Ok Veículos*

MA: POSIN reclamado

Fase 2 – atribuição de responsabilidades

Participante: Lucas (reclamado)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lucas	ele tá alegando ó::leo, filtro- é: ve:::la, <essas coisas (.) tem que ser fe:ito (0.2) quem compra um carro usa:do,	1 POSIN/Sustentação (senso comum) > 0
Lucas	a gente fala. >tem que fazer a revisão no carro.< (.) ele me comprou <u>ciente</u> a essas coisas. (0.8).	2 AVAL > 1
Lucas	<porque a gente não enganou ele em <u>nada</u> .	3 Sustentação/AVAL (Justificação) > 2

Na UCT 1, o reclamado sustenta, pelo conhecimento de mundo/senso comum, a posição inicial (implícita) de que carros usados sofrem “desgaste natural”. Essa POSIN é seguida por um MA de AVAL (avaliação), na UCT 2. Observe-se que, nas UCTs 1 e 2, o uso da construção modal “tem que” atribui a responsabilidade de fazer a manutenção ao consumidor. Além disso, em sua argumentação, ao mesmo tempo em que se exime da responsabilidade sobre os defeitos apresentados pelo veículo, Lucas procura mostrar-se como um empresário consciente, pois afirma instruir os clientes sobre a necessidade de revisões em carros usados. Em resumo, o reclamado quer mostrar que o carro é usado e, portanto, é necessário fazer a manutenção do veículo, pois os problemas apresentados são de “*desgaste natural*”.

O subitem a seguir mostra o MA de posição associada (POSAS) dos participantes nas três audiências selecionadas para análise.

5.1.2. POSAS

A posição associada (POSAS) corresponde ao movimento de introduzir uma posição relacionada ao tópico discursivo da posição inicial. Nos dados investigados, foram encontradas posições associadas (POSAS) nas fases 2 e 3 das audiências no PROCON.

A seguir, serão apresentadas as POSAS de reclamante e reclamado na audiência *Banco x Previdência*.

Excerto (7)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: POSAS da reclamante
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participante: Lúcia (reclamante)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lúcia	[que o di]nheiro ia chegar na minha conta, (.) ele iria chegar eu tenho certeza,	1 POSAS/AVAL > 0
Lúcia	porque nenhum funcionário do banco x, que é o maior banco particular do Brasil, ousaria (.) pegar o dinheiro de um cliente e, em determinada época, pelo menos quando ele reclamasse, não recolocasse à disposição dele	2 Sustentação (justificação) > 1
Lúcia	isso eu não teria- <u>não</u> tinha <u>dúvida</u> , quanto a isso.	3 POSRE/AVAL (contin.) > 1

No excerto (7), exposto acima, observamos Lúcia, na UCT 1, apresentando a posição de que o montante de suas aplicações estava em sua conta no mês presente (“que o di]nheiro ia chegar na minha conta, (.) ele iria chegar, eu tenho certeza”); posição esta associada a sua posição inicial de que o montante em questão não constava em sua conta nos meses de junho a outubro³⁵. O uso do verbo “iria chegar” (o dinheiro na conta)³⁶ implica que o valor total das aplicações de Lúcia não constava em seus extratos antes do momento atual.

Nota-se, nesse excerto, que, ao sustentar sua posição, na UCT 2, a reclamante enquadra a “não confiabilidade” da instituição bancária como gestora de seus investimentos, por estabelecer a hipótese de que um funcionário poderia retirar o dinheiro da conta de um cliente para uso pessoal. Embora Lúcia defenda que “o maior banco particular do Brasil” devolveria o montante retirado, implicitamente acusa a instituição de não fiscalizar as aplicações de seus clientes.

³⁵ Lembramos que o reclamado apresenta os extratos atualizados, e não os comprovantes das aplicações da reclamante nos meses anteriores à audiência *Banco x Previdência*.

³⁶ Ao invés de “estar” (na conta), por exemplo.

Cabe observar ainda o alinhamento de Lúcia à sua posição, evidenciado pelo uso da modalidade epistêmica³⁷ (“eu tenho certeza”, na UCT 1) – relacionada à instanciação de certeza –, assinalando o grau de comprometimento/engajamento do locutor em relação ao seu enunciado.

O excerto seguinte mostra a posição associada (POSAS) do reclamado na audiência *Banco x Previdência*.

Excerto (8)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: POSAS do reclamado
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participante: Rui (reclamado)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Rui	os cento e vinte e nove mil reais. que é a SUA reserva anterior e é da conta de aposentadoria. >é isso que eu quero que a senhora entenda.< cento e vinte e nove mil reais, é:	1 Sustentação (evidência) > 0
Rui	os depósitos anteriores, até o mês de: maio, ou maio ou junho °isso eu não sei°.	2 POSAS > 0
Lúcia	cento e vinte e nove [até maio.]	3 ACEI > 2
Rui	[esse é o valor] atualizado HOJE.	4 POSRE/Sustentação (evidência) > 3

Na UCT 1, o representante do banco sustenta que o montante das aplicações está na conta de aposentadoria da reclamante, fato comprovado pela apresentação do extrato atualizado dos investimentos de Lúcia. Nesse sentido, Rui enquadra a “confiabilidade” no gerenciamento da previdência privada da cliente.

A posição associada (POSAS) é apresentada na UCT 2: o reclamado não sabe informar o paradeiro do valor total das aplicações da reclamante nas datas solicitadas por ela (os depósitos anteriores, até o mês de: maio, ou maio ou junho isso eu não sei). É interessante notar que, ao assumir que não tem conhecimento sobre depósitos anteriores da reclamante, Rui desalinha-se de seu enquadre de “confiabilidade”, pois é esperado que empresas bancárias forneçam a seus clientes extratos de suas contas. Observa-se

³⁷ Segundo Neves (2000), os advérbios modalizadores epistêmicos ou asseverativos “indicam uma crença, uma opinião, uma expectativa sobre a asserção” (NEVES, 2000: 237).

que o volume da voz em “isso eu não sei” é marcadamente mais baixo do que a fala em seu entorno, mostrando o constrangimento de Rui ao admitir seu desconhecimento sobre os “depósitos anteriores” da cliente³⁸. Na sequência conversacional, vemos que ele reintroduz sua posição inicial, na UCT 4, em sobreposição à elocução de Lúcia, sustentando seu enquadre com a evidência do extrato atualizado que trouxera. O reclamado, desse modo, procura novamente enquadrar a “confiabilidade” na gestão da previdência privada da cliente.

Os dois excertos seguintes mostram o MA de posição associada (POSAS) na audiência *Saudeplan*. O primeiro deles, excerto (9), descreve a POSAS da mediadora, posição relacionada à posição inicial (POSIN) do reclamante de que o contrato havia sido rescindido verbalmente.

Excerto (9)

Audiência: *Saudeplan*
 MA: POSAS do reclamante
 Fase 3 – produção do acordo
 Participante: mediadora

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
MED	=eu estou querendo agora o seguinte, eu estou pedindo à saudeplan que reconheça que ele foi lá, entendeu? ainda que ele não tenha tomado o cuidado de ou não pediu, não recebeu a informação que fosse, ou sem cuidado de não ter, não assinou por escrito ou outro (que fosse, mas que a saudeplan) reconheça (prá ela aqui é)	1 POSAS > 0

A UCT 1 mostra a apresentação da posição: “há possibilidade de o contrato ser rescindido de forma verbal”, elocução da mediadora que modaliza a posição inicial do reclamante, que considerava o contrato (de fato) rescindido verbalmente. Desse modo, a mediadora enquadra a “possibilidade” de o contrato ser rescindido de forma verbal, em contraponto ao enquadre de “obrigatoriedade” da rescisão escrita, defendido pela reclamada

³⁸ Em momento posterior, o reclamado justifica não ter trazido os extratos anteriores da reclamante porque não fora solicitado por ela. Contudo, durante as duas primeiras fases da audiência, Rui não se compromete a mostrar os extratos exigidos. Somente o faz na fase final da audiência quando a reclamante ameaça levar o caso a outras instâncias legais.

na audiência *Saudeplan*. No excerto seguinte, mostramos uma posição associada (POSAS), apresentada pela reclamada, nessa audiência.

Excerto (10)

Audiência: *Saudeplan*
 MA: POSAS da reclamada
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: João (reclamante) e Helena (reclamada)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
João	é ué, se a senhora, se a senhora acabou de falar que (por economia eles num me apresentaram).	1 Sustentação (evidência formal) > 0
Helena	não, péra aí. não, péra aí. eu digo o seguinte, quando, quando foi apresentado não, quando foi apresentado esse termo de adesão, o senhor tinha por obrigação de saber ao que é que o senhor tava aderindo.	2 POSAS > 1

Na UCT 2, a reclamada apresenta a POSAS (posição associada): o termo de adesão assinado pelo reclamante equivale ao contrato. O tópico discursivo trata da adesão ao contrato, por isso consideramo-la posição associada à posição inicial da reclamada, cujo tópico trata da rescisão do contrato.

A seguir, o excerto (11) exemplifica a posição associada (POSAS) do reclamante na audiência *Ok Veículos*.

Excerto (11)

Audiência: *Ok Veículos*
 MA: POSAS do reclamante
 Fase 3 – produção do acordo
 Participantes: Lucas (reclamado) e José (reclamante 1)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
José	vai me pagar (.)duzentos e cinquenta e um , aí eu vou ficar no prejuízo de mil reais ainda, hem.	1 POSAS/AVAL > 0
Lucas	deixa eu te falar, eu vou então para morrer a nota, então. eu vou calcular um sensor desse aqui, e eu vou te entregar um sensor.	2 ACEI > 1

Na UCT 1, o reclamante apresenta a posição associada (POSAS) de que o valor proposto pelo reclamado para ressarcir as despesas com o veículo tem valor inferior ao que fora gasto com os consertos, posição relacionada à posição inicial do reclamante de que havia sido lesado ao comprar o carro.

No excerto abaixo, notamos um exemplo de posição associada (POSAS) do reclamado na audiência *Ok Veículos*.

Excerto (12)

Audiência: *Ok Veículos*

MA: POSAS do reclamado

Fase 2 – atribuição de responsabilidades

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

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
José	<NÂ::O. tem coisa aqui [COM CERTEZA]	1 REFU/Sustentação (evidência) > 0
MED 1	[é desgaste: e tal::::]	2 POSRE > 0
Lucas	[é desgaste natural.=	3 POSRE > 2
José	=com certeza. tem coisa aqui: [que tem- que não-]	4 REFU/Sustentação (evidência interrompida) (contin.) > 1
Lucas	[isso aí o mecânico]teria que ter olhado.=	5 POSAS > 4

No início da sequência acima, José refuta a posição de que todos os defeitos do carro eram decorrentes de desgaste natural, apontando itens das notas que tinha em mãos. Entretanto, a mediadora, na UCT 2, em fala sobreposta ao reclamante, alinha-se ao enquadre do reclamado. Lucas, então, retoma sua posição de que os problemas apresentados pelo carro eram devidos ao “desgaste natural”. Na UCT 2, José continua a refutar esse enquadre, sustentando por evidência: “tem coisa aqui: que tem- que não-”, elocução interrompida por Lucas que, em sobreposição à fala de José, apresenta a posição associada (POSAS), na UCT 5, de que os defeitos que o veículo apresentara deveriam ter sido identificados pelo mecânico, quando o carro fora levado para ser avaliado pelo especialista de confiança do reclamante.

A seguir, apresentamos as sequências argumentativas em que aparecem as posições repetidas dos participantes.

5.1.3. POSRE

O movimento argumentativo de posição repetida (POSRE) ocorre quando os participantes repetem, reafirmam ou retomam suas posições iniciais. É um movimento de grande ocorrência nas audiências investigadas neste estudo e se manifesta nas fases 1 e 2.

Abaixo, seguem-se dois excertos da audiência *Banco x Previdência* em que é apresentado o MA POSRE (posição repetida) da reclamante e do reclamado.

Excerto (13)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: POSRE da reclamante
 Fase 1 – enquadre legal da reclamação
 Participantes: Lúcia (reclamante) e Rui (reclamado)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lúcia	eu quero saber as correção- correções [de junho a outubro].	1 POSRE > 0
Rui	[daquela época até] agora.	2 Sustentação (contin.) > 0
Lúcia	dos cento e trinta, e dos trinta mil reais. é isso que me inteREssa.	3 POSRE (contin.) > 1

No excerto (13), a reclamante retoma sua posição inicial, na UCT 1, com continuidade na UCT 3, devido à sobreposição de fala³⁹ dos participantes. A POSRE – “eu quero saber as correção- correções [de junho a outubro].” – repete quase que literalmente posições anteriores da reclamante de que o montante de suas aplicações não constava em sua conta nos meses de junho a outubro. Observa-se o alinhamento de Lúcia à posição defendida em “eu quero saber” (UCT 1), que enfatiza sua reivindicação, e pela reiteração dessa posição

³⁹ De acordo com Sacks, Schegloff e Jefferson (1974).

na UCT 3, com o uso do dêitico “isso”, que aponta e resume o que lhe interessa reivindicar na audiência.

O excerto (14) mostra a posição repetida(POSRE) do reclamado na audiência *Banco x Previdência*.

Excerto (14)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: POSRE do reclamado
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: Lúcia (reclamante) e Rui (reclamado)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Rui	esse é o va lor <u>atualizado</u> HOJE	1 POSRE/Sustentação (evidência) > 1
Lúcia	e quanto e[ra ()]=	Pedido de informação (interrompido)
Rui	[hoje], (...) é o- seu saldo <u>atualizado</u> .	2 POSRE >1

No excerto acima, Rui retoma duas vezes a POSIN: o montante das aplicações consta no extrato atualizado da reclamante. Na UCT 1, ele novamente sustenta essa posição com a apresentação do extrato com o valor atualizado dos investimentos de Lúcia. Na UCT 2, interrompe o questionamento da reclamante para reafirmar sua posição de que o saldo atual de sua conta está correto, enquadrando o gerenciamento da previdência privada como “confiável”, visto que o investimento total de Lúcia está em sua conta.

A seguir, mostramos dois excertos em que são apresentados o MA POSRE do reclamante e da reclamada na audiência *Saudeplan*. No primeiro deles, a seguir, o reclamante reapresenta sua posição inicial (POSIN) de o contrato ter sido rescindido de forma verbal.

Excerto (15)

Audiência: *Saudeplan*
 MA: POSRE do reclamante
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: João (reclamante) e Helena (reclamada)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
João	ah, agora a senhora tá certa. a senhora acabou de falar que eu tenho a obrigação de dizer que não quero mais.	1 Sustentação (evidência) > 0
Helena	É	2 ACEI > 1
João	eu fui à saudeplan e disse que não queria mais	3 POSRE > 1

No excerto acima, o reclamante retoma sua posição inicial por meio do MA POSRE, na UCT 3, repetindo que o fato de ele ter dito à *Saudeplan* que não queria mais o plano de saúde corresponde à rescisão do contrato.

O excerto (16) a seguir apresenta a posição repetida (POSRE) da reclamada na audiência *Saudeplan*.

Excerto (16)

Audiência: *Saudeplan*
 MA: POSRE da reclamada
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: Helena (reclamada) e mediadora

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
MED	tudo bem, mas as partes no- no- no (fato) que eu estou observando, as partes podem (rescindir). tudo bem, tá, rescindir o contrato.	1 ACEI > 0
Helena	sim, mas por escrito, não verbalmente.	2 POSRE > 1

No excerto acima, na UCT 2, a reclamada repete sua posição inicial (POSIN) de que as partes só podem rescindir o contrato por escrito, o que, consequentemente, caracteriza a ilegitimidade da rescisão verbal. Observa-se, nessa sequência, que, novamente, Helena constrói sua argumentação com base na “obrigatoriedade” da rescisão escrita do contrato.

No próximo excerto, será mostrado o MA de posição repetida (POSRE) do reclamante na audiência *Ok Veículos*.

Excerto (17)Audiência: *Ok Veículos*

MA: POSRE do reclamante

Fase 1 – enquadre legal da reclamação

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

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lucas	porque se o carro tivesse <u>ruim</u> , ele não tinha comprado o carro. (1.5)	1 Sustentação (justificação) > 0
José	[°deu defeito:°].	2 Sustentação (evidência) > 0
MED 1	[não. <u>era um de]feito</u> que: dava pra:: perceber:: ou não	3 Pedido de informação > 2
José	claro que- num tem jeito (de perceber) (), [bomba elétrica, uma peça elétrica],	4 POSRE/Sustentação (senso comum) > 3

Como podemos observar no excerto acima, a pergunta da mediadora abre espaço para que o reclamante ratifique seu enquadre “sentir-se lesado” e reintroduza sua posição inicial(POSIN), na UCT 4, pois os problemas apresentados pelo carro não eram visíveis à época da compra. De acordo com o artigo 26 do CDC, o consumidor dispõe de noventa dias para reclamar de problemas visíveis. Tendo em vista que o carro estava no prazo e não se tratava de defeito visível, o reclamante, ao se sentir lesado, é legitimado pelo CDC a ter o direito de que o reclamado contribua com os gastos dos reparos.

O próximo excerto mostra a posição repetida (POSRE) do reclamado na audiência *Ok Veículos*.

Excerto (18)Audiência: *Ok Veículos*

MA: POSRE do reclamado

Fase 2 – atribuição de responsabilidades

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

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
José	<NÃ::Q. tem coisa aqui [COM CERTEZA]	1 RECH > 0
MED 1	[é desgaste: e tal:::::]	2 POSRE > 1
Lucas	[é <u>desgaste natural</u> .]=	3 POSRE > 2

José	=com certeza. tem coisa aqui: [que tem- que não-]	4 REFU/Sustentação (evidência interrompida) > 1
------	--	---

O excerto acima mostra dois movimentos argumentativos de posição repetida (POSRE). O enquadre “desgaste natural”, defendido pelo reclamado desde o início da audiência, é parcialmente retomado pela mediadora, na UCT 2, e reintroduzido literalmente por Lucas, com entonação enfática e em sobreposição ao turno da mediadora, na UCT 3.

No subitem seguinte apresentamos os movimentos argumentativos de disputa: RECH (rechaço) e REFU (refutação).

5.2. Movimentos Argumentativos de Disputa: RECH e REFU

A disputa compreende movimentos argumentativos com os quais um dos participantes mostra o desacordo em relação a posições ou a sustentações do antagonista. Esse MA pode ser expresso pelo rechaço (RECH) ou pela refutação (REFU), movimentos que serão descritos e exemplificados nos subitens que se seguem. Sua ocorrência foi encontrada, nos dados investigados, nas fases 1 e 2, o que indica que as partes se “confrontam” com mais intensidade nas fases iniciais das audiências, e não na fase final, quando o acordo – ou o não acordo – está sendo produzido.

5.2.1. RECH

O rechaço (RECH) consiste no movimento argumentativo mediante o qual as partes inserem, na sequência argumentativa, respostas contrárias a uma posição ou a uma sustentação, sem que sejam acrescentados elementos que sustentem sua argumentação. Por isso, são caracterizados, em geral, por respostas, tais como um simples “não”, não sendo seguidas de nenhum argumento que as sustente.

Os dois excertos a seguir mostram o MA de rechaço (RECH) da reclamante e do reclamado na audiência *Banco x Previdência*. Primeiramente, ilustramos o rechaço da reclamante, conforme excerto (19).

Excerto (19)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: RECH da reclamante
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: Rui (reclamado) e Lúcia (reclamante)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Rui	com mais os trinta mil reais, com mais os dois, totalizando <u>cento</u> e sessenta e cinco mil reais, é o- seu saldo atualizado.	1 POSRE > 0
Lúcia	eu sei di:sso porque eu tele[fonei.]	2 Sustentação (justificação) > 1
Rui	[é i:sso] que eu tô passando pra senhora.=	3 POSRE/Sustentação (evidência) > 1
Lúcia	mas não é <u>i:sso</u> que eu estou lhe pergun [tando].	4 RECH > 3
Rui	[não] mas eu to trazendo os valores atualizAdo. o que que foram feitos anteriormente eu não trouxe. eu trouxe os valores atualizados. >a senhora-<=	5 REFU/ sustentação (evidência) > 4

No excerto acima, o reclamado retoma, na UCT 3, a posição de que o banco apresenta os valores atualizados dos investimentos de Lúcia. Esta, na sequência, rechaça essa posição, tornando-a irrelevante para a discussão (“mas não é i:sso que eu estou lhe pergun [tando]”). A reclamante não acrescenta nenhum argumento que fundamente seu desacordo, por isso consideramo-lo um MA de rechaço (RECH).

O excerto que se segue mostra o rechaço (RECH) do reclamado na audiência *Banco x Previdência*.

Excerto (20)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: RECH do reclamado
 Fase 1 – enquadre legal da reclamação
 Participantes: Lúcia (reclamante) e Rui (reclamado)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lúcia	=[mas ao foi me]dito que eu te teria que botar,=	1 RECH > 0
Rui	=[>não não.<] a senhora não tem que não a:: pela::s informações que obtive, que a senhora=	2 RECH > 1
Lúcia	[(mais)]	3 continuação RECH > 1
Rui	=poderia, e talvez viesse a fazer, depósitos periódicos, né? dentro do: seu montante.(0.2) então é: eu coloquei isso daqui, até pra título de demonstração.=	4 Sustentação (evidência) > 2

Na UCT 2 do excerto (20), o reclamado rechaça o que foi dito pela reclamante na UCT anterior por meio da utilização do “não não”, sem inserir argumentos que sustentem sua posição.

Os dois excertos que se seguem mostram o MA RECH (rechaço) do reclamante e da reclamada na audiência *Saudeplan*. Iniciamos pela apresentação do rechaço do reclamante no excerto (21).

Excerto (21)

Audiência: *Saudeplan*
 MA: RECH do reclamante
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: João (reclamante) e Helena (reclamada)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
João	eu fui à saudeplan e disse que não queria mais	1 POSRE/Sustentação (testemunho) > 0
Helena	sim.	2 ACEI > 1
Helena	mas acontece o seguinte, o senhor não escreveu aqui dizendo que queria?	3 Sustentação (evidência legal) > 1
João	num tem nada a ver uma coisa com a outra.=	4 RECH > 3
MED	eu estou querendo agora o seguinte, eu estou pedindo à saudep que reconheça que ele foi lá, entendeu? ainda que ele não tenha tomado o cuidado de ou não pediu, não recebeu a informação que fosse, ou sem cuidado de não ter, não assinou por escrito ou outro (que fosse, mas que a saudep) reconheça (prá ela aqui é)	5 POSAS > 1

duas parcelas prá ela aí vai gastar
mais só de, só de custo ()
cinquenta e oito reais, o mínimo
(1,5seg) o que ele paga aqui é
sessenta reais.=

No excerto (21), João retoma sua posição inicial de que o contrato foi rescindido, pois ele havia ido à empresa e dissera “que não queria mais”. A reclamada aceita o testemunho do reclamante, mas apresenta sustentação por evidência legal – ela mostra para o reclamante o contrato de adesão que ele assinara. Entretanto, na sequência, UCT 4, temos o MA de rechaço (RECH) de João, que torna irrelevante a contribuição anterior de Helena.

A seguir, o excerto (22) mostra o MA de rechaço (RECH) da reclamada na audiência *Saudeplan*.

Excerto (22)

Audiência: <i>Saudeplan</i> MA: RECH da reclamada Fase 2 – atribuição de responsabilidades Participantes: Helena (reclamada) e mediadora

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
MED	=mas mesmo se ele chegar verbal lá, pode existir um cas- uma hipótese de uma pessoa chegar lá e falar “ô .. dá a baixa aí prá mim no ()”	1 POSRE > João, 0
Helena	ninguém pode fazer isso.	2 RECH > 1
MED	a moça faz?=-	3 POSRE cont. > 1

O excerto (22) se inicia com a elocução da mediadora que repete a posição do reclamante e enquadra a argumentação em termos da possibilidade da rescisão verbal. O rechaço (RECH) da reclamada orienta-se para essa posição, pois Helena só admite a rescisão contratual por escrito.

O próximo excerto mostra o jogo de rechaços entre reclamante e reclamado na audiência *Ok Veículos*.

Excerto (23)

Audiência: <i>Ok Veículos</i> MA: RECH do reclamante e do reclamado Fase 1 – enquadre legal da reclamação Participantes: José (reclamante 1) e Lucas (reclamado)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lucas	não. arrumou a peça. =	1 REFU (fato) > 0
José	=>>não arrumou- [num- num arrumou]<<	2 RECH > 1
Lucas	[não arrumou?] >>ah arrumei a peça não?<< (.)	3 RECH > 2
Lucas	eu- eu to- eu tô falando, ele não arrumou.=	4 REFU (fato) > 2

Nesse excerto, há sucessivos rechaços entre José e Lucas, que não aceitam o que é dito um pelo outro, mas também não contribuem para a argumentação com novas sustentações.

O subitem a seguir apresenta o MA refutação (REFU) dos participantes nas três audiências sob análise neste estudo.

5.2.2. REFU

A refutação (REFU) consiste no movimento argumentativo de ir de encontro em relação a posições ou a sustentações, com adição de argumentos. Em geral, a refutação tem início com um elemento que expressa negação do MA anterior⁴⁰, sendo sempre seguida de movimentos argumentativos. Nos dados investigados nesta pesquisa, foi observada a ocorrência de refutação nas fases 1 e 2 das audiências.

Os excertos que se seguem apresentam o MA de refutação (REFU) da reclamante e do reclamado na audiência *Banco x Previdência*. No primeiro deles, excerto (24), é ilustrada a refutação da reclamante.

Excerto (24)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: REFU da reclamante
 Fase 1 – enquadre legal da reclamação
 Participantes: Lúcia (reclamante) e Rui (reclamado)

⁴⁰ Por exemplo, com o uso do advérbio de negação (“não”) ou do marcador de contraste “mas”.

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lúcia	porque a pessoa que me atendeu, eu disse que eu queria uma rentabilidade	1 Sustentação (justificação) > 0
Rui	de mil e oitocentos reais. (0.5)	2 Sustentação (contin.) > 1
Lúcia	mas não foi me dito que eu teria que botar mais cinquenta e: sete mil reais para que: chegasse a isso.	3 REFU (evidência) > 2

Na sequência argumentativa do excerto (24) a reclamante refuta, na UCT 3, a argumentação de Rui sobre os rendimentos de sua conta, alegando que não lhe foi informado o valor que deveria depositar para obter o rendimento “de mil e oitocentos reais”.

No excerto a seguir, vemos o MA de refutação (REFU) do reclamado na audiência *Banco x Previdência*.

Excerto (25)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: REFU do reclamado
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: Rui (reclamado) e Lúcia (reclamante)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Rui	[é i:sso] que eu tô passando pra senhora=	1 POSRE/Sustentação (evidência) > 0
Lúcia	=mas não é <u>i:sso</u> que eu estou lhe pergun [tando]	2 RECH > 1
Rui	[não] mas eu tô trazendo os valores atualizAdos.	3 REFU/Sustentação (evidência) > 2
Rui	o que que foram feitos anteriormente eu não trouxe.	2 Sustentação (justificação) > 1

Na sequência argumentativa acima, nota-se a refutação do reclamado, na UCT 3. A REFU, orientada para o rechaço (RECH) da reclamante (UCT 2), é sustentada pela apresentação dos valores atualizados dos rendimentos de Lúcia.

O excerto (26) mostra o MA de refutação (REFU) do reclamante na audiência *Saudeplan*.

Excerto (26)Audiência: *Saudeplan*

MA: REFU do reclamante

Fase 2 – atribuição de responsabilidades

Participantes: Helena (reclamada) e João (reclamante)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Helena	então acontece o seguinte: se o senhor teve o trabalho de fazer o de, de, de assinar uma adesão, consequentemente o senhor teria que ter o trabalho também de assinar uma rescisão, não é? =	1 Sustentação (evidência formal) > 0
João	=mas se eu não tive acesso ao, ao, ao contrato?	2 REFU/Sustentação (evidência formal) > 1

No início do excerto (26), observamos que a reclamada insere uma sustentação por evidência formal que é refutada, na UCT 2, pelo reclamante, por meio também de evidência formal.

No excerto (27), mostramos o MA de refutação (REFU) da reclamada na audiência *Saudeplan*.

Excerto (27)Audiência: *Saudeplan*

MA: REFU da reclamada

Fase 2 – atribuição de responsabilidades

Participantes: João (reclamante) e Helena (reclamada)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
João	=mas se eu não tive acesso ao, ao, ao contrato?	1 REFU/Sustentação (evidência formal) > 0
Helena	nã::o mas o senhor apenas, o senhor não, mas o senhor assinou o termo de adesão	2 REFU/Sustentação (evidência) > 1

Esse excerto exemplifica a refutação (REFU) da reclamada na audiência *Saudeplan*, sustentada pelo fato de que o reclamante havia assinado o termo de adesão, que representa legalmente o contrato.

Finalizando a apresentação dos MA de refutação (REFU), os excertos seguintes mostram o uso desse movimento argumentativo por reclamante e reclamado na audiência *Ok Veículos*. No primeiro deles, excerto (28), o reclamante refuta a sustentação do reclamado.

Excerto (28)

Audiência: *Ok Veículos*
 MA: REFU do reclamante
 Fase 1 – enquadre legal da reclamação
 Participantes: Lucas (reclamado) e José (reclamante 1)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lucas	porque se o carro tivesse <u>ruim</u> , ele não tinha comprado o carro.	1 Sustentação (justificação) > 0
José	<↑ <u>não</u> . [(.)]deu defeito:::]	2 REFU/Sustentação (evidência) > 1

Na UCT 2, José refuta a justificação de Lucas, fazendo uso da negação, seguida de sustentação por fato: o carro “deu defeito::”.

No segundo excerto que exemplifica o MA REFU na audiência *Ok Veículos*, o reclamado refuta a sustentação do reclamante.

Excerto (29)

Audiência: *Ok Veículos*
 MA: REFU do reclamado
 Fase 1 – enquadre legal da reclamação
 Participantes: Lucas (reclamado), José (reclamante 1) e mediadora 1

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
MED 1	[o consumidor] se sent[iu lesa::]do=	1 POSRE > 0
José	<esse cabo de ignição, um cabo de vela que ele teve que trocar, =	2 Sustentação (evidência) > 0
Lucas	=se sentiu lesado	3 ACEI > 1
Lucas	mas (.) >>a partir do momento-	4 REFU > 1
Lucas	a gente não enganou ele em nada.	5 AVAL > 4

Lucas	ele <u>levou</u> o carro no mecânico dele, o mecânico dele, o mecânico <u>aprovou</u> o carro pra ele comprar.<<	6 Sustentação (argumento de autoridade) > 5
-------	--	---

Ainda que, na UCT 3, Lucas pareça aceitar o ponto de vista/enquadre do reclamante (evidenciado pela elocução da mediadora na UCT 1), ele refuta essa posição nas UCTs subsequentes, adicionando um MA de avaliação (UCT 5) e uma sustentação baseada no argumento de autoridade do mecânico de confiança do reclamante (“o mecânico aprovou o carro pra ele comprar”, UCT 6). Essa sustentação é uma tentativa de desconstruir o enquadre do reclamante de se sentir lesado na compra do veículo. O reclamado mostra que o cliente pôde levar o carro em seu mecânico de confiança e, se a venda foi realizada, significa que o veículo não apresentava nenhum defeito. Em outras palavras, Lucas argumenta que o consumidor não havia sido enganado, portanto, não há fundamento na alegação de ter se sentido lesado.

Na seção seguinte, descrevemos os movimentos argumentativos de sustentação utilizados pelos participantes das três audiências sob análise.

5.3. Movimentos Argumentativos de Sustentação: ACEI, Justificação, Evidência e Avaliação

As audiências realizadas no PROCON são caracterizadas pela disputa de pontos de vista entre duas partes: o reclamante e o reclamado. Sendo assim, onde há disputa, há também a necessidade de sustentar os argumentos a fim de convencer a parte contrária a aceitar a posição. Os movimentos argumentativos de sustentação são, portanto, parte essencial das sequências argumentativas investigadas no contexto das audiências no PROCON. Os participantes lançam mão de diferentes tipos de sustentação: mostram evidências, justificam ou avaliam suas posições e sustentações. Em alguns casos, os participantes podem também aceitar sustentações ou posições de outro participante, tal como mostramos no item seguinte.

5.3.1. ACEI

O movimento argumentativo de aceite (ACEI) é identificado pela simples aceitação de uma posição ou sustentação usada anteriormente, sem o acréscimo de sustentação. O MA de aceite (ACEI) foi encontrado nas fase 2 e 3, mas, principalmente, na fase do encerramento, o que se justifica por se tratar do momento em que é produzido o acordo. O excerto a seguir, extraído da audiência *Banco x Previdência*, ilustra o aceite (ACEI) da reclamante a respeito das taxas cobradas pelo banco para gerenciar seus investimentos.

Excerto (30)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: ACEI do reclamante
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: Rui (reclamado) e Lúcia (reclamante)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lúcia	[quer dizer,] não houve rendimento. se a daqui projeção for <u>esta</u> , você imagina com quanto eu vou estar a um ano.	1 POSRE > 0
Lúcia	porque eu estava com quatro, e fiquei com três e oitocentos.=	2 Sustentação (justificativa) > 1
Rui	= <u>bom</u> . >mas a senhora sabe que existe uma taxa administrativa que é < cobra:[da sobre,]	3 REFU/Sustentação (evidência legal) > 1, 2
Lúcia	[não não] eu não estou discutindo a taxa (0.2)	4 ACEI > 3
Lúcia	a taxa é <u>menor</u> do a que eu pagava. eu pagava [dez,]=	5 Sustentação(evidência)/AVAL > 4

No excerto acima, no final da sequência argumentativa, a reclamante aceita a evidência legal de haver uma taxa administrativa cobrada pelo banco. O “*nao não*” na elocução de Lúcia (UCT 4) significa que ela aceita o percentual cobrado pelo banco para gerenciar seus investimentos, tanto que ela adiciona sustentação e avaliação que corrobora a UCT 3 do reclamado.

No excerto a seguir, notamos o MA ACEI do reclamado na audiência *Banco x Previdência*.

Excerto (31)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: ACEI do reclamado
 Fase 3 – produção do acordo
 Participantes: Lúcia (reclamante) e Rui (reclamado)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lúcia	é só o juiz mandar (.) que eles vão ter que [(me dar isso)]	1 AVAL > 0
Rui	[<u>não</u> isso daí] é a- representação <u>desse</u> estudo, isso daí é: coisa que pode ser solicitado,	2 ACEI > 0, 1

Na UCT 1, a reclamante avalia a ameaça que fizera anteriormente de pedir em juízo os extratos referentes aos meses de junho a outubro. Na sequência, UCT 2, o reclamado aceita providenciar o comprovante de extrato solicitado pela reclamante. Essa sequência argumentativa ocorre no desfecho da audiência, durante a fase do encerramento do encontro.

Nos dois excertos que se seguem, observamos o MA de aceite (ACEI) na audiência *Saudeplan*. No primeiro deles, a seguir, esse movimento argumentativo é utilizado pela mediadora.

Excerto (32)

Audiência: *Saudeplan*
 MA: ACEI da mediadora
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: Helena (reclamada) e mediadora

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
MED	justamente, ou não foi informado ou () mas bem ou mal é, ele foi lá pra pedir pra rescindir o contrato, (1.0) entendeu? a verdade é que ele foi lá, ele não (preencheu)	1 Sustentação (evidência) > 0
Helena	ah mas você tá fazendo <u>ai</u> , eu acho que você sabe () <u>extrapola</u> , extrapolando das suas funções,	2 REFU/AVAL > 1

Helena	porque acontece o seguinte, se uma pessoa assinou, ela tem obriga[ção]	3 Sustentação (justificação/evidência formal) > 1, 2
MED	[tudo bem]	4 ACEI > 3
Helena	[de dizer] eu não quero mais né? do mesmo jeito que=	5 Sustentação (continuação) > 1, 2
MED	=é claro.	6 ACEI > 3, 5

Após apresentar, no início da sequência acima, sustentação de que poderia haver a possibilidade de o contrato ser rescindido verbalmente – sustentação refutada pela reclamada na UCT 2 –, a mediadora aceita, nas UCTs 4 e 6, a sustentação da reclamada de haver obrigatoriedade de a rescisão ser realizada por escrito (UCTs 3 e 5).

O excerto a seguir mostra o MA ACEI da reclamada na audiência *Saudeplan*.

Excerto (33)

Audiência: *Saudeplan*
 MA: ACEI da reclamada
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: Helena (reclamada) e João (reclamante)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
João	ah, agora a senhora tá certa. a senhora acabou de falar que eu tenho a obrigação de dizer que não quero mais.	1 Sustentação (evidência) > 0
Helena	É	2 ACEI > 1
João	eu fui à saudeplan e disse que não queria mais	3 POSRE / justificação (testemunho) > 2

O excerto acima mostra o jogo argumentativo do reclamante, que, primeiramente, retoma, na UCT 1, elocução anterior da reclamada (“a senhora acabou de falar que eu tenho a obrigação de dizer que não quero mais”)⁴¹. Na UCT 2, a reclamada aceita essa sustentação, o que possibilita ao reclamante reintroduzir sua posição de que o contrato estava rescindido, visto que ele fora “à saudeplan e disse que não queria mais” (UCT 3).

⁴¹ Embora a reclamada tenha usado o verbo “dizer” em sentido mais amplo, quando o reclamante retoma a elocução de Helena, ele faz uso do verbo “dizer” em seu sentido literal, o que lhe permite sustentar a posição de que o contrato fora rescindido verbalmente.

O excerto a seguir apresenta o MA ACEI do reclamante na audiência *Ok Veículos*.

Excerto (34)

Audiência: *Ok Veículos*
 MA: ACEI do reclamante
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: José (reclamante 1) e mediadora 1

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
José	[o carro <u>nunca</u> me deu um problema. esse carro <u>aí</u> já te do- domingo ele me deixou na mão. <u>de novo</u> , o carro. um carro de <u>dez</u> mil reais me deixar na m- que <u>is:so::..</u> (1.2)	1 Sustentação (evidência) > 0
MED 1	olha, com mais esse preço que você vai gastar, você compraria um outro carro.	2 Sustentação (evidência) > 1
José	com certeza	3 ACEI > 2

No excerto acima, mediadora e reclamante, nas UCTs 1 e 2, apoiam-se mutuamente na sustentação da posição que ambos defendem na audiência *Ok Veículos*: José fora lesado ao comprar o carro na loja do reclamado. No fechamento da sequência, temos o MA de aceite (ACEI) na fala de José, expresso pelo modalizador “*com certeza*”.

No item seguinte, mostramos como se realiza o MA de sustentação por justificação nas três audiências no PROCON selecionadas para análise neste estudo.

5.3.2. Justificação

A justificação consiste no movimento argumentativo por meio do qual os participantes sustentam uma posição, a partir da explicitação das causas e/ou razões que a fundamentam. Em geral, as sustentações via justificação são introduzidas pelos conectivos *porque* e/ou *que*, expressos tanto explícita quanto implicitamente. Nas audiências investigadas neste estudo foram encontradas justificações nas segunda e terceira fases. A seguir, observamos o uso do MA de justificação, pela reclamante, na audiência *Banco x Previdência*.

Excerto (35)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: justificação da reclamante
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participante: Lúcia (reclamante)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lúcia	[que o di]nheiro ia chegar na minha conta, (.) ele iria chegar eu tenho certeza,	1 POSAS/AVAL > Lúcia, 0
Lúcia	porque nenhum funcionário do banco x, que é o maior banco particular do Brasil, ousaria (.) pegar o dinheiro de um cliente e, em determinada época, pelo menos quando ele reclamasse, não recolocasse à disposição dele	2 Sustentação (justificação) > 1
Lúcia	isso eu não teria- <u>não</u> tinha <u>dúvida</u> , quanto a isso.	3 POSRE > 1, 2

No excerto (35) exposto acima notamos que a reclamante inicia sua sustentação fazendo uso do conectivo causal *porque*, o que nos permite identificar o movimento argumentativo de justificação.

No excerto (36), observamos o MA de justificação, apresentado pelo mediador, na audiência *Banco x Previdência*.

Excerto (36)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: justificação do mediador
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: Lúcia (reclamante) e mediador

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lúcia	=é:::(3.0) que eu não tinha mais, a conta de aposentadoria fo:i fo:i encerrada,	1 sustentação (testemunho) > 0
Lúcia	porque [(esse dinheiro foi suspenso.)]	2 Sustentação (justificação) > 1
MED	[sim. estava suspenso]	3 ACEI > 1, 2
MED	por causa da [sua aposentadoria]	4 Sustentação (justificação) > 2, 3

No excerto acima, a reclamante faz uso de dois movimentos argumentativos de sustentação da posição de que o montante de suas aplicações não constava em sua conta em determinado período de tempo: na UCT 1, Lúcia utiliza o discurso relatado de um funcionário do banco como sustentação, acrescentando a justificação, MA introduzido pelo conectivo causal “porque”, na UCT 2 (“esse dinheiro foi suspenso”). Em seguida, na UCT 3, o mediador aceita a sustentação de Lúcia e, na UCT 4, justifica o fato de as aplicações terem sido suspensas. Note-se o uso da expressão de causalidade “por causa da” na introdução do movimento argumentativo que fecha a sequência.

O excerto a seguir mostra o MA de justificação da reclamada na audiência *Saudeplan*.

Excerto (37)

Audiência: *Saudeplan*
 MA: justificação da reclamada
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: Helena (reclamada) e mediadora

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
MED	a saudeplan pode fazer?	1 POSRE > 0
Helena	pode fazer o quê?	2 Pedido de informação > 1
MED	uma rescisão verbal?	3 POSRE (contin.) > 1, 2
Helena	num pode, num existe aqui, não existe a rescisão verbal,	4 REFU/Sustentação (evidência legal) > 3
Helena	po:orque no contrato o contrato rege.	5 sustentação (justificação e evidência legal) > 4

Na UCT 5 do excerto (37), a sustentação por justificação da reclamada, introduzida pelo conectivo de causa “po:orque”, está orientada para apoiar a sustentação por evidência legal na (UCT 4). Observa-se, na UCT 4, o uso do dêitico “aqui” que aponta para o contrato que Helena tem em mãos. No MA de justificação, na UCT 5, a prova legal é citada explicitamente (“o contrato rege.”).

No excerto a seguir, observamos a justificação do reclamante na audiência *Saudeplan*.

Excerto (38)Audiência: *Saudeplan*

MA: justificação do reclamante

Fase 3 – produção do acordo

Participantes: João (reclamante) e mediadora

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
João	=mesmo assim. você acha que- que eu re- inclusive.	1 Sustentação > 0
MED	não. só estou dizendo que foi o caso que você não (rescindi nada).	2 REFU > 1
João	() porque, porque a minha situação de saída da saudeplan pro- pro- pra- pro- foi porque o meu salário não era condizente com o- com a- o- a prestação aqui, eu correria o risco de pagar é- quase sessenta por cento do meu salário	3 Sustentação (justificação) > 1

Na sequência argumentativa acima, o reclamante justifica sua decisão de rescindir o contrato com o plano de saúde, fazendo uso do marcador causal “porque” (UCT 3) para sustentar que o valor cobrado não era condizente com seu salário.

No próximo excerto observamos a justificção do reclamante na audiência *Ok Veículos*.

Excerto (39)Audiência: *Ok Veículos*

MA: justificção do reclamante

Fase 2 – atribuição de responsabilidades

Participantes: José (reclamante) e mediadora 1

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
José	[a primeira notinh- a primeira notinha] que eu- eu liguei pra leila, eu liguei pra menina lá do::, (.) eu liguei pra menina que trabalha com ele, que fez o negócio (.) pra mim. ela falou o seguinte. eu liguei pra ela. ô leila ô. (.) u u carro deu um probleminha. eu gastei seiscentos reais no carro, [tal tal]	1 Sustentação (testemunho) > 0
MED 1	[unhum] ((tosse))	2 ACEI > 1

José	manifestei já, querer trocar o carro porque não ia ter condição de >ficar com um carro usado daquele.<	3 Sustentação/AVAL (justificação) > 1
------	--	---------------------------------------

Nesse excerto, o reclamante sustenta sua posição via testemunho, na UCT 1, e, após o aceite da mediadora (UCT 2), apresenta uma justificação, na UCT 3, movimento introduzido pelo conectivo “*porque*”, que expressa a causa e/ou razão que justifica o fato de José não querer “ficar com um carro usado daquele”. Observe-se a avaliação negativa do reclamante sobre a compra realizada e a reintrodução do enquadre de “sentir-se lesado”, pois José indica que o veículo apresentara problemas desde o início, além de citar o gasto de “seiscentos reais no carro” (UCT 1).

A seguir, serão expostos os movimentos argumentativos de evidência dos participantes encontrados nas três audiências investigadas neste estudo.

5.3.3. Evidência

A evidência é o movimento argumentativo de sustentação utilizado pelos participantes para comprovar as ideias expressas em suas posições. Nossa análise identificou os seguintes tipos de MA de evidência: exemplo, testemunho, dados, evidência formal, fato, evidência legal, argumento de autoridade e senso comum. Esses movimentos argumentativos foram identificados em todas as fases das audiências selecionadas para a presente pesquisa, embora nem todos os tipos de evidência tenham sido encontrados nas três audiências. Por exemplo, na audiência *Banco x Previdência*, não foram encontrados exemplos sendo utilizados pelos participantes como sustentação de evidência.

5.3.3.1. Exemplo

A sustentação de evidência via exemplo constitui a apresentação de “fatos típicos ou representativos de determinada situação” (GARCIA, 1978: 372).

O excerto seguinte mostra o movimento de sustentação, com o uso de exemplo, na fala da reclamada na audiência *Saudeplan*.

Excerto (40)

Audiência: *Saudeplan*
 MA: exemplo da reclamada
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: Helena (reclamada) e João (reclamante)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Helena	e se, e se aqui fosse assim, <u>termo</u> de adesão e responsabilidade e aqui dissesse o senhor a partir deste dia passará a ficar encarcerado na décima dê pê num sei o quê? =	1 Sustentação (exemplo) > 0
João	=ah tá!	2 ACEI > 1
Helena	o senhor assinaria?	3 Sustentação (exemplo) (contin.) > 1

Na UCT 1, Helena sustenta com um exemplo hipotético sua posição, mostrando um fato representativo de uma situação que poderia colocar em risco a integridade de João, caso ele assinasse um documento sem lê-lo antes.

No excerto (41), o reclamado apresenta um exemplo como sustentação de sua posição na audiência *Ok Veículos*.

Excerto (41)

Audiência: *Ok Veículos*
 MA: exemplo do reclamado
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: José (reclamante 1) e Lucas (reclamado)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
José	[>a q u i::,] então:: vou falar o seguinte. = é igual o cara me falou on[t e m. a g o r-]	1 Sustentação (testemunho) > 0
Lucas	[quando você vai no mé]dico, o médico vai te:: a- te:: a:: - vai te olhar. e vai te falar::..[() o mecâ]	2 Sustentação (exemplo) > 1
José	[não, ol(h)h(h)a] l(h)á::..	3 RECH > 2

Lucas	nico é] prati[c a m e n t e] a mesma <u>coisa</u> . = u(h) é(h) : (h) :]	4 Sustentação (exemplo) (contin.) > 2
-------	---	--

A sustentação via exemplo é usada por Lucas, na UCT 2, e tem continuidade na UCT 4, após sobreposição com o rechaço (RECH) de José (UCT 3). Lucas usa como exemplo o diagnóstico de um médico sobre a saúde de um paciente, comparando-o à avaliação de um mecânico sobre a conservação de um carro.

O subitem seguinte ilustra o movimento argumentativo de evidência via testemunho.

5.3.3.2. Testemunho

O MA de sustentação por testemunho corresponde ao fato presenciado por uma pessoa e que, quando trazido a uma argumentação, constitui “valioso elemento de prova”, desde que “fidedigno ou autorizado” (GARCIA, 1978: 373).

O testemunho pessoal é utilizado pelos participantes das audiências de conciliação no PROCON com o intuito de sustentar suas posições a partir de suas próprias experiências. Esse MA foi encontrado nas fases 1 e 2 das audiências investigadas.

O excerto seguinte ilustra a evidência por testemunho da reclamante na audiência *Banco x Previdência*.

Excerto (42)

Audiência: *Banco x Previdência*
MA: testemunho da reclamante
Fase 1 – enquadre legal da reclamação
Participantes: Lúcia (reclamante) e Rui (reclamado)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lúcia	=é que eu não tinha mais conta. (.) e foi apurado pelo me:u gerente, (1.5) rodrigo, que eu não tinha mais conta de aposentadoria desde juNHO. (2.8) que não existia. que não () =	1 Sustentação (testemunho) > 0
Rui	= isso =	2 ACEI > 1
Lúcia	=é::: (3.0) que eu não tinha mais, a conta de aposentadoria fo:i fo:i	3 Sustentação (testemunho) (contin.)

	encerrada,				> 2
Lúcia	porque suspense.)]	[(esse	dinheiro	foi	4 Sustentação (justificação) > 3

Nas UCT 1 e 3 do excerto (42), Lúcia sustenta, por meio de relato pessoal com amparo no discurso do gerente do banco (Rodrigo), que ela não possuía mais a conta de aposentadoria.

No próximo excerto, apresentamos o testemunho do reclamante na audiência *Saudeplan*.

Excerto (43)

Audiência: *Saudeplan*
 MA: testemunho do reclamante
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: Helena (reclamada) e João (reclamante)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Helena	como você não fez a rescisão da forma pactuada, a forma contratual.	1 POSRE > 0
João	só sei da rescisão que eu fui lá na saúde, e falei com a atendente=	2 REFU/Sustentação (testemunho) > 1

Na UCT 2, João refuta a posição da reclamada, sustentando com seu testemunho pessoal que a rescisão foi efetivada entre ele e a atendente da empresa de forma verbal.

No excerto (44), a seguir, apresentamos um MA de testemunho do reclamante na audiência *Ok Veículos*.

Excerto (44)

Audiência: *Ok Veículos*
 MA: testemunho do reclamante
 Fase 1 – enquadre legal da reclamação
 Participantes: José (reclamante) e mediadora 1

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
José	[ele- [ele falou que eu peguei a u: no:,	1 Sustentação (testemunho) > 0

MED 1	>>t[á.= cês trou]xeram u::m- [a l i s t i n h a,] né ?]<<	Pedido de informação
José	[>>fiquei-<<] [>>o final de semana] com a u]no. fique- não peguei.<<= eu peguei a uno na quinta-feira, (0.8)<na quinta-feira,> (.) s:[::-	2 Sustentação (testemunho) (contin.) > 1
MED 1	[unhum.=	3 ACEI > 2
José	=no sábado eu voltei lá.	4 Sustentação (testemunho) (Continuação) > 2

Na UCT 1, que tem continuidade na UCT 2, após sobreposição com o pedido de informação da mediadora, José narra sua experiência com um dos carros oferecidos pelo reclamado. O testemunho pessoal do reclamante atua como sustentação da posição de que ele fora lesado por Lucas, já que ele experimentara vários carros que apresentavam problemas.

O item seguinte descreve o MA de sustentação de evidência com dados numéricos.

5.3.3.3. Dados

Consideramos dados todos os valores numéricos usados pelos participantes na defesa ou refutação das posições e sustentações do antagonista. Os dados são aqueles utilizados pelos participantes para comprovar suas sustentações por meio de um argumento mais concreto e evidente, tendo sido encontrados nas fases 1 e 2 das audiências.

Nos excertos a seguir, veremos trechos em que são apresentados dados dos participantes nas três audiências investigadas. No primeiro deles, excerto (45), são mostrados os dados utilizados pelo reclamado na audiência *Banco x Previdência*.

Excerto (45)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: dados do reclamado
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participante: Rui (reclamado)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Rui	hoje, (...) é o- seu saldo atualizado.	1 POSRE > 0

Rui	(...) com mais os trinta mil reais, com mais os dois, totalizando <u>cento</u> e sessenta e cinco mil reais, (...)	2 Sustentação (dados) > 1
-----	--	---------------------------

No excerto acima, Rui faz uso de dados numéricos, representativos do montante da aplicação da reclamante, para sustentar a posição de que o saldo atualizado comprova a idoneidade do banco na gestão dos rendimentos de Lúcia.

No próximo excerto, mostramos os dados utilizados pelo reclamante na audiência *Saudeplan*.

Excerto (46)

Audiência: *Saudeplan*
 MA: dados do reclamante
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participante: João (reclamante)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
João	a senhora acha que com a- com a minha insignificância eu correria o risco de pagar cento e cinquenta reais, mas, deve ter juros aqui em cima? né? isso aqui pra ser cobrado até o mês ().	1 REFU/Sustentação (dados) > 0

No excerto acima, João sustenta, por meio da apresentação de dados numéricos (“cento e cinquenta reais”), sua posição de que considerava o contrato rescindido, tanto que não pagara o boleto de cobrança após a conversa que tivera com a atendente da *Saudeplan*.

O excerto (47) representa um exemplo em que o reclamante faz uso de dados para sustentar sua posição na audiência *Ok Veículos*.

Excerto (47)

Audiência: *Ok Veículos*
 MA: dados do reclamante
 Fase 1 – enquadre legal da reclamação
 Participante: José (reclamante 1)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
José	porque eu tenho que trocar (1.0) um negócio	1 Sustentação (justificação) > 0
José	>que você sabe< que: desde o primeiro dia que eu peguei (1.0) tá dando- tá com problema,	2 Sustentação (testemunho)/AVAL > 1
José	e tenho que trocar(.) bomba elétrica. é duzentos e poucos reais. eu com o carro que eu- tenho dois meses- paguei a segunda prestação agora, e vou gastar mais de mil e cem reais no carro. =>num tem condição. = é três prestações que eu vou pagar.<	3 Sustentação (dados) > 2

No excerto acima, José sustenta sua posição, na UCT 3, apresentando os valores gastos com o carro desde que o adquirira. Nessa sequência argumentativa, o reclamante enquadra as despesas com o carro como um gasto injusto, pois, além de ter adquirido o veículo há pouco tempo, o valor pago com os consertos equivaleria a três prestações.

No subitem a seguir, observamos a sustentação dos participantes das audiências sob análise por meio da apresentação de evidência formal.

5.3.3.4. Evidência formal

O MA evidência formal é identificado pelo clássico silogismo de premissa e conclusão “se *F* então *P*”, referenciado no item 3.1.2 do presente estudo. Esse MA foi encontrado nas fases 2 e 3 das audiências investigadas.

No exemplo a seguir, podemos observar o uso da evidência formal pela reclamante da audiência *Banco x Previdência*.

Excerto (48)

Audiência: <i>Banco x Previdência</i> MA: evidência formal da reclamante Fase 3 – produção do acordo Participante: Lúcia (reclamante)
--

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lúcia	e o que eu não posso não vou deixar pra trás, é saber <u>onde</u> ficou o meu dinheiro, de junho, até outubro os trinta mil, <u>onde</u> ficou, o que rendeu, e <u>porque</u> rendeu. e o dinheiro que era cento e vinte e poucos reais, <u>onde</u> ficou, o que rendeu,	1 POSRE > 0
Lúcia	isso eu não abro mão	2 AVAL > 1
Lúcia	porque se não tiver condições de ser feito aqui, eu vou pra outra instância do: [da: da justiça]	3 Sustentação (justificação/evidência formal) > 1

No excerto (48), após retomar sua posição e avaliá-la (UCTs 1 e 2), Lúcia sustenta por justificação⁴² e evidência formal: se não for possível a resolução do problema no PROCON, ela *então* (implícito) recorrerá a outra instância judicial.

No excerto (49), a seguir, observa-se o uso da evidência formal pelo reclamante e pela reclamada na audiência *Saudeplan*.

Excerto (49)

Audiência: *Saudeplan*
 MA: evidência formal do reclamante e da reclamada
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: Helena (reclamada) e João (reclamante)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Helena	então acontece o seguinte: se o senhor teve o trabalho de fazer o de- de- de assinar uma adesão, <i>consequentemente</i> o senhor teria que ter o trabalho também de assinar uma rescisão, não é? =	1 Sustentação (evidência formal) > 0
João	=mas se eu não tive acesso ao, ao, ao contrato?	2 REFU/Sustentação (evidência formal) > 1

Na UCT 1, Helena sustenta a posição de que o contrato deve ser rescindido por escrito, fazendo uso de evidência formal (ou entimema, cf. MAGALHÃES, 2000), raciocínio em que uma das premissas está presente (“se o senhor teve o trabalho de fazer o

⁴² MA identificado pela presença do conectivo causal “porque”.

de- de- de assinar uma adesão”), enquanto a outra é tácita, faz parte do esquema de conhecimento dos participantes, devendo ser inferida⁴³. A conclusão está explícita: “consequentemente o senhor teria que ter o trabalho também de assinar uma rescisão, não é?”. Esse MA é refutado pelo reclamante, na UCT 2, que também apresenta sustentação de evidência formal, mas via silogismo incompleto, pois apenas a primeira premissa do raciocínio está presente; a segunda premissa e a conclusão precisam ser recuperadas pelos interlocutores.

O excerto a seguir apresenta o MA de evidência formal do reclamado na audiência *Ok Veículos*.

Excerto (50)

Audiência: *Ok Veículos*
 MA: evidência formal do reclamado
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: José (reclamante 1) e Lucas (reclamado)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lucas	agora se ele comprou esse carro e não tinha: num tem condições, condições de comprar:, igual ele alego::u. que não tinha condição (nenhuma) de comprar [e pagar] e m d i : : a,]	1 Sustentação (evidência formal) > 0
José	[>eu não-]não. eu:: a: eu] não aleguei que eu tenho condição de pagar [não.<	2 REFU/testemunho > 1

Nesse excerto, o reclamado inicia, na UCT 1, sustentação via evidência formal, cujo raciocínio é composto por apenas uma premissa (“se ele comprou esse carro e não tinha: num tem condições, condições de comprar:, igual ele alego::u. que não tinha condição (nenhuma) de comprar [e pagar] e m d i : : a”), pois o silogismo é interrompido pelo reclamante que rechaça essa premissa inicial e impede Lucas de completar o raciocínio.

O próximo subitem expõe o MA de sustentação via fato apresentado pelos participantes nas audiências investigadas.

⁴³ Premissa oculta: adesões a contratos por escrito são rescindidas por escrito.

5.3.3.5. Fato

Os fatos, segundo Garcia (1978: 372), constituem exemplos típicos ou representativos de determinada situação. Esse MA ocorre em todas as fases das audiências analisadas. No excerto seguinte, extraído da audiência *Banco x Previdência*, a reclamante aceita o fato de que o montante de suas aplicações consta em sua conta bancária no momento atual.

Excerto (51)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: fato da reclamante
 Fase 1 – enquadre legal da reclamação
 Participantes: Lúcia (reclamante) e Rui (reclamado)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Rui	[pelo que ele mostrou] aqui, integrou [a: o] valor	1 Sustentação (evidência interrompida) > 0
Lúcia	[não] hoje elas estão aqui	2 ACEI/Sustentação (fato) > 1
Lúcia	eu quero saber as correção- correções [de junho a outubro.	3 POSRE > 0

No excerto acima, na UCT 2, Lúcia aceita a evidência via fato de que as correções estão disponíveis no momento atual da audiência, embora Lúcia queira saber onde estavam as correções de meses anteriores, posição reintroduzida na UCT 3.

Fatos também são usados como sustentação na audiência *Saudeplan*, como pode ser observado no excerto seguinte, na argumentação do reclamante.

Excerto (52)

Audiência: *Saudeplan*
 MA: fato do reclamante
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: João (reclamante) e Helena (reclamada)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
João	só que eu não tive acesso ao contrato, eu assinei uma cláusula =	1 REFU/Sustentação (fato) > 0
Helena	= se o senhor ()	2 Sustentação (interrompida) > 1
João	como documento de adesão.	3 Sustentação (fato) (contin.) > 1

Nesse excerto, nas UCTs 1 e 3, João sustenta via fato que ele não teve acesso ao contrato, mas sim a uma cláusula (ou documento de adesão). O excerto (53), a seguir, mostra como a reclamada utiliza essa sustentação de João para defender a posição de que o contrato deve ser rescindido por escrito.

Excerto (53)

Audiência: *Saudeplan*
 MA: fato da reclamada
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: João (reclamante) e Helena (reclamada)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
João	=mas se eu não tive acesso ao, ao, ao contrato?	1 REFU/Sustentação (evidência formal) > 0
Helena	nã::o mas o senhor apenas, o senhor não, mas o senhor assinou o termo de adesão.	2 REFU/Sustentação (fato) > 1

Na UCT 2, Helena sustenta que o reclamante assinou o termo de adesão ao contrato, fato que comprova a assinatura do contrato.

O próximo excerto analisado mostra uma sustentação por fato apresentada pelo reclamante na audiência *Ok Veículos*.

Excerto (54)

Audiência: *Ok Veículos*
 MA: fato do reclamante
 Fase 3 – produção do acordo
 Participante: José (reclamante 1)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
José	o sensor de temperatura , desde o dia que eu peguei o carro ((tosse)) tá, tá, o carro vem oscilando	1 Sustentação (fato) > 0

No excerto (54), o reclamante sustenta que o carro apresentara problemas desde sua compra, mostrando o fato de o sensor de temperatura não funcionar adequadamente como prova.

A evidência legal é outro MA utilizado pelos participantes das audiências para sustentar suas posições. Esse MA pode ser observado no subitem que se segue.

5.3.3.6. Evidência legal

A evidência legal corresponde à inserção de argumentos que sustentem o ponto de vista de um participante por meio de evidências cujo respaldo se encontra na lei, seja com amparo no Código de Defesa do Consumidor (CDC), seja com base em outros documentos legais brasileiros. Nos dados analisados, o uso da evidência legal ocorre na segunda fase das audiências.

O excerto a seguir apresenta o uso da evidência legal pelo reclamado na audiência *Banco x Previdência*.

Excerto (55)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: evidência legal do reclamado
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participante: Rui (reclamado)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Rui	[seu dinheiro] estava na conta de aposentadoria do banco x que é a carteira de- previdência do banco aonde este dinheiro está aplicado no mercado financeiro.	1 Sustentação (evidência legal) > 0
Rui	agora (.) o que importa a:: o que nós trouxemos pra senhora, é que o	2 Sustentação (fato) >

	seu dinheiro <u>NÃO</u> sumiu do banco, o seu dinheiro <u>está</u> no banco X destinado a uma conta de aposentadoria hoje,	1
Rui	passando a ter uma garantia mínima de vinte anos, na sua falta (que é) os seus beneficiários vão ter esse direito.	3 sustentação(evidência legal) > 3

Nas UCTs 1 e 3, podemos observar que Rui faz uso de evidências fundamentadas na lei que rege aplicações bancárias para sustentar sua posição de que o montante dos investimentos de Lúcia consta em sua conta.

A seguir, observamos a sustentação por meio da evidência legal apresentada pela reclamada na audiência *Saudeplan*.

Excerto (56)

Audiência: *Saudeplan*
 MA: evidência legal da reclamada
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participante: Helena (reclamada)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Helena	sim. é- o senhor teve a- é- o senhor fez uma adesão.	1 ACEI > 0
Helena	porque os contratos, eles têm várias modalidades.	2 Sustentação (justificação) > 1
Helena	os contratos bilaterais e quando é um contrato com uma empresa, pra evitar, uma economia processual até. prá <u>evitar</u> que seja, que seja elaborado vários contratos, então faz um contrato original e os outros são adesão.	3 Sustentação (evidência legal) > 2

No excerto acima, Helena sustenta, por meio da lei que regula assinaturas de contratos no Brasil, que o documento de adesão corresponde ao contrato.

O excerto que se segue expõe a evidência legal utilizada por uma das mediadoras na audiência *Ok Veículos* como forma de sustentar uma posição.

Excerto (57)Audiência: *Ok Veículos*

MA: evidência legal da mediadora 2

Fase 2 – atribuição de responsabilidades

Participantes: Lucas (reclamado) e mediadora 2

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
MED 2	[noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa. noventa dias é garantia legal. não é garantia que <u>você</u> s estão dando. é garantia que [a L E I dá. (.) tá:?	1 Sustentação (evidência legal) > 0
Lucas	[não, mas a garantia que a] gente dá perante a nota, é a garantia de motor e caixa do carro =	2 Sustentação (fato) > 1
MED 2	= a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa dias. noventa dias quem dá é a lei.	3 Sustentação (evidência legal) > 1, 2
Lucas	= então	4 ACEI > 3
MED 2	mesmo se você não desse garantia nenhuma:,	5 Sustentação (evidência legal) > 3
Lucas	a lei já dá	6 ACEI > 5

No excerto acima, a mediadora, nas UCTs 1, 3 e 5, sustenta que a lei prescreve que há garantia total de itens defeituosos de carros comercializados no Brasil, no prazo de noventa dias após a compra. Lucas aceita esse argumento, como pode ser observado nas UCTs 4 e 6.

O argumento de autoridade é um movimento argumentativo que emerge nos dados do PROCON e será exposto no subitem a seguir.

5.3.3.7. Argumento de autoridade

O *argumentum ad verecundiam* ou *argumentum magister dixit*, também denominado argumento de autoridade, é um tipo de sustentação que apela para a palavra de alguma autoridade a fim de validar a argumentação (SALMON, 2006).

Nas audiências aqui investigadas, o argumento de autoridade consiste na sustentação da posição de um participante com base nos conhecimentos de um profissional, especialista em sua área de atuação. Nos dados analisados, o uso do argumento de autoridade ocorre na

fase 2 – atribuição de responsabilidades, não tendo sido encontrado exemplo dessa sustentação na audiência *Banco x Previdência*. A análise desse MA, portanto, inicia pela audiência *Saudeplan*, com a apresentação do argumento de autoridade pela reclamada.

Excerto (58)

Audiência: *Saudeplan*
 MA: argumento de autoridade da reclamada
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: Helena (reclamada) e João (reclamante)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Helena	olha acontece o seguinte, <u>não existe</u>	1 Sustentação (interrompida) > 0
João	você acabou de admitir o erro da saudeplan=	2 Sustentação (fato) > 1
Helena	não admiti por isso, acontece o seguinte, você não me deixou falar. não existe em legislação no mundo, porque inclusive eu já atuei em lisboa, já atuei em roma, fora do brasil, não existe lei nenhuma que diga ou estabeleça empresa ou pessoa física, tem tantos dias prá cobrar () ela pode cobrar sua dívida quando ela quiser.	3 REFU/Sustentação (argumento de autoridade) > 2

Nesse excerto, Helena se apresenta como *expert* para defender a cobrança das prestações em atraso do reclamante. Assim, ao relatar sua ampla experiência profissional, já que advogou em outros países, Helena ratifica sua competência e valida sua autoridade no assunto.

O MA argumento de autoridade é mais recorrente na audiência *Ok Veículos*, pois o reclamado utiliza a avaliação positiva do mecânico do reclamante sobre o carro para refutar o enquadre de que José foi lesado ao adquirir o veículo, conforme pode ser observado no excerto seguinte.

Excerto (59)

Audiência: *Ok Veículos*
 MA: argumento de autoridade do reclamado
 Fase 1 – enquadre legal da reclamação
 Participante: Lucas (reclamado)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lucas	=se sentiu lesado	1 ACEI > 0
Lucas	mas (.) >>a partir do momento-	2 REFU > 0
Lucas	a gente não enganou ele em nada.	3 AVAL > 2
Lucas	ele <u>levou</u> o carro no mecânico dele, o mecânico <u>aprovou</u> o carro pra ele comprar.<< (1.2)	4 Sustentação (argumento de autoridade) > 3
Lucas	porque se o carro tivesse <u>ruim</u> , ele não tinha comprado o carro.	5 Sustentação (justificação) > 4

No trecho acima selecionado, observamos, na UCT 4, a sustentação do reclamado por meio do argumento de autoridade do mecânico de confiança do reclamante para avaliar se o carro estava em boas condições de uso. Assim, ao informar que o carro foi aprovado pelo próprio mecânico do consumidor (“ele levou o carro no mecânico dele, o mecânico aprovou o carro pra ele comprar”), Lucas se exime da responsabilidade pelo problema no veículo.

A seguir, será descrito o último tipo de sustentação por evidência identificado em nossa análise: o movimento argumentativo de senso comum.

5.3.3.8. Senso comum

O MA de evidência por senso comum consiste no uso de um conhecimento global/de mundo, uma opinião coletiva compartilhada por todos, sendo verdadeira ou não. Nos dados analisados, o uso da sustentação via senso comum ocorre na segunda fase das audiências. Como não houve ocorrência desse movimento argumentativo na audiência *Banco x Previdência*, iniciamos nossa análise pela audiência *Saudeplan*, conforme o excerto a seguir, que mostra o uso da sustentação por senso comum pela reclamada.

Excerto (60)

Audiência: *Saudeplan*
MA: senso comum da reclamada
Fase 2 – atribuição de responsabilidades
Participante: Helena (reclamada)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Helena	eu acho que hoje, aliás não é hoje não, em qualquer época do mundo, ninguém deve firmar sua assinatura sem saber o que tá fazendo, o senhor não acha?	1 Sustentação (senso comum) > 0

No excerto acima, amparada por argumento de senso comum, Helena sustenta que os indivíduos são responsáveis por seus atos e precisam estar atentos às cláusulas contratuais firmadas. Esse argumento contribui para o enquadre “obrigatoriedade” da rescisão escrita, defendido pela reclamada na audiência *Saudeplan*.

O excerto (61), a seguir, apresenta a sustentação via senso comum do reclamado na audiência *Ok Veículos*.

Excerto (61)

Audiência: *Ok Veículos*

MA: senso comum do reclamado

Fase 2 – atribuição de responsabilidades

Participante: Lucas (reclamado)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lucas	ele levou o carro no mecânico dele, se o carro não tivesse em condições, ele não teria que ter comprado. correto. (0.8)	1 Sustentação (evidência formal/argumento de autoridade) > 0
Lucas	<o mecânico dele >falava assim.<=nã:o. esse carro não tem condições de você comprar.	2 Sustentação (argumento de autoridade) > 1
Lucas	o que que ele tem que fazer. não comprar o automóvel.	3 Sustentação (senso comum) > 2

No trecho selecionado acima, Lucas sustenta sua posição, nas UCTs 1 e 2, por meio de evidência formal e argumento de autoridade. Na UCT 3, Lucas fecha sua argumentação com a apresentação de sustentação por senso comum, pois é de conhecimento partilhado pelos membros de uma sociedade que, se o especialista não aprova uma compra, esta não deve ser realizada.

Na seção seguinte, é descrito o movimento argumentativo de avaliação (AVAL), que pode ocorrer em separado ou encaixado em outros movimentos de posição ou de sustentação.

5.4. Movimentos Argumentativos de Avaliação: AVAL

Neste item será apresentado o movimento argumentativo de avaliação (AVAL), de acordo com Vieira (2007). A autora fundamenta-se na definição de Linde (1997)⁴⁴ para analisar como a avaliação atua na argumentação, identificando padrões organizacionais desse MA na estrutura argumentativa: a avaliação pode ocorrer em separado – constituindo um MA independente – ou encaixada em movimentos de posição e de sustentação. Também nos dados aqui investigados foram encontradas avaliações que constituem MA em separado e avaliações encaixadas em outros MA. Ressalta-se ainda que esse movimento argumentativo foi identificado em todas as fases das audiências por nós analisadas.

Iniciamos nossa análise pelas avaliações encaixadas em posições, como pode ser observado no excerto seguinte, extraído da audiência *Banco x Previdência*.

Excerto (62)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: AVAL da reclamante
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participante: Lúcia (reclamante)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Lúcia	[que o di]nheiro ia chegar na minha conta, (.) ele iria chegar eu tenho certeza,	1 POSAS/AVAL > 0

Na UCT 1, Lúcia encaixa o MA de avaliação (“eu tenho certeza”)⁴⁵ no movimento argumentativo de posição associada: “o di]nheiro ia chegar na minha conta”.

O excerto a seguir mostra a avaliação (AVAL) encaixada na posição do reclamante da audiência *Ok Veículos*.

⁴⁴ Linde (1997) considera a avaliação como “qualquer situação em que um falante indica o significado ou valor social de uma pessoa, coisa, evento ou relação social” (p. 152).

⁴⁵ Observa-se que essa avaliação é evidenciada por modalidade epistêmica.

Excerto (63)

Audiência: *Ok Veículos*
 MA: AVAL do reclamante
 Fase 3 – produção do acordo
 Participante: José (reclamante 1)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
José	vai me pagar (.)duzentos e cinquenta e um , aí eu vou ficar no prejuízo de mil reais ainda, hem.	1 POSAS/AVAL > 0

No excerto acima, negocia-se o acordo entre reclamante e reclamado. Quando este se dispõe a ressarcir José dos gastos realizados com o carro, o reclamante avalia a proposta do reclamado como prejudicial.

Mostramos, a seguir, movimentos de avaliação (AVAL) que fazem parte das sustentações dos participantes das audiências. O primeiro excerto, extraído da audiência *Banco x Previdência*, mostra a avaliação negativa da reclamante sobre a gestão de seus investimentos.

Excerto (64)

Audiência: *Banco x Previdência*
 MA: AVAL da reclamada
 Fase 2 – atribuição de responsabilidades
 Participantes: Lúcia (reclamada) e Rui (reclamante)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Rui	[...] o seu capital ele estava numa conta anteriormente chamada de conta de aposentadoria <u>fgb</u> (.) e que ele foi interrompido, e hoje passado para o <u>pgdl</u> que é uma conta de aposentadoria <u>com</u> as normas hoje atuais o:nde é passado <u>cem</u> por cento da rentabilidade, que é atingido no mercado, >foi passado cem por cento disso< aonde se cobra uma taxa de cinco por cento e que <u>hoje</u> o banco está lhe oferecendo uma taxa de <u>um</u> e meio a partir do mês de dezembro. então aqui está <u>todos</u> os registros, só não está aqui o contrato porque eu não trouxe esse contrato da sua- a sua <u>cópia</u> assinada. mas todos os registros que aqui estão (.) aonde	1 Sustentação (fato) > 0

	você pode observa:r,=	
Lúcia	=sim. a benéfica que o banco está me fazendo não é benéfica	2 RECH/AVAL > 1

No excerto acima, a avaliação (AVAL) de Lúcia é encaixada no rechaço à sustentação de Rui, na UCT 1, que argumenta que o banco gerencia adequadamente os investimentos da cliente. Na UCT 2, Lúcia avalia o valor da taxa oferecida pelo banco como não vantajosa. No caso, o “sim” da reclamante não tem o significado de aceitar algo, mas sim de refutar, ou seja, representa, na verdade, um “não”. Desse modo, a reclamante enquadra a gestão bancária de seus investimentos como “não confiável”, já que ela considera que o banco apresenta taxas pouco lucrativas como sendo vantajosas.

No excerto seguinte, extraído da audiência *Saudeplan*, o MA de avaliação ocorre em separado, tanto na elocução do reclamante (UCT 2) quanto na fala da mediadora (UCT 3).

Excerto (65)

Audiência: *Saudeplan*

MA: AVAL do reclamante

Fase 2 – atribuição de responsabilidades

Participantes: Helena (reclamada), João (reclamante) e mediadora

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
Helena	aí você é que devia ter visto.=	1 Sustentação (fato) > 0
João	=ah, então a saudeplan deveria esclarecer melhor as pessoas	2 AVAL > 1
MED	eu acho que a moça é que não podia ter aceitado.	3 AVAL > 2

Na UCT 2, João avalia a empresa Saudeplan como omissa no esclarecimento dos termos contratuais e, na UCT 3, a mediadora avalia a atitude da atendente da empresa, que aceitara a rescisão verbal, como incorreta.

O excerto seguinte também ilustra um movimento argumentativo de avaliação (AVAL) em separado, extraído da audiência *Ok Veículos*.

Excerto (66)

Audiência: *Ok Veículos*

MA: AVAL da mediadora 2

Fase 2 – atribuição de responsabilidades

Participantes: mediadora 2 e Lucas (reclamado)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
MED 2	[o produ:to já] tem a garantia de noventa dias. tá? agora essa garantia de noventa dias você não pode falar é só isso ou só aquilo não. é a garantia do produto inteiro.	1 Sustentação (evidência legal) > 0
MED 2	é <u>claro</u> que é uma coisa:: sensata. (.)	2 AVAL >1
MED 2	não vai ser uma garantia de uma coisa:: (.) perfeitamente visível que ele poderia-igual eu acredito que é o carro usado que ele levou no mecânico dele, [o mecânico aprovou]	3 Sustentação (fato) > 2
Lucas	[levou, aprovou]	4 ACEI > 3
MED 2	fosse uma coisa que o mecânico poderia detectar=	5 Sustentação (fato) (contin.) > 3

Na UCT 2, a mediadora introduz uma avaliação (AVAL) sobre os termos legais da garantia de um veículo, MA que ocorre de forma independente na sequência argumentativa.

No excerto seguinte, também extraído da audiência *Ok Veículos*, temos um MA de avaliação (AVAL) encaixado na sustentação do reclamante.

Excerto (67)

Audiência: *Ok Veículos*
 MA: AVAL do reclamante
 Fase 1 – enquadre legal da reclamação
 Participante: José (reclamante 1)

PARTICIPANTE	UNIDADE DE CONSTRUÇÃO DO TURNO	MOVIMENTO ARGUMENTATIVO
José	porque eu tenho que trocar (1.0) um negócio	1 Sustentação (justificação) > 0
José	>que você sabe< que: <u>desde</u> o primeiro dia que eu peguei (1.0) tá dando- tá com problema,	2 Sustentação (testemunho)/AVAL > 1

Na UCT 2, José avalia negativamente o carro que comprou: “desde o primeiro dia que eu peguei (1.0) tá dando- tá com problema”, estando essa avaliação inserida na sustentação por testemunho. Observa-se nessa avaliação que o reclamante aponta que o carro já tinha saído da loja com um dos defeitos, caracterizando o enquadre “sentir-se lesado”, defendido por ele desde o início da audiência.

A partir da análise de dados empreendida neste capítulo, emergiu um modelo potencial de argumentação das três audiências investigadas nesta pesquisa, que será descrito na seção seguinte.

5.5. MODELO POTENCIAL DE ARGUMENTAÇÃO NO PROCON

O modelo potencial da argumentação, emergente da análise das três audiências no PROCON, tem como ponto de partida os três constituintes da argumentação propostos por Schiffrin (1987): a *posição*, a *disputa* e a *sustentação*. Tal como a autora, entendemos a *posição* como composta por uma “ideia” e pelo compromisso⁴⁶ do falante para com aquela ideia. A *disputa* refere-se a um desacordo em relação a uma *posição* ou a sua *sustentação*. A *sustentação* corresponde à defesa dos pontos de vista dos participantes, seja por meio de justificação seja pela apresentação de evidências seja via movimentos de avaliação.

O quadro 3, a seguir, apresenta o modelo argumentativo que emergiu da análise dos dados deste estudo.

COMPONENTES DA ARGUMENTAÇÃO	MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS (MA)
Posição	POSIN POSAS POSRE AVAL
Disputa	RECH REFU AVAL
Sustentação	ACEI Justificação Evidência Exemplo Testemunho Dados Evidência formal Fato Evidência legal Argumento de autoridade Senso comum AVAL

Quadro 3: Modelo Potencial de Argumentação no PROCON

⁴⁶ Remetemos às discussões no item 3.2.1 deste estudo, quando apresentamos nosso posicionamento teórico sobre a noção de *compromisso*.

O modelo argumentativo aqui proposto é constituído pelos três componentes: a *posição*, a *disputa* e a *sustentação*. Cada um desses componentes apresenta movimentos argumentativos (MA) específicos, a saber: POSIN, POSAS e POSRE constituem MA característicos da *posição*; RECH e REFU distinguem a *disputa*; enquanto a *sustentação* pode corresponder ao movimento de aceitar (ACEI) uma posição, à *justificação*, à apresentação de *evidências* (exemplo, testemunho, dados, evidência formal, fato, evidência legal, argumento de autoridade e senso comum) e a movimentos de avaliação (AVAL), que indicam que alguma pessoa, coisa, situação, ação, evento, estado de coisas está sendo visto positiva ou negativamente. Os movimentos de avaliação (AVAL) podem orientar-se tanto para a posição e sustentações do locutor quanto para a refutação da posição e das sustentações do interlocutor. Essa orientação múltipla da avaliação nas sequências argumentativas que investigamos é ilustrada graficamente na figura, 1 a seguir.

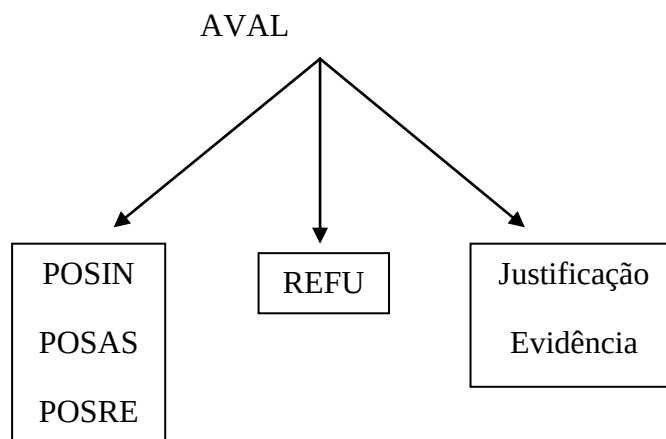


Figura 1. Orientação da avaliação

A *sustentação* consiste em um MA que se destina a apoiar as posições dos participantes em uma interação, enquanto a *disputa*, que pode ocorrer por meio de movimentos argumentativos de rechaço (RECH) ou de refutação (REFU), pode ser orientada tanto para a posição defendida pelo interlocutor quanto para os MA utilizados em sua sustentação. Essa dualidade da orientação do MA disputa pode ser observada na figura 2, a seguir.

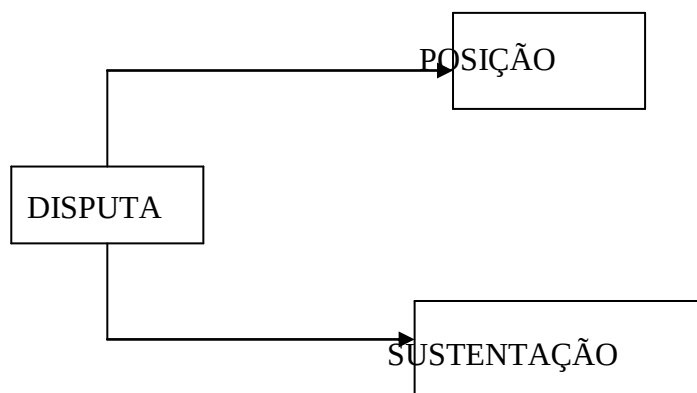


Figura 2. Orientação da disputa

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Propusemo-nos, neste estudo, a investigar como os participantes de três audiências de Conciliação no PROCON coconstroem a argumentação no intuito de negociar o acordo. Para cumprir esse objetivo, amparamo-nos nos pressupostos teóricos de Goffman ([1964] 2002, 1974, 1981, [1979] 2002) e em trabalhos que lidam com argumentação e interação (SCHIFFRIN, 1987; GILLE, 2001; VIEIRA, 2003, 2007), com base em metodologia qualitativa e interpretativa (DENZIN e LINCOLN, 2005; ERICKSON, 1986)

Retomamos aqui as questões que foram levantadas na fase inicial deste trabalho para atuarem como ponto de partida na tarefa de concluir o estudo:

i) no contexto das três audiências no PROCON selecionadas para análise, quais os principais movimentos argumentativos a que recorrem os participantes para apresentar, refutar e/ou defender suas posições?

Foram identificados os seguintes movimentos argumentativos (MA) previstos nos modelos de Vieira (2003, 2007):

- MA de posição: POSIN (posição inicial), POSAS (posição associada) e POSRE (posição repetida).
- MA de disputa: RECH (rechaço) e REFU (refutação).
- MA de sustentação: ACEI (aceite), justificação e evidências (exemplo, testemunho, dados, evidência formal e fato).
- MA de avaliação: AVAL (avaliações encaixadas e em separado).

Também foram identificados outros MA de sustentação que não haviam emergido dos dados investigados por Vieira (2003, 2007)⁴⁷, a saber:

- MA de sustentação por evidência: evidência legal, argumento de autoridade e senso comum.

Dentre os MA de sustentação identificados em nossa análise, a evidência legal apresenta-se como o movimento de maior força argumentativa no contexto institucional investigado. Ao contrário dos outros MA de sustentação, que geralmente são refutados pelos

⁴⁷ Os modelos potenciais de argumentação de Vieira (2003, 2007) não preveem uma generalização para toda e qualquer situação de fala argumentativa. O uso (ou não uso) de determinados MA depende sobremaneira das especificidades contextuais da interação.

participantes, a evidência legal é sempre aceita como sustentação de posição e atua no sentido de levar as partes a realizar o acordo⁴⁸.

Na primeira fase da audiência *Banco x Previdência*, os termos legais da previdência privada contratada pela reclamante são apresentados como sustentação da posição de que o banco administra bem as aplicações financeiras de Lúcia, que aceita todas as explicações do reclamado. Na audiência *Saudeplan*, a reclamada apresenta argumentos de evidência legal por meio da explicitação de regras contratuais que são aceitas pela mediadora da audiência. Na audiência *Ok Veículos*, uma das mediadoras faz uso da evidência legal – por meio da inserção de evidências fundamentadas na lei⁴⁹ – para sustentar sua posição acerca da regulamentação da garantia de um veículo.

A partir da análise das sequências argumentativas nas três audiências investigadas, emergiu um modelo potencial de argumentação no PROCON, conforme capítulo 5, item 5.5.

A seguir, respondemos à segunda pergunta de nossa pesquisa:

ii) em que fases das audiências examinadas no presente trabalho ocorrem os movimentos argumentativos de apresentação, refutação e/ou defesa das posições em jogo?

Seguindo o estudo de Oliveira (2010), que elenca três fases nas audiências no PROCON⁵⁰, observamos, em relação à *posição*, que o MA POSIN (posição inicial) ocorreu nas três audiências e foi encontrado nas fases 1 e 2. Esses resultados indicam que a posição inicial (POSIN) tem sua maior ocorrência nos momentos iniciais das audiências, tal como seria esperado, pois esse movimento argumentativo constitui a primeira tentativa de enquadrar o problema sob o ponto de vista do participante. O MA POSAS (posição associada) também ocorreu nas três audiências, tendo sido observado nas fases 2 e 3. Podemos ver, então, que os participantes inserem posições associadas à posição inicial em momento intermediário e/ou final das audiências, pois somente após a apresentação da primeira posição (POSIN) – preferencialmente introduzida na fase 1 –, os participantes podem construir ideias associadas a ela. O MA POSRE (posição repetida) ocorreu nas fases 1 e 2 nas três audiências. Essas ocorrências indicam que a reapresentação da posição é mais comum nos momentos iniciais

⁴⁸ Apesar de não terem o mesmo poder legal de audiências de conciliação realizadas no fórum jurídico, os mediadores das audiências no PROCON orientam-se pelo Código de Defesa do Consumidor e pelas leis brasileiras. Assim, nesse contexto, o uso do MA evidência legal atua fortemente na resolução do conflito entre as partes.

⁴⁹ Artigo 26 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – CDC (Código de Defesa do Consumidor).

⁵⁰ Lembramos que as três fases identificadas por Oliveira (2010) são: fase 1, enquadre legal da reclamação; fase 2, atribuição de responsabilidades; e fase 3, encerramento, com produção de acordo ou não.

das audiências, fases em que as partes estão construindo os respectivos enquadres/pontos de vista.

No tocante ao componente disputa, os MA RECH (rechaço) e REFU (refutação) também ocorrem nas fases 1 e 2 nas três audiências. Como essas fases são potencialmente conflituosas – nelas os participantes apresentam argumentos e tentam enquadrar o problema com pontos de vista antagônicos –, é previsível nesses momentos a ocorrência de movimentos de rechaço e refutação.

Em relação à sustentação, foram identificados MA de ACEI (aceite) e justificação, nas fases 2 e 3, nas três audiências investigadas. Já os MA de evidência⁵¹ foram encontrados nas três audiências e em todas as fases, embora nem todos os tipos de sustentação por evidência tenham ocorrido em todas as audiências. Por exemplo, não foi encontrado o MA de evidência via exemplo na audiência *Banco x Previdência*. De qualquer forma, a presença de sustentação por evidência em todas as fases das audiências investigadas mostra que os participantes fazem uso preferencialmente de provas objetivas para defender seus enquadres/pontos de vista. Dentre essas provas, a evidência legal – sustentação de grande força argumentativa no contexto do PROCON⁵² – foi identificada apenas na fase 2 das três audiências. Esse resultado se deve ao fato de que é nessa fase que reclamante e reclamado têm a oportunidade de relatar as respectivas versões do evento ocorrido e de atribuir responsabilidades uns aos outros. Para tanto, se possuem documentos legais, eles os apresentam; se estão amparados pelo Código de Defesa do Consumidor, os mediadores citam o artigo correspondente do documento legal. Ambas as ações são evidências trazidas ao discurso como provas irrefutáveis das posições defendidas pelos participantes das audiências no PROCON.

Também o MA de AVAL (avaliação) foi encontrado em todas as fases, nas três audiências. Assim como nos dados investigados por Vieira (2007), a avaliação mostrou-se pervasiva nas sequências argumentativas aqui investigadas, podendo ocorrer tanto encaixada em movimentos argumentativos de posição ou de sustentação quanto em separado, como um MA independente, orientado para a UCT antecedente.

O mapeamento das fases em que os movimentos argumentativos ocorrem nas três audiências é resumido no quadro que se segue.

⁵¹ Nossa análise identificou oito tipos de MA de evidência: exemplo, testemunho, dados, evidência formal, fato, evidência legal, argumento de autoridade e senso comum.

⁵² Como citado anteriormente nestas considerações finais, nossa análise mostrou que, nas três audiências investigadas, o MA evidência legal foi sempre aceito pelo antagonista.

MA	Audiência	Fase
POSIN	<i>Banco x Previdência, Saudeplan e Ok Veículos</i>	1 e 2
POSAS	<i>Banco x Previdência, Saudeplan e Ok Veículos</i>	2 e 3
POSRE	<i>Banco x Previdência, Saudeplan e Ok Veículos</i>	1 e 2
RECH	<i>Banco x Previdência, Saudeplan e Ok Veículos</i>	1 e 2
REFU	<i>Banco x Previdência, Saudeplan e Ok Veículos</i>	1 e 2
ACEI	<i>Banco x Previdência, Saudeplan e Ok Veículos</i>	2 e 3
Justificação	<i>Banco x Previdência, Saudeplan e Ok Veículos</i>	2 e 3
Exemplo	<i>Saudeplan e Ok Veículos</i>	2
Testemunho	<i>Banco x Previdência, Saudeplan e Ok Veículos</i>	1 e 2
Dados	<i>Banco x Previdência, Saudeplan e Ok Veículos</i>	1 e 2
Evidência formal	<i>Banco x Previdência, Saudeplan e Ok Veículos</i>	2 e 3
Fato	<i>Banco x Previdência, Saudeplan e Ok Veículos</i>	1, 2 e 3
Evidência legal	<i>Banco x Previdência, Saudeplan e Ok Veículos</i>	2
Argumento de autoridade	<i>Saudeplan e Ok Veículos</i>	1 e 2
Senso comum	<i>Saudeplan e Ok Veículos</i>	2
AVAL	<i>Banco x Previdência, Saudeplan e Ok Veículos</i>	1, 2 e 3

Quadro 4: mapeamento de MA e fases.

A seguir, passamos à resposta da terceira pergunta deste estudo:

iii) como os pontos de vista dos participantes são enquadrados na coconstrução da argumentação nas três audiências investigadas neste estudo?

Os resultados da análise da argumentação nas três audiências de conciliação no PROCON investigadas neste trabalho mostram que o acordo entre reclamante e reclamado é realizado quando um deles aceita o enquadre/ponto de vista do outro.

Na audiência *Banco x Previdência*, são dois os enquadres conflitantes: a reclamante enquadra a “não confiabilidade” no banco em que fizera seus investimentos e o reclamado enquadra a “confiabilidade” da instituição na gestão da previdência privada da cliente. Para defender esse enquadre, o reclamado apresenta comprovantes atualizados das aplicações

financeiras da reclamante, mas ela reivindica extratos anteriores, pois o enquadre de “não confiabilidade”, defendido por ela, está baseado justamente no fato de o reclamado não apresentar os comprovantes de seus rendimentos nos meses solicitados. Como o reclamado não aceita esse ponto de vista da reclamante, o acordo só é realizado após a ameaça de se recorrer a outras instâncias jurídicas.

Na audiência *Saudeplan*, há dois enquadres conflitantes: o reclamante enquadra a “possibilidade” de a rescisão do contrato ser realizada verbalmente e a reclamada enquadra a “obrigatoriedade” da rescisão do contrato por escrito. A mediadora aceita o enquadre da reclamada, mas sugere a possibilidade de a empresa considerar a rescisão verbal, ameaçando levar o caso a outras instâncias jurídicas. A reclamada, então, aceita o enquadre de “possibilidade” da rescisão verbal e o acordo é realizado.

Na audiência *Ok Veículos*, terceira e última audiência analisada neste estudo, de um lado, o reclamante baseia sua argumentação no fato de “sentir-se lesado” no ato da compra do automóvel e, de outro lado, o reclamado argumenta que a reclamação é infundada, enquadrando o “desgaste natural” de um carro usado como causa dos problemas apresentados pelo veículo. O acordo é concretizado após o reclamado ter se comprometido a arcar com parte das despesas realizadas pelo reclamante no veículo.

Esperamos que este estudo possa contribuir para a análise discursivo-interacional da argumentação em situações reais de conflito, tendo em vista que mostramos como os participantes das audiências investigadas coconstroem seus pontos de vista no intuito de produzir o acordo, bem como propusemos um modelo potencial que descreve a estrutura da argumentação no contexto de audiências no PROCON.

Cabe ressaltar, contudo, que nosso estudo investigou apenas três audiências no PROCON, não sendo possível, com *corpus* tão pouco extenso, uma generalização para todas as audiências de conciliação realizadas nesse órgão. Desse modo, os resultados de nossa análise podem e devem ser aprofundados no contexto do PROCON e estendidos a outros contextos de pesquisa da esfera jurídica. Esperamos, portanto, que eles suscitem discussões que, certamente, constituirão contribuições para a complementação deste trabalho e para o desenvolvimento de pesquisas futuras.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARISTÓTELES. *Tópicos*. Os pensadores. São Paulo: Abril, 1978.

BATESON, G. “Uma Teoria para Fantasia e Brincadeira”. In: RIBEIRO, B.; GARCEZ, P. M. (Orgs.). *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Loyola, 2002. Cap. 4. p. 85-106.

BRIGATTE, Raquel; OLIVEIRA, Maria do Carmo Leite de. *Práticas narrativas em audiências de conciliação no PROCON*. 2009. Tese (Doutorado em Letras). Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009.

BROWN, P. & LEVINSON, S. *Politeness: some universals in language use*. New York: Cambridge University Press, 1987. Cap. 2 e 3. p. 59-83.

BUTTNY, R. Accounts as a reconstruction of an event's context. *Communication monographs*, v. 52, march, p. 57-77, 1985.

CUNHA, T. F. C. *O uso de formulações extremas na construção de pontos de vista em audiências de conciliação no PROCON*. Dissertação (Mestrado em Linguística). 2009. 165f. Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. Introduction: the discipline and practice of qualitative research. In: _____. (Ed.) *The SAGE handbook of qualitative research*. 3. ed. California: Sage publications, 2005.

DIVAN, L. M. F. *Posicionamentos e categorizações: mecanismos retóricos para apresentação/sustentação de pontos de vista em situações de conflito*. Tese (Doutorado em Linguística). 2011. 150f. Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora.

DREW, P.; J. HERITAGE. Analysing talk at work: an introduction. In: _____. (Ed.) *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: University Press, 1992.

ERICKSON, F. Qualitative methods in research on teaching. In: WITTROCK, M. C. *Handbook of research on teaching*. 3. ed. London: Macmillan, 1986.

FERREIRA, M. S. G. *Estratégias argumentativas na construção e negociação de evidencialidade no PROCON*. Dissertação (Mestrado em Linguística). 2007. 219f. Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora.

FREITAS, Ana Luiza Pires de; MACHADO, Zenir Flores. Noções fundamentais: a organização da tomada de turnos na fala-em-interação. In: Loder, L.; Jung, N. (Orgs.). *Fala-em-interação social: Introdução à Análise da Conversa Etnometodológica*. Campinas, SP: Mercado de Letras, 2008.

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

GARCIA, O. *Comunicação em prosa moderna: aprenda a escrever, aprendendo a pensar*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1978.

GARFINKEL, H. O que é etnometodologia? In: _____. *Studies in ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press, 1996 [1967]. Cap. 1. p. 1-341.

GILLE, J. *Pautas argumentativas en el diálogo espontáneo: un estudio de conversaciones intra e interculturales*. 2001. 187 f. Tese (Doutorado em Linguística). Stockholm University/Department of Spanish and Portuguese.

GOFFMAN, E. A situação negligenciada. 1964. (Trad. Pedro M. Garcez). In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Orgs.). *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Loyola, 2002. Cap. 1. p. 13-20.

_____. *Frame Analysis: an essay on the organization of experience*. Penguin Books, 1974. p. 1-39.

_____. Footing. 1979. (Trad. Beatriz Fontana). In: RIBEIRO, B.; GARCEZ, P. M. (Orgs.). *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Loyola, 2002. Cap. 5, p. 107-148.

_____. *Forms of talk*. University of Pennsylvania Press. 1981.

GRICE, P. Lógica e Conversação. In: DASCAL, Marcelo (Org.). *Fundamentos Metodológicos da Linguística*. v. IV. São Paulo: Campinas, 1982.

_____. *Studies in the way of words*. First Harvard University Press paperback edition. 1989.

HAVE, P. *Doing conversation analysis*. Londres: Sage, 1999.

HYMES, D. On typology of cognitive styles in language. *Anthropological Linguistics*. 1961.

JACOBS, J.; JACKSONS, S. Conversational argument: a discourse analytic approach. In: COX, J. R.; WILLARD, C. A. (eds.). *Advances in argumentation theory & research*. Carbondale/Edwardsville: Southern Illinois University Press, 1982.

LINDE, C. Evaluation as linguistic structure and social practice. In: GUNNARSSON, B.; LINELL, P.; NORDBERG, B. (orgs.). *The construction of professional discourse*. London: Longman, 1997. p. 151-172.

LINELL, P. *Approaching Dialogue*. Talk and interaction in dialogical perspectives. Arbetsrapporter fran Tema K 1996: 7. Linköping: Tema K, Universidade de Linköping.

MAGALHÃES, R. F. *Racionalidade e retórica: teoria discursiva da ação coletiva*. Tese (Doutorado em Ciências Humanas). 2000. 215 f. IUPERJ / Faculdade de Ciências Humanas. p. 110-117.

MAYNARD, D. *Inside plea bargaining: the language of negotiation*. New York: Plenum Press. 1984.

NEVES, Maria Helena de Moura. *Gramática de usos do português*. São Paulo: Editora UNESP, 2000.

OLIVEIRA, A. E. *A prática discursiva de perguntar em situações de conflito: uma abordagem interacional*. Dissertação (Mestrado em Linguística). 2010. 154f. Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora.

PEREIRA, Maria das Graças Dias. *Discordâncias na interação entre atendentes e clientes em uma Central de Atendimento de Seguro Saúde: o cumprimento do mandato institucional com estratégias de convencimento*. ReVEL. v. 11, n. 21, 2013. [www.revel.inf.br].

PERELMAN, C.; OLBRECHTS-TYTECA, L. *Tratado da argumentação: A Nova Retórica*. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.; JEFFERSON, G. A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation. *Language*, 50 (4), p. 696-735, 1974.

SALMON, M. H. *Introduction to critical reasoning*. MASON, Oh: Thomson Wadsworth, 2006.

SANTOS, R. T. *O uso de ameaças diretivo-comissivas como estratégia de formulação de acordo em audiências de conciliação*. Dissertação (Mestrado em Linguística). 2012. 129 f. Universidade Federal de Juiz de Fora / Faculdade de Letras.

SCHEGLOFF, E. Repair after next turn: the last structurally provide defence of intersubjectivity in conversation. *American Journal of Sociology*, 97, 1992, p. 1295-1345.

SCHIFFRIN, D. *Discoursemarkers*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987. p. 13-21.

SCOTT, M. B.; LYMAN, S. M. *Accounts*. American sociological Review, v. 33, p. 46-62, 1968.

SILVEIRA, S. B. Uma perspectiva Interacional em Linguística. In: VASCONCELLOS, Z.; AUGUSTO, M. R. A.; SHEPHERD, T. M. G. *Linguagem, Teoria, Análise e Aplicações* (3). Rio de Janeiro: Editora Letra capital, 2007.

_____; MAGALHÃES T. G. Prefácio e Apresentação. In: _____. *A fala-em-interação em situações de conflito: recursos linguísticos e práticas comunicativas*. São Carlos, SP: Claraluz, 2008: 5-12.

SOSKIN, W. F. & JOHN, V. P. The Study of Spontaneous Talk. In.: BARKER, R. G. (ed.). *The Stream of Behavior*. New York: Appleton-Century-Crofts. p. 228-287.

TOULMIN, S. E. *The uses of argument*. Cambridge: Cambridge University Press. 1958.

VIEIRA, A. T. *Movimentos argumentativos em uma entrevista televisiva: uma abordagem discursivo-interacional*. Juiz de Fora: Clioedel, 2003.

_____. *A dimensão avaliativa da argumentação na fala opinativa de profissionais de uma empresa em processo de mudança*. Tese (Doutorado em Letras/Estudos da Linguagem). 2007. 168 f. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro/Faculdade de Letras.

ANEXO A

Convenções de Transcrição

Os símbolos utilizados podem ser encontrados em Sacks, Schegloff & Jefferson (2003 [1974]).

. (ponto final)	Entonação descendente
? (ponto de interrogação)	Entonação ascendente
, (vírgula)	Entonação de continuidade
?, (ponto de interrogação e vírgula)	Subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação
- (hífen)	Marca de corte abrupto
:: (dois pontos)	Prolongamento do som
<u>Sublinhado</u> (letra, sílaba ou palavra)	Sílaba ou palavra enfatizada
PALAVRA (maiúsculas)	Fala em volume alto
^o palavra ^o (sinais de graus)	Fala em voz baixa
^o (sinal de grau)	Fala mais baixa imediatamente após o sinal
<u>Palavra</u> : (sublinhado de uma letra, sílaba ou palavra e dois pontos)	Descida entoacional inflexionada
<u>Palavra</u> : (dois pontos sublinhados)	Subida entoacional inflexionada
↑ (seta com indicação para cima)	Subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados
↓ (seta com indicação para baixo)	Descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos
> palavra <(sinais de maior e menor do que)	Fala acelerada
< palavra >(sinais de menor e maior do que)	Fala desacelerada
< palavra (sinal de menor do que)	Início acelerado
hh (série de h's)	Aspiração ou riso
(h) (h's entre parênteses)	Aspiração durante a fala
.hh (h's precedidos de ponto)	Inspiração audível
[palavra] (colchetes)	Fala simultânea ou sobreposta
= (sinais de igual)	Eloções contíguas
(2,4) (números entre parênteses)	Medida de silêncio (em segundos e décimos de segundos)
(.) (ponto entre parênteses)	Micropausa, até 2/10 de segundo
() (parênteses vazio)	Segmento de fala que não pôde ser transcrito
(palavra) (segmento de fala entre parênteses)	Transcrição duvidosa
((tosse)) (parênteses duplo)	Descrição de atividade não vocálica
“trecho”	Trecho narrado por qualquer um dos participantes
Th	Estalar da língua

ANEXO B

Audiência de conciliação Banco x Previdência

Participantes:

Rui: reclamado (representante do banco prestador do serviço)

Lúcia: reclamante (cliente do banco)

Mediador : mediador (estagiário do Procon)

01 Rui bom, isso daqui é hoje a parte dos extratos da dona que
02 lúcia aqui, (1.0) e aqui pra que possamos acompanhar isso
03 daqui já é :- eu já trouxe as cópias.
04 (1.0)

05 Rui nós temos aqui a idade da aposentadoria é de sessenta e
06 dois anos, que hoje a idade atual sessenta e um, o valor
07 valor atual da aplicação em vinte e dois do onze foi a data
08 de ontem, até ontem. corrigida, cento e sessenta e cinco mil
09 reais. aonde foi TOTALmente agrupado, todos os valores que
10 foram feitos, e mais os depósitos mensais, que até agosto
11 eram de doismil e oitenta e o:ito, até agosto de dois mil e
12 um e nós então fizemos as projeções, reserva total projetada
13 até
14 agosto de dois mil e um, o:nde nós apresentamos com seis por
15 cento, com dez e- com quinze por cento. por quê? porque hoje
16 nós estamos com acumula:do até a:- o
17 mês de outubro, de quatorze por cento.ma:is, como
18 existem as oscilações, nós fizemos variações de- é:
19 ren[dimento . ()]
20 Mediador [> de mercado. de mercado<]

21 Rui com seis dez e quinze por cento. essa re:nda, é uma- ela
22 renda vitalícia com uma proteção de vinte anos, na sua
23 falta. ocorrendo, a-(outra) imediata aposentadoria dela
24 iniciada, a partir de agosto de dois mil e um, se assim vier
25 a faltar, parece que a sua ne- sobrinha, não é isso?

26

27 Lúcia meus filhos. [eu moro na]minha mãe.
28 Rui [com os filhos.]

29 Rui eles passariam a receber isso, protegidos durante vinte
30 anos. no valor derenda. então, dentro dessa projeção,
31 essa projeção ho:je até quinze por cento que dá >mil
32 cento e sessenta e quatro reais, < e com o valor hoje
33 já,
34 (1.2)

35 Rui dentro dos seus depósitos. projetado com as nós fizemos-
36 correções, por por mais- por mais nove meses. e: abaixo,
37 eu acrescentei ma:is (0.2) projeções de que- maneira,
38 aportes periódicos médios de treze mil reais (0.2) <de
39 novembro, a agosto de dois mil e um >isso totalizando,
40 a esses aportes (0.2) caso venham a ser feitos, de cento e
41 vinte e dois mil reais, com mais o valor projetado ú:nico,
41 lá da parte de cima, cento e oitenta e qua:tro, projetado
42 até agosto de dois mil e u:m, mais o projetado domensa:l,
43 que é o que está sendo debitado mensalmente todo dia vinte e
44 cinco, (0.3) teria mais dezoito mil. totalizando, (0.3) no
45 total geral projetado até ago:sto de dois mil e um, caso
46 venha sendo feito esses aporte periódicos, de total de
47 >trezentos e vinte e cinco mil reais. <isso daria, aqui nos
48 valoresdeho:je, tá? <a renda (0.2) assim, (0.2) desejada >da
49 dona lúcia, de >mil oitocentos e cinquenta e sete reais. <aqui
50 embaixo, nós colocamos, >que as hipóteses aqui arredondadas
51 são apenas simulações, <(0.2) né? não sendo constituído
52 portanto em garantia ou promessa de renda futura. porque
53 isso depende muito do mercado. ele
54 poderá dar menos, ou dar MA:[IS]
55

56 Lúcia [como]
57 Lúcia já deu mês passado menos.=
58 Rui =como deu o IGPM menos, (0.2) no mês passado. só que a::
01 a sua hoje aposentadoria, ela já não está mais com o igpm,

02 né?=
03 Lúcia =mas mesmo assim, vocês me deram rendimento menor.
04 (2.5)
05 Rui Rendimento me[no:r?]
06 Lúcia [é.]
07 Lúcia =aliás não houve rendimento. meu dinheiro mingUOu.
08 (1.2)
09 Lúcia em vez de aumentar.
10 Rui aonde que a senhora tá tirando [essas comparações?]
11 Lúcia [no mês de ouTUbro]
12 (0.3) vocês me mandaram o seguinte,
13 (1.2)
14 Lúcia isso aqui ó:, mês de outubro, não constava nem trinta,
15 nem cento e trinta
16 (0.2)
17 Lúcia então, eles tinham me:- é: eles tinham quatro mil reais. dos
18 quatro mil, eles tiraram u:m carregamento que é os cinco por
19 cento[deles da ad]ministração, =
20 Rui [é os ()]
21 Lúcia =me tiraram uma contribu- a:: um::
22 (3.0)
23 Lúcia bom, no total aqui dos quatro, eu fiquei com três
24 oitocentos e vinte oito.
25 Rui isso descontando a ta[xa] administrativa.()=
26 Lúcia [é.]
27 Rui =de [cinco por cento.]
28 Lúcia [quer dizer,]não houve rendimento. se a daqui
29 projeção for esta, você imagina com quanto eu vou estar
30 a um ano.
31 (1.2)
32 Lúcia porque eu estava com quatro, e fiquei com três e
33 oitocentos.=
34 Rui =bom. >mas a senhora sabe que existe uma taxa
35 administrativa que é < cobra:[da sobre,]
36 Lúcia [não não]eu não estou
37 discutindo a taxa (0.2) a taxa é menor do a que eu pagava.
38 eu pagava [dez,]=
39 Rui [sim.]
40 Lúcia =tô pa[g a n d o cinco]=
41 Rui [e eu ainda trago] mais uma
42 novi[dade para a senhora.]
43 Lúcia = [a q u e s t ã : o] é, que se esse dinheiro está
44 ((problema com a fita))emprega:do, está lógico>não vai ficar
45 parado numa instituição financeira< esse dinheiro teria que
46 render alguma coisa. ele não RENDEU. vocês só dele tiraram
47 e, [()]
48 Mediador [() e são cinco por cento, né?]
49 Lúcia é. ((barulho externo))
50 Mediador dos quatro mil reais, dariam duzentos reais?
51 Rui isso. =
52 Lúcia =isso.
53 Mediador duzentos reais. quanto que a senhora falou que tá de saldo?
54
55 Lúcia três oitocentos e vinte oito. o que eu quero chegar é [o
56 seguinte.]
57 Mediador [ele rendeu]vinte e oito, foi tirado duzentos, mas rendeu
58 vinte e oito reais só.=
59 Lúcia =só.
60 Mediador o que dá:: o quê?
61 (2.5)

04 Mediador um por cento?

05 Rui é. porque é a média, né? é um ponto dois. porque é a média

06 dá: [()]

07 Lúcia [então eu estou]pagando, (1.2) e gente está

08 roubando.(0.2) o meu dinheiro na realidade não está

09 rendendo.=

10 Rui =sim. só que aí:,,=

11 Lúcia =na proporção do que eu pago. (2.0) o::- para uma institui-

12 instituição financeira, isso é um péssimo negócio porque

13 vocês são especialistas e: em- em- empreendedores

14

15 (2.5)

16 Lúcia não acha? =

17 Rui =mas o mercado aí ninguém tá fu[gindo à regra]

18 Lúcia [é o capita]lismo

19 Financeiro

20 Rui Dona lúcia,[aí agora ninguém] está fugindo à regra.=

21 Lúcia [que vocês detêm]

22 Rui =porque <mediante a sua posição> na hora [da]

23 contratação,=

24 Lúcia [hã?]

25 Rui =a senhora soube que era uma taxa de cinco por cento. Então

26 qualquer [depósito,]

27 Lúcia [eu não tô]=

28 Lúcia =discutindo isso.

29 Rui sim (0.3) mas hoje o mercado o quê? que que o mercado

30 oferece. Hoje a ta- a taxa de rentabilidade, >a senhora pode

31 ver isso,< a média é um ponto, (0.2) dois, um ponto [um.]

32

33 Lúcia [é.]

34 Rui >só que eu trago mais uma novidade mediante a isso< (0.2) a

35 partir de:[sse] momento,=

36 Lúcia [bom]

37 Rui =a senhora não vai mais pagar cinco por cento de taxa

38 administrativa. a senhora só vai pagar por esse depósito

39 agora no dia vinte e cinco. a partir do dia vinte e cinco de

40 dezembro, a senhora vai cair para uma taxa de um e meio, que

41 será cobrado sobre as suas contribuições. mediante, da sua-

42 do seu montante hoje,=

43 Lúcia =eu entendi.

44 Rui dentro da sua reserva,>então a senhora vai passar,< ao invés

45 de cinco,>a senhora<, tinha dez >que era cobrado,< e caiu

46 pra cinco, e a partir do mês que vem, a senhora já vai ter

47 uma taxa administrativa

48 [de: (0.2) u:m]e meio por cento.=

49 Lúcia [>isso foi me dito.<]=

50 Lúcia =e me interessou por causa disso também.(0.2) foi me dito

51 isso.=

52 Rui =perfeito.

53 Lúcia =vocês só não me disseram uma coisa, que depois eu tava

54 lendo ali eu vi. é que ::: essa: essa: renda, ela oscila de

55 acordo com o mercado. (0.2) ela não [tem]

56 Rui [a ren]da não?

57 o:u=

58 Lúcia =sim =

59 Rui =a projeção [futura futura.]

01 Mediador [a p r o j e]ção futura.

02 Lúcia não

03 (1.0)

04 Lúcia por aqui [você vê.]

05 Rui [qual é a ren]da? o os depósitos que a senhora vai
06 receber.
07 Lúcia ele vai osci[lar de acordo com]o mercado.=
08 Rui [>que a senhora vai depositar.<]
09 Lúcia =então,[é::]
10 Mediador [a] rentabilidade=
11 Lúcia =a rentabilidade =
12 Mediador [é:: com certeza]
13 Rui =>a rentabilidade<
14 Rui com certeza. isso: vai se::r=
15 Lúcia =é.
16 Rui >qualquer depósito que a senhora faça [em qualquer outras]
17 outras<=
18 Lúcia [e outra coisa],
19 o meu- minha contribuição que era dois mil, já é dois mil e
21 oitenta e poucos.=
22 Rui =dois mil não. o valor CORRETO da sua contribuição é dois
23 mil e oitenta e oito reais e,[quarenta e s-]
24 Lúcia co[rreto esse]mês .
25 porque no mês passado era dois mil.=
26 Mediador =não, mas inclusive ali consta (.) que os depósitos, (onde
27 estão?)=
28 Lúcia =tá aqui o meu depósito.
29 Mediador é. >aqui ó<
30 Rui dois mil que foram fe:[i]tos, dois,=
31 Lúcia [é]
32 Rui dois.
33 Lúcia =e que ho[je já é dois e oitenta.]
34 Rui [e dois mil,(.) dois mil] oitenta e oito e quarenta
35 e seis.
36 Lúcia hoje já é dois e (). no mês onze, (.)[mês nove foi dois mil
37]
38 Rui [isso aí você
39 não,] dois no mês de::z=
40 Lúcia =no mês dez foi dois mil,=
41 Rui =e a partir do mês [onze,
42 Lúcia [e no mês onze já aumentou quanto por
43 cento?
44 Rui dois mil oitenta e oito e quarenta e seis.=
45 Lúcia =você que tem isso: mais facilmente, na memória [do que nós,
46
47 Rui [é:de:z tá
48 dando menos de um por cento, ⁰não é⁰ isso?
49 Lúcia quer [dizer, ele me deu um por cento] de rentabilidade=
50 Rui [dez, daria duzentos reais]
51 Lúcia =e eu paguei,(.)a mais um por cento: de contribuição. ou
52 seja,(.) está elas por elas.
53 (14s)
54 Lúcia quanto a essas contribuições aqui, voltando a sua:
55 explanação, é:: que contribuições são essas de treze mil?=
56
57 Rui =são=
58 Lúcia =como [assim?]
59 Rui [nós fize]mos uma projeção caso, a senhora venha a
01 fazer algum outro depósito- aporte, (barulho externo) fo:ra
02 os dois mil e oito [>centos e oitenta e oito.<]
03 Lúcia [esses aporte,] seriam
04 no período de: onze de: [de dois mil] a-
05 Rui [de onze]
06 Lúcia Ou seriam [mensais?]

07 Rui [ah::] (.) aí: ficaria a critério. já eu
08 coloquei, como sendo mensais OU bimestrais, trimestrais, que
09 aí por exemplo, se for- e aqui tá como mensal. em nove
10 meses. nove depósitos de treze
11 [mil reais.]
12 Lúcia [aí daria] o que eu- combinei com vocês. porque quando eu
13 [fui combinar,]
14 Rui [<dentro de mil] e oitocentos [reais>]
15 Lúcia [eu disse]que me
16 interessava uma renda ren:-da
17 [de mil e oitocentos]
18 Rui [renda de::- i:]sso. exatamente.=
19 Rui [aí a projeção,]
20 Lúcia =[mas ao foi me]dito que eu te teria que botar,=
21 Rui =[>não não.<] a senhora não tem que não a:: pela::s
22 informações que obtive, que a senhora=
23 Lúcia [(mais)]
24 Rui =poderia, e talvez viesse a fazer, depósitos periódicos, né?
25 dentro do: seu montante.(0.2) então é: eu coloquei isso
26 daqui, até pra título de demonstração.=
27
28 Lúcia =aí daria o que eu combinei com vocês.<só se eu colocar
29 mais,> por nove meses.
30 Rui É. porque=
31 Lúcia =treze [mil]
32 Rui [se:]viermos viermos aqui, só com o que a senhora tem
33 hoje,
34 Lúcia [ou s e j a ,]
35 Rui [cento e sessen]ta e cinco cin[quenta mais]
36 Lúcia cin[q u e n t a]
37 Rui os dois mil e oitenta e oito,
38 Lúcia =se eu depositar mais cinqüenta e sete mil reais mais ou
39 menos,=
40 Rui =i:sso=
41 Lúcia =aí eu vou ter a renda,=
42 Rui =de mil oitocentos e cinqüenta [e sete]
43 Lúcia [>que eu] quero. <que eu
44 combinei com vocês.
45 (2.0)
46 Lúcia É. eu disse a vocês,(.)não a você. porque a pessoa que me
47 atendeu, eu disse que eu queria uma rentabilidade
48 (0.5)=
49 Rui =de mil e oitocentos reais.
50 Lúcia mas não foi me dito que eu teria que botar mais cinqüenta e:
51 sete mil reais.
52 (1.0)
53 Lúcia para que:, chegasse a isso.(.)a possibilidade de eu botar,
54 eu posso até botar MAIS.
55 (1.0)
56 Lúcia mas não foi combinado nesse sentido. mas não vem ao caso
57 aqui agora.(.) o que tá me interessando, e me preocupando
58 realmente <é essa questão.>(.) essa questão que você viu
01 aqui, ele tem um um um::- quer fazer o favor de mostrar a
02 sua:
03 (1.2)
04 Lúcia ele tem aqui, um uma proj- não é uma projeção mensal. é uma:
05 um histórico [de que de fato]
06 Rui [ordem de paga]mento.
07 Lúcia é: eu paguei dois mil,=
08 Rui =é esse aqui.

09 Lúcia [dois mil em s e]tembro, dois em outubro =
10 Rui =[(dois do:is)] e passou pra dois e oitenta e[oito]
11 Lúcia [mas]
12 chegou em novembro, passou a dois e oitenta e oito.
13 (0.8)
14 Lúcia e a minha rentabilidade foi de?
15 (1.0)
16 Rui um ponto dois.=
17 Lúcia =vinte e oito reais.
18 (1.2)
19 Lúcia muito menos do que eu paguei, porque eu aumentei, eu
20 aumentei,(.) e não aumentou o meu (). não tá me
21 interessando a rentabilidade que eu adquiri agora, é o
22 montante que tá me interessando.
23 (1.2)
24 Lúcia é o montante=
25 Mediador =>é porque não,< porque dentro de uma matemática aí:, tá
26 mais ou menos batendo.(.) se for levar em consideração, >o
27 saldo é quatro mil.< cinco são administrativos, né? fica
28 três e oitocentos a rentabilidade aí, que é
29 questionávelmediante aquilo que foi contraTado, né? porque
30 segundo o que tá aí
31 a:::- de um ponto zero um por cento, se formos tirar,
32 (.)de três e oitocentos, vai dar quase isso =
33 Lúcia =aqui, até aqui tá tudo certo. o que não tá certo é: a
34 rentabilidade um por cento, e o meu aumento de, mais ou
35 menos?
36 Rui >deixa eu ver aqui< tá dando [menos,]
37 Lúcia [um por]cento.=
38 Rui =não. também tá dando me[nos.]
39 Lúcia [au]mentou um por cento.=
40 Mediador =não. dá mais. dá mais.
41 (1.0)
42 Ana dá mais.=
43 Rui =daria::
44 (1.0)
45 Mediador e esse aumento da prestação é o quê? ele é contrata:do? como
46 é que (funciona)?=
47 Lúcia =eu não tenho até agora o contrato. porque da outra que eu
48 fiz, eu tenho aqui ó: <foi me mandado um contrato
49 direitinho,> tudo certo? mas dessa aqui eu não tenho nada.
50 eu não sei porque [que eles não me deram.]
51 Mediador [há um aumento de]vinte e
52 quatro por cento,
53 (1.0)
54 Lúcia quatro por cento. na mensali[dade.]
55 Mediador [não] não não é não.
56 (3.0)
57 Rui é: porque um por cento daria:: vinte::,=
58 Mediador = daria vinte reais=
01 Rui = dá três e alguma coisa. três e alguma [coisa]
02 Mediador [dá três]
03 e poucos por cento.
04 Rui três e algu[ma coisa]
05 Lúcia [e a renda]bilidade é de um
06 (1.0)
07 Rui de um ponto dois.
08 (1.2)
09 Mediador isso aí que tá sendo aí a:: () tá perdido=
10 Lúcia =é problemático pelo seguinte, (.) num momento desse em que

11 o governo está imbuído de tirar a: a previdência social é::
 12 das costas, vamos dizer assim, da nação, todo (barulho
 13 externo) mundo corre pra uma previdência privada. foi o que
 14 eu fiz. e: e eu estou na incerteza, eu esto:u vamos dizer,
 15 temerária, do que vai acontecer. do que pode acontecer.
 16
 17 (1.0)
 18 Mediador é investimento alto, né?
 19 Lúcia é. é eu podia comprar uns imóveis, aqui em juiz de fora.
 20
 21 (1.5)
 22 Mediador o investimento é alto.
 23 (2.0)
 24 Lúcia e cada vez, vai aumentando mais.
 25 (3.0)
 26 Mediador agora ô:: ô ô senhor luis alberto, e essa questão, dessa
 27 mudança contratual, igual mesmo a dona lúcia acabou de
 28 falar, (.) <relativa ao contrato que agora vincu:la?>
 29
 30 (1.0)
 31 existe esse vínculo? qual que é:: qual que num é:: >porque
 32 isso aí é uma decisão da ordem anterio:r, né? >e ela: ela:-
 33 migro, vamos dizer assim [prum ou:tro,]
 34 Rui [é () foi]
 35 feito uma migração =
 36 Mediador =é.prum outro plano, prum outro () as condições
 37 [aí () (que foram feitas)]
 38 Rui [porque na realidade]o quê que aconteceu? a:: no mês
 39 de maio.
 40 (1.0)
 41 Rui mês de maio.(.) porque o índice de-
 42 (2.0)
 43 Rui o que eu tô a:: observando aqui é o seguinte. essa correção,
 44 ela veio a acontecer(.) pela periodicidade dela. porque, a-
 45 o contrato dela, iniciou-se há o há cinco anos atrás. então,
 46 os novos contratos, de lá pra cá, são corrigidos
 47 anualmente.=
 48 Mediador =ah =
 49 Rui =então, mesmo sendo a:: feita a migração, porque HOUve uma:
 50 interrupção, porque(.) já estava no prazo dela recebe:r, a
 51 sua(.) aposentadoria=
 52 Mediador =e na [época] seria quanto?=
 53 Rui [()]
 54 Rui =oitocentos [e ()]
 55 Lúcia [oitocentos e pouco]=
 56 Rui =[trinta e quatro:,]=
 57 Lúcia =[mas eu poderia ter]continuado no mesmo plano.=
 58 Rui =[poderia [ter continu]ado aqui,=
 01 Lúcia [não mudaria]
 02 Rui =[então não] houve a opção,tá? =
 03 Lúcia [só que:]
 04 Rui [não é?]
 05 Lúcia [é.]
 06 Rui =simplesmente(.) optou, por interromper, aí foi procura:da,
 07 pelo banco, aonde foi sugerido,(.) um acréscimo, onde houve
 08 uma concordância, sóque, (.) dentro dessa: periodicidade(.)
 09 anual, porque a: a matrícula dela, já é uma matrícula já:
 10 bem antiga, de cinco anos atrás.(.) com os- as correções,
 11 anuais, que são feitas. dentro do prazo que reza.
 12

13 (1.2)
14 Rui então coincidentemente, ela fez depósitos,>dois depósitos
15 dois mil reais< e, caiu dentro dessa correção.
16
17 (1.0)
18 Rui não é? veio agora no mês de- que ainda não foi depositado, o
19 que será feito no dia VINte e sete que é segunda feira. por
20 ser final de semana, a data de vencimento,e(0.5) sóque, a
21 partir daí, só daqui a ma:is um a:no, é que haverá outra
22 correção, sobre as suas contribuições e isso está em
23 contrato. agora,(.) o que o banco traz [()]
24
25 Mediador [então ela] não vai vê mensalmente o que o
26 dinheiro ela estaria rendendo. seria [isso.]
27 Rui [não,] ela
28 vê.
29 Lúcia não (sim) [eu vejo até pelo telefone.]
30 Rui [ela vê. (.) os extratos é,] vê pelo telefone, os
31 extratos que ela recebeu. não. tô dizendo a correção
32 sobre(.) os depósitos.=
33 Mediador =ah tá.=
34 Rui =que ela: vai fazer.
35 (1.3)
36 Rui vai dar continuada:de, sóque,
37 (1.5)
38 Mediador a:
39 Rui uma vez ao ano, é corrigida (.)<assuascontribuições>=
40 Lúcia = ele tá falando da correção.=
41 Rui = a correção DAS contribuições. =
42 Mediador = ahã =
43 Rui = mas os seus depósitos, =
44 Mediador = ah tá. =
45 Rui = continuarão [sendo] corrigidos. =
46 Mediador [entendi.]
47 [agora eu entendi]
48 Lúcia [mas aí tem] um porém também porque eu não fiz um ano,
49 e já foi corrigido.
50 Rui = não nã:o. (1.0) não é que fez um ano. (0.8) a:: sua
51 matrícula é de cinco anos, só que a sua matrícula ela não
52 foi cancelada. (.) então ela tem as suas contribuições
53 anuais. coincidentemente, aconteceu de
54 [faze-]
55 Mediador [(me disseram)]
56 Lúcia era o contrário, sabe por quê?
57 Rui sim .=
58 Lúcia = porque a última contribuição no meu plano de cinco anos,
01 que eu paguei, está aqui. foi de mil seiscentos e pouco. e
02 eu não estou contando dois mil. =
03 Rui =não não. mas [aqui- não não in- não não] =
04 Lúcia [(então, então) ho:uve] uma correção
05 (0.5)
06 Rui = não não não. aqui não, não interfere com essa: .. isso
07 aqui foi um aumento DE capital. =
08 Lúcia = ahã =
09 Rui =aqui não foi corrigida o seu depósito. o seu depósito foi
10 corrigido, (.) media:nte-, porque isso daqui foi- foi
11 PAralisado. a sua reserva aqui até: essa data, .. ela foi
12 transformada, foi transferida pra cá, > de cento e vinte e
13 nove mil reais mil reais.<, só que as SUas contribuições
14 MENsa:is,=

15 Mediador =foram alteradas.=
16 Rui =foram [Altera:das,]
17 Mediador [(e não) e não] corrigidas.=
18 Rui =e não corrigidas. aonde está vindo esta correção >agora
19 nesse momento.< COincidentalmente, né ? veio a calhar, com
20 dois depósitos e o terceiro com a sua correção. é como se
21 ela tivesse contribuindo o ano inteiro, a sua data de
22 correção é mês de novembro. então, [()]
23
24 Mediador [isso é fácil] de fazer também. só pegar o boleto
25 dela ali. a senhora tem os boletos aí?
26 Lúcia (não trouxe) isso daí: quer dizer o quê. eu posso entender,
27 que vai ser fixo? dois mil e oitenta reais.=
28 Rui =dois mil e oitenta e oito, aí:[é no ano de- aí >por
29 exemplo<]=
30 Mediador [é::: novembro de dois mil e
31 um]
32 Rui =dois- novembro de >dois mil e um<. só que aí.
33 [nesse caso]
34 Mediador [(mas com ela)]
35 Rui ela não vai ver porque vai ser vai [ser] interrompido
36 em agosto.=
37 Mediador [>agosto<] ahã.
38
39 Rui =é. aí ela não vai ter mais OUtra correção.
40 (5.0)
41 Lúcia então, aquilo que eu falei eles cancelaram? Ou não
42 aceitaram.
43 Rui sim. (aquilo) é::: quando foi feito o histórico de trinta
44 <mil reais,> [ONde causou-]
45 Lúcia [(olha), olha] a data aí.
46 (1.0)
47 Lúcia o: o: depósito dos: trinta, foi feito em junho. (.) olha a
48 data que eles me mandaram isso.
49 (4.0)
50 Mediador bom. então- também-
51 Lúcia é não [interessa isso]
52 Mediador [vamos procurar]ser objetivo, né? =
53 Lúcia =o que me interessa é outra coisa que não me passou também,
54 que eu estava quieta aqui deixando você falar, (.) é::: eu
55 quero saber::: qual foi a correção dos cento e trinta mil
56 reais. (0.2) que ficara:m: desde maio (.) entregue a vocês.
57
58 (4.0)
59 Rui tá aqui.
60 (1.0)
61 Lúcia maio foi a últi- eu tinha cento e-. quase cento e trinta em
62 maio.
63 Rui Antes do depósito dos trinta mil.
64 Lúcia Antes do depósito.
65 (1.5)
66 Lúcia foi a última contribuição minha. [()]
67 Mediador [()]
68 Rui =(foram) eles mesmos que me deram. (.) a:
69 [cento e vinte vinte e dois]
70 Rui [() estou trazendo,] estou trazendo aqui. a sua
71 correção, (1.5) totalizando aqui, a última- que eu tenho
72 aqui, é de cento e vinte e no:ve, (3.0) é essa daqui.
73
74
75 Mediador cê tem a data dela aí? =

16 Rui =não, essa é a data- isso daqui é transformado em
 17 dólar. então no dia agora no mês de novembro ela foi
 18 transformada, e totaliza o valor da cota atualiza: da
 19 multiplicada pela quantidade de cotas que tinha, totalizando
 20 >cento e vinte e nove setecentos e trinta e
 21 [oitenta e quatro. <]=

22 Lúcia =[e que con]ta vip era aquela que eu tinha? que:- eu
 23 tenho uma conta, .. já há treze anos. ... mas me mandaram
 24 uma conta vip que eu estava- esse dinheiro estava nesta
 25 conta vip [também]

26 Rui [não] essa conta vip não. isso
 27 daqui é o: a conta DE aposentadoria. fgb.=

28 Lúcia =bom. [foi bem claro a a informação me]
 29 dada pelo telefone,=

30 Rui [>não tem- aqui não foi me apresentado conta vip
 31 nenhuma<.]

32 Lúcia =é que eu não tinha mais conta. (.) e foi apurado pelo me:u
 33 gerente, (1.5) rodrigo, que eu não tinha mais conta de
 34 aposentadoria desde juNHO. (2.8) que não existia. que não ()=
 35 = isso =

36 Rui =é:::(3.0)que eu não tinha mais, a conta de aposentadoria
 37 fo:i fo:i encerrada, porque
 38 [(esse dinheiro foi suspenso.)]

39 Mediador [sim. estava suspenso] por causa da
 40 [sua aposentadoria]

41 Lúcia [eu não sei onde] foi parar esse dinheiro. (2.0) COMO
 42 ela:- o QUÊ querendeu, aonde estava, (1.5) e é isso que tá
 43 me interessando. Saber qual o paradeiro dos meus trinta mil
 44 rea:is, de ju[nho até outubro,]
 45 [pelo que ele mostrou]

46 Rui aqui, integrou [a: o] valor

47 Lúcia [não] hoje elas estão aqui. eu quero saber
 48 as correção- correções [de junho a outubro.]=
 49 [daquela época até] agora.

50 Rui dos cento e trinta, e dos trinta mil reais. é isso que me
 51 inteREssa. afinal de contas o dinheiro é MEU.=

52 Lúcia =sem dúvida.=

53 Mediador =e eu- eu destinei o meu dinheiro para a minha
 54 aposentadoria.=

55 Mediador =me empresta aquele extrato que a senhora tinha aí? >deixa
 56 eu< fazer uma continha aqui. (>pra ver se a gente descobre.<)

57 esse [é o extrato de todos os depósitos]
 58 [esse cento e sessenta e cinco] mil.
 59 cento e vinte e nove é a reserva anterior, mais os (.) dois
 60 depósitos de: dois mil reais, mais os trinta
 61 [mil.]=

62 Lúcia [não] mais isso não esta me interessando junto com meus
 63 dois mil reais não. tá me interessando, (.) onde eles
 64 estavam, e o quê que ele rendeu:
 65 [onde eles estavam.]

66 Rui =[os seus cento e] vinte e nove mil reais que estão aqui.
 67 (1.0)
 68 Lúcia agora eles estão aí.
 69 (0.8)
 70 Rui estão aqui. os cento e vinte e nove mil reais. que é a SUA

16 reserva anterior.
17 Lúcia é =
18 Rui =e é da conta de aposentadoria. >é isso que eu quero que a
19 senhora entenda.< cento e vinte e nove mil reais, é os
20 depósitos anteriores, até o mês de: maio. ou maio ou junho
21 ⁰isso eu não sei.
22 Lúcia cento e vinte e nove [até maio.]
23 Rui [esse é o va]lor atualizado HOJE.
24 Lúcia e quanto e[ra ()]=
25 Rui [hoje.]=
26 Rui com mais os trinta mil reais, com mais os dois, totalizando
27 cento e sessenta e cinco mil reais, é o- seu saldo
28 atualizado.
29 Lúcia eu sei di:sso porque eu tele[fonei.]
30 Rui [é i:sso] que eu tô passando pra
31 senhora.=
32 Lúcia =mas não é i:sso que eu estou lhe pergun [tando].
33 Rui [não] mas eu to
34 trazendo os valores atualizAdo. o que que foram feitos
35 anteriormente eu não trouxe. eu trouxe os valores
36 atualizados. >a senhora-<=
37 Lúcia = sim =
38 Rui =me pediu os extratos, eu quero saber o quê que eu tenho
39 aonde estão, e o que eles estão fazendo aqui eu estou lhe
40 trazendo aonde eles estão, o que está sendo feito, aonde
41 está o seu dinheiro, e o seu capital atualizado. agora se a
42 senhora tem [>alguma desconfiança,<]
43
44 Lúcia [< ON:de
45 está >] está muito bem.=
46 Rui =[i::sso]
47 Lúcia [vamos]partir (pra isso). aonde está, eu estou sabendo=
48
49 Rui =en::tão. [eu acho que é isso]=
50 Lúcia [você me disse]
51 Rui =que importa [hoje.]
52 Lúcia [ontem] eu telefonei pra lá pra previdência,
53 eles me disseram, (quando eu vim aqui) eu já estava sabendo
54 onde estava. não quis me aborrecer mais. então se não
55 tive:sse eu passaria a me aborrecer de ontem pra hoje. Então
56 eu vi que o dinheiro já tinha sido depositado
57
58 Rui =i:sso. per[feito]
59 Lúcia [e já ti-] já est- já estava na: conta que eu
01 destinei agora o que me interessa, e o que você pode ver que
02 está ali escrito, era aonde estava este dinheiro, eu faço
03 questão de saber. o dinheiro é meu. e[eu destinei-]
04
05 Rui [seu dinheiro] estava. na conta de aposentadoria. banco x.
06 que é a carteira de- previdência do banco aonde este
07 dinheiro esta apliCAdo no mercado financeiro. agora (.) o
08 que importa a:: o que nós trouxemos pra senhora, é que o seu
09 dinheiro NÃO sumiu do banco, o seu dinheiro está no banco x
10 destinado a uma conta de aposentadoria hoje, passando a ter
11 uma garantia mínima de vinte anos, na sua falta.(que é) os
12 seus beneficiários vão ter esse direito. é isso que eu estou
13 trazendo para a senhora. agora o seu capital ele estava numa
14 conta anteriormente chamada de conta de aposentadoria fgb
15 (.) e que ele foi interrompido, e hoje passado para o pgdl
16 que é uma conta de aposentadoria com as normas hoje atuais

17 o:nde é passado cem por cento da rentabilidade, que é
 18 atingido no mercado, >foi passado cem por cento disso< aonde
 19 se cobra uma taxa de cinco por cento e que hoje o banco está
 20 lhe oferecendo uma taxa de um e meio a partir do mês de
 21 dezembro. então aqui está todos os registros, só não está
 22 aqui o contrato porque eu não trouxe esse contrato da sua- a
 23 sua cópia assinada. mas todos os registros que aqui estão
 24 (.) aonde você pode observa:r,=
 25
 26
 27
 28 Lúcia =sim. a
 29 [benéfica que o banco está me fazendo não é benéfica]
 30 Rui [() ()]
 31 (0.5)é o tipo da coisa.
 32 Lúcia =foi combinado comigo [em ju]nho =
 33 Rui = [si::m,] perfeito.
 34 e [a partir da quantia] que eu coloca:sse, =
 35 Lúcia = [então. é isso que eu estou-]
 36 se [ria (beneficente) não é benéfica nem]
 37 Rui [a partir da: da da: da:]
 38 (0.8) [() ()]
 39 Mediador [sim mas eu não estou dizendo] aqui que
 40 [é um >benefício. é um benefício que a senhora atin]giu
 41 Lúcia [que não me tivesse (.....)]
 42 Rui através de seus depósitos. (.) eu não estou dizendo aqui que
 43 é uma promoção nada disso. eu estou dizendo-, o seu direito
 44 a partir de então, a partir do mês de dezembro, passa a ter
 45 uma taxa >que a gente já dividiu
 46 um e meio < conforme assim foi combinado.
 47 (4.0)
 48 Mediador é:: dona lúcia, o procon nessa hora ele fica até meio assi:m
 49 (1.0) é:: mais como espectador, porque afinal de contas o
 50 dinheiro é da senho:ra, o interesse é da senho:ra,
 51
 52 (0.8)
 53 Lúcia e foi somente através de vocês, que eu consegui saber do meu
 54 dinheiro tanto é que eu lhe mostrei, e foi me dito que não-
 55 (.) depois que eu falei com vocês, que eu vim aqui, que eles
 56 foram citando, é que eles me disseram que os trinta mil
 57 estava: a minha disposição. e só depois que eu vim aqui, que
 58 eles tão me dizendo onde está o os meu cento- [e (vinte
 59 poucos reais)]
 01 Rui tá [até então por]que eu não
 02 fui procurado procuraram outras pessoas que até:
 03 também não chegou a mim nenhuma informação,da dona lúcia,
 04 aon[de ()]
 05 Mediador [agora cêis] já se[conhe:cem] ((risos))=
 06 Lúcia [até são paulo
 07 Rui com certeza. [()]
 08 Lúcia [até até são]paulo foi ativado =
 09 Rui =>e daí até então eu não tinha recebido nenhuma comunicação,
 10 até receber uma comunicação de vocês<=
 11 Lúcia =banco x.
 12 Mediador >o senhor trouxe isso aqui pra poder juntar?<
 13 Rui oi? =
 14 Mediador =<o senhor trouxe isso aqui pra juntar?
 15 Rui si:m. já pra poder [já passar as informações que eu dei pra
 16 ela.]
 17 Mediador [então fica pra senhora,

18 q u e] eu não preciso disso =
19 Lúcia =lógico
20 Mediador atingiu o objetivo da senhora. era isso que [a senhora
21 queri:a, ou a senhora]=
22 Lúcia [olha
23 só o: o-]
24 Mediador =quer analisar isso me[l h o:r,]
25 Lúcia [que o di]nheiro ia chegar na
26 minha conta, (.) ele iria chegar eu tenho certeza, porque
27 nenhum funcionário do banco x que é o maior banco particular
28 do brasil, ousaria (.) pegar o dinheiro de um cliente e em
29 determinada época. Pelo menos quando ele reclamasse. não
30 recolocasse à disposição dele. isso eu não teria- não tinha
31 dúvida, quanto a isso. principalmente que eu tinha recibos.
32 (.) agora o que tá me interessando, e o que eu não posso não
33 vou deixar pra trás, é saber onde ficou o meu dinheiro, de
34 junho, até outubro os trinta mil, onde ficou, o que rendeu,
35 e porque rendeu. e o dinheiro que era cento e vinte e poucos
36 reais, onde ficou, o que rendeu, isso eu não abro mão. (.)
37 porque se não tiver condições de ser feito aqui, eu vou pra
38 outra instância.
39
40
41 (0.8)
42 Lúcia do: [da: da justiça]
43 Mediador [mas eu não sei se há] condições de fazer correções
44 pra trás há?
45 Lúcia lógico [que sim!]
46 Mediador [saber: a:] evolução do dinheiro? =
47 Lúcia = é só o juiz mandar (.) que eles vão ter [que (me dá
48 isso)]
49 Rui [não isso daí é
50 a-] representação desse estudo, isso daí é: coisa que pode
51 ser solicitado, sóque até então, o que tinha sido combinado
52 [aqui,] era de trazer: =
53 Mediador [ah tá]
54 Rui =ao:nde esta:va, e as correções atualizadas. agora,
55 pega é: é eu solicitar minha matriz que me- mande =
56 Mediador = a evo[lução do cálculo ()]
57 Rui [a evolução de::s]de ma:io. o saldo que
58 tinha em maio. com as correções de maio pra cá, isso
59 é só soli- é [só:
01 Mediador [solici[tar.]
02 Rui [so]licitar e: trazer =
03 Mediador =então vamos fazer o seguinte vamos encerrar aqui
04 a[:: reclamação da senhora,]
05 Lúcia [agora eu também não ve l]jo porque, (.) sabe .. de
06 voltar aqui. porque[justamente.]
07 Rui [isso aí] eu POsso mandar pra
08 ela =
09 Mediador =(é isso)
10 Rui <sem problema al[gum>]
11 Mediador [não] o que eu tô pensando é o
12 seguinte. >o senhor poderia inclusive até se for o
13 caso mandar<
14 [(ou pro cliente) entregar pra ela e :]
15 Rui [ou mandar pra cá e: mandar pra ela sem pro]blema algum. =
16
17 Mediador =dar baixa.
18 Rui nós aqui é- nós aqui o banco x, não estamos querendo, é::

19 complicar nada. ao contrário. Tudo que a dona lúcia nos
20 solicitou, aqui com a minha presença eu sabendo (.) do que
21 estava é: é: >sendo solicitado< por ela, aqui eu trouxe.
22 agora: hoje é mais uma novidade que a dona Lúcia
23 es[tá me r e q u i s i t a : n d o ,]
24

25 Lúcia [>não não não< quando me atendeu,] (.) eu pedi que ela:-
26 que constasse você pode ler que a:: roberta o que que eu
27 estava pedindo. você pode ver. (1.8)certo.(3.0)eu pedi: (.)
28 eu queria saber onde estava e o que ele estava rendendo.
29

30 Rui sim, são os extratos atualizados. não foram solicitados mês
31 a mês. dona lúcia, existe (.) é: solicitação:es, da maneira
32 que trouxe, feita pela senhora.=
33 Lúcia =você trouxe um: vamos dizer assim: (.) uma solução
34 final. Eu quero a solução intermediária. =
35 Rui =aí as intermediárias nós tamos solicitando a partir de
36 então.
37 Lúcia mas eu já havia solicitado. =
38 Rui =(não) a mim [pelo menos não]
39 Lúcia [aliás eu não] havia solicita:do (.) eu-
40 eu estou exigindo. =
41 Rui =sim a senhora tem esse- todo seu direito.
42 Mediador então vamos faz- vamos fazer o seguinte, >seu rui.< vamos
43 agir >dessa forma então?<=
44 Rui =(não)sem problema [algum]
45 Mediador [a gente] consta aqui, que a reclamação- a
46 reclamante recebeu é: é: a: a: parte dos esclarecimentos >da
47 qual< solicitou, e [()]
48 Rui [parte] tudo que
49 foi solicitado, foi entre:gue,
50 Mediador [() ()]
51 Rui [e a gente tá sendo] >solicitado<=
52 Mediador =[solicita:do]
53 Rui [(aqui ago:ra)] um novo
54 ex[trato com a evolução do e x t r a t o]
55 Mediador [a evolução do cálculo de lá até hoje.]=
56 Rui perfeito.
57 (2.2)
58 Mediador e aí o senhor vai enviar ao procon o [procon va:i]
59 Rui [sem problema.]
01 Mediador repassar pro consumidor.
02 Rui sem problema algum.(pó fazer)
03 ((barulho de papel))

ANEXO C

Audiência de conciliação Saudeplan

Participantes:

Helena: reclamada (advogada da empresa prestadora de serviços)

João: reclamante (cliente da empresa)

Mediadora: mediadora (estagiária do Procon)

01 Rdo muito prazer, tá?

02 Med ela é advogada da saudep. doutora maria.

03 Rdo é.

04 Med doutora o joão carlos (2 seg). o único problema dele foi a carta

05 né joão? você rê- você recebeu a carta?

07 Rdo eu estou vendo aqui ó, o consumidor alega que celebrou o

08 contrato de prestação de serviço da saudep através da sulcopa

09 em mi, em agosto de noventa e seis. começou a trabalhar na HIM e

10 associou-se ao sorga. então foi até a saudep comunicar o

11 cancelamento do plano de saúde. mas a funcionária que o atendeu

12 não lhe deu nenhum formulário de cancelamento para preencher,

13 pegando apenas o nome do consumidor que voltou para casa

14 acreditando que o problema estivesse resolvido. Até que recebeu

15 uma circular cobrando o pagamento das parcelas atrasadas.

16

17 ((barulho de máquina de escrever))

18 Rte (O quê você me diz disso?)

19 Rdo eu quero dizer pro senhor o seguinte, ((barulho de crianças

20 brincando)) quando o senhor quis entrar num plano de saúde o que

21 é que o senhor fez?! o senhor foi à saudep, assinou um plano

22 de saúde, este plano de saúde, ele pelos termos e pelas

23 cláusulas ele é um contrato.

24 Rte é. só que eu não tive acesso ao contrato, eu assinei uma

25 cláusula.]=

26 Rdo =se o senhor ()

27 Rte como documento de adesão.

28 Rdo sim. é- o senhor teve a- é- o senhor fez uma adesão. porque os

29 contratos, eles têm várias modalidades. os contratos bilaterais

30 e quando é um contrato com uma empresa, prá evitar, uma

31 economia processual até. prá evitar que seja, que seja elaborado

32 vários contratos, então faz um contrato original e os outros são

33 adesão. Então acontece o seguinte: se o senhor teve o trabalho

34 de fazer o de, de, de assinar uma adesão, conseqüentemente o

35 senhor teria que ter o trabalho também de assinar uma

36 rescisão, não é?=
 37 Rte =mas se eu não tive acesso ao, ao, ao contrato?

38 Rdo nã::o mas o senhor apenas, o senhor não, mas o senhor assinou o

39 termo de adesão.

40 Rte o termo de adesão. O termo de adesão falava alguma coisa?

41 Rdo sim, mas me di- o senhor tem nível superior tem?

42 Rte não, não tenho nível superior=

43 Rdo =sim. é.=

44 Rte =mas tenho segundo grau.

45 Rdo

46 *é, mas acontece o seguinte, como é que o senhor assina uma coisa*

47 *séria. se o senhor assinou um termo de adesão, o senhor **tava** o*

48 *quê, conseqüentemente aderindo a alguma coisa, não é?=
 49 Rte =hanram.*

50 Rdo então a obrigação sua era () o- o contrato ter olhado e mesmo

51 no termo de adesão como existe alguns aqui. o termo de adesão

52 ele se refere totalmente ao contrato.

53 Rte não (absolutamente) eu não tive informação nenhuma.

54 Rdo não ele diz ter.

55 Rte tanto que tá aqui, ó

56 Rdo não, ele diz termo de adesão

57 Rte e num tem informação nenhuma (2.0) sobre o- o,

58 Rdo o contrato de prestação de serviço.

01 Rte sobre o que faz parte da saudep=

02 Rdo não tá aqui. o contrato de prestação de serviço de assistência

03 médica celebrado entre a saudep, e,
04 Med rita, pega um código prá mim? do consumidor. aquele
05 vermelhinho. ((Med dirigindo-se a uma funcionária)).
06 Rdo a sulcopa, tá? então eu pergunto o senhor mas não é só pro
07 senhor não. eu, eu acho que isso **devia** ser esclarecido é para
08 população inteira. como é que (a pessoa) assina um termo de
09 adesão sem saber nem o que tá (). não é? o senhor não acha?
10
11 Rte é. agora da mesma forma que a senhora falou que o- o- a
12 economia né de- de administrativa, né? processual, é vocês nun,
13 num emitiram vamos dizer assim=
14 Rdo =um contrato?
15 Rte um contrato prá mim.
16 Rdo não, mas, ma- ma- mais o senhor
17 Rte e como é que fica a minha economia (agora?)
18 Rdo nã::o senhor. mas eu quero dizer o seguinte olha. eu acho que
19 hoje, aliás não é hoje não, em qualquer época do mundo. ninguém
20 deve firmar sua assinatura sem saber o que tá fazendo, o senhor
21 não acha?
22 Rte é, a senhora não acha então que, que por parte da saudep hou-
23 houve uma lesão aí?
24 Rdo lesão não.
25 Rte é ué, se a senhora, se a senhora acabou de falar que (por
26 economia eles num me apresentaram).
27 Rdo não, péra aí. não, péra aí. eu digo o seguinte, quando, quando
28 foi apresentado não, quando foi apresentado esse termo de
29 adesão, o senhor tinha por obrigação de saber ao que é que o
30 senhor tava aderindo.
31 Rte ué, a saudep também tinha por obrigação me apresentar um. de-
32 um- um,
33 Rdo não, mas não é a saudep não. mas não era a saudep, não porque
34 (foi isso aqui) com a sulcopa.
35 Rte a::, mas a obri- tá aqui, não fala que a sulcopa **tinha** que
36 apresentar o contrato.
37 Rdo não. não mas o contrato (), no termo do convênio entre a
38 sulcopa e a saudep, a sulcopa é obrigada a divulgar.=
39 Rte =ah tá.
40 Rdo quando, quando o senhor vai fazer o termo de a- de adesão. aí a
41 obrigação já não é da saudep, porque, porque existe um convênio
42 tá? quando existe um convênio, existe uma obrigação de um lado e
43 uma obrigação do outro.
44 Rte =hanram, hanram
45 Rdo A obrigação da saudep qual é? prestar o serviço, é a obrigação.
46
47 Rte e esclarecer também né?
48 Rdo não mas tá tudo esclarecido no- no- no contrato.
49 Rte tá, mas eu não tive acesso a esse contrato.
50 Rdo pois é, mas o culpado, o culpado,
51 Rte nem a sulcopa nem a saudep me,
52 Rdo mas o culpado não é a saudep não, o culpado é a sulcopa.=
53 Rte =uai, então a culpa não é minha. ((ele ri))a senhora não
54 concorda?
55 Rdo Não, em parte a culpa é sua.
56 Rte então porque a Saudep está me fazendo a cobrança se a, se a, se
57 a culpa não é minha?
01 Rdo lógico. mas (se teve) o contrato veja bem. a sulcopa ô não deu
02 a- é- é conhecimento do- do- ou não, mas o senhor tem uma culpa
03 infinita como é que se assina uma coisa sem saber o que foi que
04 o senhor assinou?

05 Rte então a saudep, a saudep não tem culpa nenhuma?
06 Rdo =(antes) me diga uma coisa, e se esse, e se olha,
07 Rte em não apresentar u::m contrato.
08 Rdo a saudep não, porque ela passou ao convênio da sulcopa.
09 Rte tá. e isso não foi nem, nem a saudep me falou isso. que eu teria
10 que pegar.
11 Rdo é com a sulcopa, é com a sulcopa.
12 Rte isso a senhora tá me dizendo agora, isso a senhora tá me dizendo
13 agora.
14 Rdo é com a sulcopa, com a sulcopa. então eu quero dizer o seguinte,
15
16 Rte ham.
17 Rdo e se, e se aqui fosse assim, termo de adesão e responsabilidade
18 e aqui dissesse o senhor a partir deste dia passará a ficar
19 encarcerado na décima d.p num sei o quê?
20
21 Rte =ah tá!
22 Rdo o senhor assinaria?
23 Rte =mas taria escrito aqui.
24 Rdo não, e se dissesse termo de adesão e responsabilidade ao
25 contrato tal.
26 Rte não, não, não a senhora já tá mudando, não, a senhora tá
27 mudando a coisa completamente
28 Rdo nã:o
29 Rte a senhora falou se tivesse escrito aqui, se tivesse escrito aqui
30 que eu teria que assinar um documento da saudep prá cancelar meu
31 plano de saúde eu teria ido lá e cancelado o plano de saúde.
32
33 Rdo mas tá no contra:to.
34 Rte mas que contrato?
35 Rdo no contrato que a sulcopa é que tem.
36 Rte =não, mas eu não tenho esse contrato. eu não tive acesso a esse
37 contrato.
38 Rdo mas o senhor devia ter perguntado a sulcopa.
39 Rte ah, vocês deviam ter me apresentado também um contrato, ou a
40 sulcopa deveria ter apresentado um contrato.
41 Rdo mas num é, num é a saudep, você entendeu?
42 Med =não.
43 Rdo é a sulcopa
44 Med não, a apresentação do contrato caberia à sulcopa?
45 Rdo é, a sulcopa.
46 Rte mas você num acha que a saudep deveria esclarecer que eu ou a
47 sulcopa né? vamos dizer assim que, que a saudep deveria ter me
48 esclarecido desse contrato?
49 Rdd não porque no contrato tá definido que a sulcopa tem que
50 divulgar e orientar.
51 Rte não mas isso, isso é entre os dois.
52 Rdo não, num é entre os dois não, eu explico é convênio.=
53 Rte =é convênio, tudo bem, mas é entre vocês dois, num é convênio
54 fixado comigo.
55 Rdo o- ô, mas acontece que a sulcopa, a culpa é dela.
56 Med agora o problema que eu estou vendo aqui não é a adesão,
57 entendeu? é a- é a rescisão do contrato.
01 Rte é a rescisão.
02 Rdo é a rescisão=
03 Med =se você tomou conhecimento ou não tomou conhecimento do
04 contrato num acho que não vem ao caso, o problema aqui é sair do
05 plano.
06 Rte (então), o que ela tá querendo colocar, o que ela tá querendo
07 colocar?

08 Med vão pelo final=
09 Rdo =hein?=
10 Med =vão pelo final do contrato.
11 Rdo é, _ eu digo o seguinte, se o senhor assumi (uma)
12 responsabilidade através de um termo de adesão, o senhor então
13 o quê que fez , passou a figurar como usuário do convênio é
14 saudep-sulcopa. se o senhor se responsabilizou, porque olha, o
15 doutor aí sabe perfeitamente. cláusulas contratuais, ela
16 equivale a LEI, o que tá, o que tá acontecendo, o que tá estipulado
17 na cláusula e o senhor aderiu aquilo é lei. é lei porque?
18 porque se não virava uma desordem total né?
19
20 Rte lei a partir do momento que as pessoas tem acesso né? porque
21 uma lei prá ficar dentro de um livro prá ficar dentro de uma
22 empresa.
23 Rdo mas o senhor assinou:! e do mesmo jeito que quem paga mal paga
24 duas vezes, se o senhor paga um pagamento que não foi
25 esclarecido o senhor tem que pagar duas vezes.=
26 Rte =tá, agora tá, isso aí não vem ao caso.=
27 Rdo = não.
28 Med (eu acho) que o problema é a forma da rescisão.
29 Rdo é, agora, acontece o seguinte, se o senhor assinou aderiu=
30 Rte =hanram.
31 Rdo a partir do momento que o senhor não quisesse mais, o senhor não
32 assinou? então chegava lá , porque é muito.
33 Rte não. Num tem nada a ver uma coisa com a outra. né não?
34 Rdo imagi:na se não: o, se o senhor acha, se o senhor,
35 Rte se eu, se eu assinei esse aqui isso não que dizer que eu tenha
36 que assinar o outro a não ser que eu tenha informação sobre
37 isso.
38 Rdo não, tem que assinar rescindindo, quer dizer que não querendo
39 mais. então o senhor assinar aqui e vai embora?
40 Rte ué? se eu parei de pagar e eu fui lá e falei com a pessoa que
41 era prá cancelar meu plano de saúde?
42 Rdo que lei seria esta?=
43 Rte =então?
44 Rdo que lei: seria esta?=
45 Med =mas mesmo se ele chegar verbal lá, pode existir um cas, uma
46 hipótese de uma pessoa chegar lá e falar "ô .. dá a baixa aí prá
47 mim no ()"
48 Rdo ninguém pode fazer isso.
49 Med a moça faz?=
50 Rdo =ninguém pode fazer isso. ela não tem autoridade prá fazer
51 isso.=
52 Med =não mas ()
53 Rdo ela é apenas um atendente.=
54 Med =mas a saudep pode fazer?
55 Rdo hein?
56 Med a saudep pode fazer?
57 Rdo pode fazer o quê?
01 Med uma rescisão verbal?
02 Rdo num pode, num existe aqui, não existe a rescisão verbal,
03 porque no contrato o contrato rege.
04 Rte a senhora, a senhora tá voltando no contrato=
05 Med =não, mas é possível.
06 Rte nós estamos falando,
07 Rdo é possível, mas como existe um contrato escrito, formalmente
08 escrito e o contrato diz o seguinte, a partir do momento que o
09 usuário não se interessar mais pelo serviço ele tem que fazer
10 uma comunicação escrita dizendo que não que mais com

11 antecedência de trinta dias. essa antecedência de trinta dias é
12 justamente para adequar a cobrança que é por via bancária, ou
13 seja, fatura, isso e aquilo. porque seria muito bom a- faz a
14 adesão e depois (só) verbalmente? verbalmente () ((conversa
15 confusa))
16 Med se as partes concordarem em ser verbal.
17 Rdo mas um atendente num tem, num tem capacidade prá- prá,
18 Rte se ela não tem capacidade quê que ela tá fazendo lá então? (
19) de atender uma pessoa.
20 Rdo mas é atendente, mas é atendente meu filho.
21 med mas, mas ela, ela pode fornecer um termo de adesão, um contrato
22 prá pessoa assinar.
23 Rdo não. ela pode, ela pode fornecer um formulá:rio, mas isso num é,
24
25 Med ela pode colher assinatura?
26 Rdo não:o, mas acontece o seguinte, tem que ser por escrito trinta
27 dias antes.
28 Med tá, mas,
29 Rdo ele é que tem que dizer trinta dias antes. o serviço não me
30 interessa mais.
31 Med tudo bem, mas as partes no, no, no, (fato) que eu estou
32 observando, as partes podem (). tudo bem, tá, rescindir o
33 contrato.
34 Rdo sim, mas por escrito, não verbalmente.
35 Med não, mas ainda assim, se houver um mútuo acordo elas podem?
36 Rdo sim, mas se houver o mútuo acordo fugindo aos termos contratuais
37 é por escrito, tem que fazer um termo de rescisão, (entende?)
38 um termo de rescisão. a::: proposta que eu disse, como o senhor
39 viu () só quem pode, o termo de rescisão fora dos termos do
40 contrato. e esse tem que integrar o contrato, do mesmo jeito que
41 o termo de rescisão homologado por este () validade no
42 contrato. isso tudo tinha que ser trinta dias como eu te falei
43 antes .. como tem, quantas parcelas tem aqui?
44
45 Rte tem um monte, eles tão cobrando, quantas (eu paguei) até hoje?
46
47 Rdo não, isso que ele falou, até na presença de vocês aí, dizendo o
48 seguinte, que ele colocou várias aqui, várias negociações
49 quando .
50 ((barulho de máquina de escrever))
51 Rte Não, eles fizeram a cobrança.
52 Rdo não:o, ele fez a cobrança.
53 Med não, não o que a saudep me disse lá é:: é que nós tínhamos uma
54 reunião com a saudep
55 Rdo ele colocou bastante depois fazia um acordo não foi?
56 Med é, que::: eu falo o seguinte: no contrato com a saudep se você
57 parar de pagar duas prestações.
01 Rdo isso.=
02 Med =você tá fora do plano
03 Rdo é.
04 Med então legalmente, então ocorre duas situações aí. primeiro cê tá
05 excluído, do plano mas em virtude de um débito, que pode ser de
06 dez prestações, mas juntou duas, já tá em débito.=
07
08 Rdo =já tá, já tá excluído. é.
09 Med você pode se reabilitar no plano pagando-o, mas negocia ()
10 ou você pode sair do plano pagando as duas.=
11 Rdo =isso mesmo, é como você,
12 Med isso dentro do contrato.
13 Rdo como você não fez a rescisão da forma pactuada, a forma

14 contratual.
15 Rte só sei da rescisão que eu fui lá na saúde, e falei com a
16 atendente=
17 Rdo =eu sei mas acontece que a atendente não tem, me diga uma coisa,
18 se eu chegar num médico lá
19 Med não, ele tem que dizer que num pode. Não, num posso ué?
20 Rdo pro médico fazer um curativo? não, a enfermeira pode fazer uma
21 intervenção cirúrgica em mim?
22 Med não (). mas ela é uma preposta da firma.
23 Rdo é exatamente, preposta não!
24 Med ela tinha que falar ué!
25 Rdo absolutamente! preposta tem que ser designada.
26 Med então ela tinha que falar que não podia fazer a rescisão daquela
27 forma.
28 Rdo a:: saudep é uma empresa privada e prá ela (em) juízo, que no
29 dia que precisar de um preposto como na justiça do trabalho ela
30 tem que designar! era muito bom então qualquer atendente daquela
31 chegar e dizer eu sou preposta da saudep?=
32
33 Med =não, dentro da função dela.
34 Rdo não, o varredor também tá varrendo a sala da saudep.
35 Med não dentro da função dele.
36 Rdo aão, absolutamente não, mas a atendente, a atendente,
37 Rte da mesma forma que a senhora falou da cirurgia aí. se a, se a,
38 enfermeira quiser fazer a cirurgia ela pega e faz, se ela vai
39 matar uma pessoa ou não?
40 Rdo ela pega e fa:z? só se o senhor for um louco?
41 Rte então () louco.
42 Med a moça tinha que falar que não podia, doutora!
43 Rdo absolutamente. absolutamente, ela não é preposta, ela é apenas
44 uma atendente. atendente prá quê?
45 Med então ela tinha que dá o formulário prá ele e dizer que não
46 podia, ué?
47 Rdo mas não é formulá:rio, ele é que tem que dizer: a partir desta
48 data não me interessa mais
49 Med ou então ela informasse.
50 Rte eu tenho que dizer como?
51 Rdo hein?
52 Rte eu tenho que dizer como?
53 Rdo você faz uma carta prá saudep.
54 Rte tá, mas esse informação quem teria que passar é a- é a atendente
55 na hora. né isso?
56 Med a moça num podia aceitar a rescisão verbal então. ela aceitou,
57 ué? mas ela aceitou, ué?
01 Rdo ela não tem capacidade de aceitar.
02 Med mas ela aceitou, ué!=
03 Rte =mas aceitou. a senhora acha que eu seria como a senhora disse
04 eu não tenho nível superior mas num sou também ignorante ne?
05
06 Rdo não, mas isso num quer dizer nada não!
07 Rte não. só um minuto, a senhora (qué me deixar falar?) a senhora
08 acha
09 Rdo não, sabe porque eu perguntei
10 Rte hã::n
11 Rdo nível superior? prá passar a lhe tratar por douto:r!

12 Rte tá, não precisa de (tratar não) pode me chamar de José. a
13 senhora acha que com a- com a minha insignificância eu correria
14 o risco de pagar cento e cinquenta reais, mas, deve ter juros
15 aqui em cima? né? isso aqui prá ser cobrado até o mês ().

16
17 Rdo não, mas ele falou na presença do, do diretor do Procon o
18 seguinte, que ele colocou isso aqui justamente para o usuário
19 ir lá e ele só tá re, só está responsável pelas duas.
20
21 Med é. dentro do contrato.
22 Rdo Duas
23 Med tudo ok dentro do contrato. () prevê o seguinte, você pode
24 pagar todo atrasado e se reabilitar entendeu? ou então pagar as
25 duas e rescindir o contrato.
26 Rdo é. é isso.=
27 Rte =mesmo assim. você acha que- que eu re- inclusive.
28 Med não. só estou dizendo que foi o caso que você não
29 (rescindi nada).
30 Rte () porque, porque a minha situação de saída da saudep pro-
31 pro- prá- pro sorga foi porque o meu salário não era
32 condizente com o- com a- o- a prestação aqui? eu correria o
33 risco de pagar é, quase sessenta por cento do meu salário?
34
35 Rdo aí você é que devia ter visto.=
36 Rte =ah, então a saudep deveria esclarecer melhor as pessoas
37 Med eu acho que a moça é que não podia ter aceitado.=
38 Rdo =não, mais aí não foi a saudep nã:o!=
39 Rte =ah, não foi não?
40 Rdo não, é sorga porque tem o convênio, quando (foi que) você,
41 Rte não, eu estou falando da saudep, porque eu fui dentro da loja da
42 saudep e não recebi informação da saudep.
43 Med a moça (devia ter falado).
44 Rte se era atendente ou se era presidente, não era, o problema não
45 era meu.
46 Rdo olha? então foi à saudep comunicar o cancelamento do plano. você
47 aqui, não tem nada que diga do cancelamento. cadê alguma carta,
48 alguma coisa? num tem nada.
49 ((barulho de máquina de escrever))
50 Med porque a moça aceitou (doutora), a moça aceitou, ué?
51 Rte a senhora falou que ela não poderia aceita:r.
52 Rdo não podia aceitar de modo algum.
53 Rte então tá certo.
54 Rdo Agora, deixa eu lhe dizer,
55 Rte então a senhora concorda que ela não poderia aceitar, então tá
56 bom.
57 Rdo uma coisa, enquanto, olha tanto prova que você não tem razão,
01 pelo seguinte, quando é que você recebeu a carta? de cobrança?
02 tá aqui?
03 Med eu acho que tá lá prá frente.
04 Rdo cadê a carta de cobrança?
05 Med eu vi ela, aqui o xerox dela, ó.
06 Rdo xerox da carta de cobrança? qual é a data?
07 Med vinte e nove de janeiro, nó.
08 Rte vinte e nove de janeiro, aí a carta
09 Rdo espera aí::
10 Med quatro de fevereiro ele fez uma carta reclamando prá saudep da
11 cobrança.
12 Rdo espera aí, vinte e nove, péra aí tá aqui, vinte e sete de
13 janeiro. quando foi que você assinou o termo?
14 Rte termo de quê? de adesão?
15 Rdo espera aí, vamos ver aqui termo de adesão.
16 Med é uma (defesa) da senhora.
17 Rdo tá? ((conversas na outra sala)) assinatu:::ra. onde é que tá

18 aqui? não, isso aqui é data, data de nascime:nto.
19 Med era prá tá aqui, ó viçosa, tal né? aqui que era prá tá, né?
20 Rdo aqui foi lembrado do plano? bom aqui num- aqui num diz não.
21 Med é, porque era prá tá aqui, né? viçosa, tal.
22 Rdo é:::- é:::- ((vozes ao fundo)) é- aqui num tá. é, mas aqui ela
23 diz- ele diz- ele diz aqui a- a- o início do- do () de
24 noventa e seis.
25 Med ele disse que foi agosto, agosto?
26 Rdo não, espera aí. é, tá aqui.
27 Rte ()
28 Rdo hein? hum?
29 Rte () primeiro, seis do dois
30 Rdo não mas aí, mais aí tem a data do- aí tá aqui, a data da
31 inclusão, foi do cinco de janeiro, (não é)? cinco de janeiro.
32 e você recebeu a carta janeiro de noventa e sete=
33
34 Med =seis.
35 Rte eu recebi em janeiro de noventa e sete.
36 Rdo olha, presta atençã- ele começou a- a inclusão foi em janeiro de
37 noventa e seis, a carta foi em janeiro de noventa e sete, um
38 ano depois.
39 Med certo.
40 Rdo um ano depois. então? se você não, você pagou as duas?
41 Med pagou, ué?!
42 Rdo pagou? então pagou quatro
43 Med ele pagou até sair.
44 Rdo não, pagou quatro.
45 Rte paguei até sair.
46 Rdo nã::o, tá aqui. ah! é a atrasada?
47 Med a partir daqui que ele saiu.
48 rdo bom, e você saiu quando? e () tá tudo, tá tudo trocado, hum?
49
50 Med A partir de julho noventa e seis que ele saiu
51 ((conversas ao fundo))
52
53 Rdo pois é, mas aqui quando- quando você pagou essas
54 aqui, então essas duas aqui, você já devia ter-
55 ter comunicado que não podia mais.
56
57 mas eu comuniquei ué? eu comuniquei=
01 Rte
02 Rdo =mas, num tem=
03 Rte = eu comuniquei
04 Rdo nã:o, mas isso aqui meu filho olha, presta desculpa te chamar
05 meu filho, mas olha é noventa e seis, e- e a cobrança só vem um
06 ano depois, em noventa e sete.
07 Rte o quê que tem a ver uma coisa com a outra?
08 Rdo quantos meses passaram que ele não pagou? se depois de dois
09 anos, é::: ô- dois meses é excluído?
10 Med tá () (então falou)
11 ((med conversa com outra pessoa))
12 Rdo você entendeu? olha no, noventa,
13 Rte então, então, então a senhora chegou a uma conclusão que o
14 erro, parte dele já, começou já a partir da saudep porque era
15 prá ter, era prá ter emitido esta carta a partir de dois meses,
16 né? E não em janeiro, seis meses depois, a senhora concorda? se
17 era- se era prá eu ser cobrado, não era prá ser cobrado seis
18 meses depois e eu ainda ter que pagar seis meses. era, é com, já
19 que tem dois meses de,
20 Rdo mas acontece que,

21 Med2 cinquenta dessas () também? ou só
22 Med tudo da lei, não, tudo da lei vê- vê:: se vai dá num. são sete
23 folhas a lei, né?=
24 Med2 =é
25 med então quarenta e nove. tira sete cópias, dá quarenta e nove,
26 sobra uma aí.
27 Rte hein, ()? então vocês, vocês, vocês acham. há de convir que,
28 se eu já tinha dois meses de atraso, a saudep teria que ter
29 emitido a carta a partir do segundo mês prá cancelar meu plano.
30 me cobrando os dois meses, claro, com toda razão, se eu não
31 tivesse ido lá, né? e cancelar meu plano, me cobrando os dois
32 meses, e não esperasse seis meses né? seis, seis meses.
33
34 Rdo seis não. é um ano, um ano e tanto.
35 Rte não, não é um ano. é seis meses após, após a última- o
36 último pagamento
37 rdo sim, o último pagamento=
38 Rte =a senhora tá enganada, não é possível?
39
40 Rdo não, eu digo um ano depois da sua inclusão=
41 Rte =e o quê que e que tem isto?
42 Rdo e aqui também foi sete. então é, seis meses
43 Rte seis meses=
44 Rdo mas acontece que eu digo pro senhor o seguinte, não existe em
45 país nenhuma obrigação de,
46 Rte espera aí, espera aí, só um instantinho. a senhora admitiu
47 diversas horas aqui o erro da saudep
48 Rdo péra aí, péra aí, deixa eu explicar
49 Rte a senhora tá entrando em situações, a senhora tá entrando em
50 contradição=
51 Rdo =não. absolutamente=
52 rte =a senhora admitiu o erro da saudep
53 Rdo eu admiti erro da saudep, (em quê?)=
54 Rte =a senhora entrou na data, aqui de um ano de- que- que eu não
55 devia receber a carta é- é a saudep tinha que ter emitido a
56 carta em dois meses.
57 Rdo nã::o, eu não disse, eu não disse, nã:o, agora que o senhor vai
01 vê.
02 Rte é brincadeira né?
03 rdo olha acontece o seguinte, não existe
04 Rte você acabou de admitir o erro da saudep=
05 Rdo não admiti por isso, acontece o seguinte, você não me deixou
06 falar. não existe em legislação no mundo, porque inclusive eu já
07 atuei em lisboa, já atuei em roma, fora do brasil, não existe
08 lei nenhuma que diga ou estabeleça empresa ou pessoa física,
09 tem tantos dias prá cobrar () ela pode cobrar sua dívida
10 quando ela quizer.
11 Rte eu acho o seguinte, eu acho que (2 seg) o negócio é o seguinte,
12 eu não concordo em pagar, entendeu? Que eu acho que ela tá
13 caindo em, em, em situações em,
14 Rdo então pronto, eu estou achando, e:::
15 Rte que ela já foi até pro estrangeiro, e ela tá querendo me colocar
16 numa né? numa situação é, difícil aqui, querendo me botar como
17 insignificante que eu não sou.
18 Rdo eu falei que é insignificante?
19 Rte apesar de eu não ter, apesar de eu não ter segundo, é terceiro
20 grau, e não ter ido nem pro- pro- aqui prá bahia, entendeu? não
21 que dizer que eu não saiba o que eu estou, que eu estou
22 falando, o que eu estou colocando.

23 Rdo absolutamente. ela não tinha obrigação de lhe cobrar dois meses
24 depois, não tinha obrigação.
25 Rte o que eu acho, que eu tenho certeza é que a saudep errou (1seg)
26 entendeu? e eu não concordo com o pagamento
27 Rdo então pronto! não concorda acabou, é só não pagar, acabou=
28 Med =doutora, é, fugindo,
29 Rdo depois vem a cobrança judicial, né=
30 Med =fugindo aos autos, aos processos, tudo aí, assim a grosso modo,
31 parece que ele foi lá, entendeu? ele não teve o cuidado de
32 pegar, de fazer por escrito.=
33 Rdo =ele não teve o cuidado de assinar o termo=
34 Rte =não. eu não tive o cuidado, eu não tive a informação.
35 Rdo mas assinou:, e prá quê que você assinou o termo?
36 Med justamente, ou não foi informado ou () mas bem ou mal é, ele
37 foi lá prá pedir prá rescindir o contrato, (1seg) entendeu? a
38 verdade é que ele foi lá, ele não (preencheu)
39 Rdo ah mas você tá fazendo aí, eu acho que você sabe () extrapola,
40 extrapolando das suas funções, porque acontece o seguinte, se
41 uma pessoa assinou, ela tem obrigação
42 Med tudo bem
43 Rdo de dizer eu não quero mais né? do mesmo jeito que
44 Med é claro.
45 Rte ah, agora a senhora tá certa. a senhora acabou de falar que eu
46 tenho a obrigação de dizer que não quero mais.
47 Rdo É
48 Rte eu fui à saudep e disse que não queria mais
49 Rdo sim, mas acontece o seguinte, o senhor não escreveu aqui dizendo
50 que queria?
51 Rte num tem nada a ver uma coisa com a outra.=
52 Med =eu estou querendo agora o seguinte, eu estou pedindo à saudep
53 que reconheça que ele foi lá, entendeu? ainda que ele não tenha
54 tomado o cuidado de ou não pediu, não recebeu a informação que
55 fosse, ou sem cuidado de não ter, não assinou por escrito ou
56 outro (que fosse, mas que a saudep) reconheça (prá ela aqui é)
57 duas parcelas prá ela aí vai gastar mais só de, só de custo ()
01 cinquenta e oito reais, o mínimo (1,5seg) o que ele paga aqui
02 é sessenta reais.=
03
04 Rdo =é, mas aqui é, é, é você diz no juizado de pequenas causas, né?
05 é isso?
06 Med mas a saudep não pode tá no juizado porque é pessoa f,
07 jurídica.
08 Rdo pois é, pois é, pois é.
09 Med vai cair no, no, no (civil) comum
10 Rdo não o juizado diz é pessoa jurídica de direito público.
11 Med =não, nenhuma
12 Rdo direito público.pode ler lá.
13 Med não nenhuma pessoa jurídica pode ser autora no,
14 rdo não::o, pode ler depois é direito público. bom, vamos, vamos.
15
16 Med eu atuei um ano no juizado doutora, ()=
17 Rdo =bom, vamos- vamos. é:: mas do mesmo jeito que estão cobrando
18 custos aí que num tá dando, olha acontece o seguinte, eu posso
19 fazer o seguinte, levar prá saudep e dar um parecer pedindo prá
20 dispensar o pagamento.
21 Med É
22 Rdo ta?
23 Med considerar que ele teve, ele foi descuidado, entendeu?
24 Rdo eu posso fazer isso, eu levo o processo, e faço uma, uma, uma,
25 como é que se diz, ficou um parecer e peço para dispensar.

26
27 Med () ainda que tenha sido sem cuidado, mas pela boa fé, pelo
28 acordo.
29 Rdo peço para dispensar, agora, só ~~que~~, só pode ser a partir do dia
30 dois porque amanhã estou viajando.
31 Med ta, tudo bem.
32 Rdo eu me comprometo a isto, que eu faço um parecer que depois você
33 pode vir aqui e olhar se eu fiz mesmo, que quando eu prometo, eu
34 faço. você vem aqui e vê que eu vou pedir através do parecer,
35 prá ela- prá ela desconsiderar e aceitar a:::- é- aceitar o seu
36 pedido aqui e você não pagar. posso fazer isso. tá?
37
38 Med eu tenho plena fé que a senhora vai conseguir convencer a turma
39 lá.
40 Rdo vou fazer, agora só
41 Med a senhor é a última palavra lá dentro
42 Rdo só desse jeito. no dia dois, porque amanhã estou viajando=
43 Med =doutor joão, não assina nada contra seu parecer não, eu tenho
44 certeza disso.
45 Rdo não, isso aí num,
46 Med não, mas eu sei que a senhora (2 seg)((barulho do telefone) vai
resolver bem isso aí.
47 Rdo tá certo então?
48 Med tá bem.
49 Rdo vai fazer algum termo de audiência?
50 Med (tem que fazer).
51 **((acaba a fita))**

ANEXO D

Audiência de conciliação Ok Veículos

Participantes:

Lucas: reclamado (dono do estacionamento Ok Veículos)

José: reclamante 1 (comprador do carro)

Pedro: reclamante 2 (amigo de José)

Mediadora 1: atendente do Procon

Mediadora 2: advogada do Procon

Jorge: mecânico do reclamante 1

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
13 ele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.]
14 Lucas [garantia] de motor e
15 caixa.
16 (0.8)
17 Marta é só motor e caixa. =
18 Lucas = só motor e caixa. (0.2) a garantia cobre.
19 (1.2)
20 Lucas pode procurar sabe-<se o carro tiver fundido, (.) ou a caixa
21 quebrar, a responsabilidade é >do do do< de quem vendeu.
22 (0.5)
23 Marta pois [é-]
24 Lucas [e] recomendação:- sobre a documentação de carro roubado.
25 isso aí é:- (0.8) a lei: fala, muito claro isso. =
26 Marta = ↑unhum,
27 Lucas agor[ai 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,
39 Marta [↑uhum.]
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
bom.
49 (.)
50 Lucas depois [cê fala. >senão nó- (nós () vamos](começar) discu
]tir<=
51 Marta [p a s s a a p a l a v r a pra você.] =<não.pera aí<.]
52 Lucas =>uma [c o i s a] que não vai ter nad-<=
53 José [então tá:..]] =já começou errado.
54 (0.5)
55 Lucas Aí, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro. aí >ele

56 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
16 que 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 me
20 comprou ciente a essas coisas. (0.8). <porque a gente não enganou
21 ele em nada. (1.0) agora. essa reclamação que ele fe::z, (1.5)
22 num posso- (0.5) agora a garantia de motor e caixa, a gente é- a
23 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
31 [PRO:::~::~:]
32 Pedro [n ã o, só] pra mim==
33 Marta =José mes[m o : : ?,]
34 José [eu vou fa]lar 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.=
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 p e r a aí,[vo]
50 cê 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.
56 Pedro unhum.
57 (2.2)
58 José °certo.° >me- me< venderam o carro como direção hidráulica, =>o

59 carro não tinha direção hidráulica.< (1.8)
 01 Marta °°unhum::.°°
 02 José <propaganda enganosa, né.= falar uma coisa que não tem. (1.2)
 03 voltei lá no sábado. (0.8) ah, >o carro (dá pra ir- (não)
 04 apresentava o defeito isso e aquilo. =voltei. (0.2) tudo bem,
 05 conversei levei um gol, (.) >peguei um gol,< (.) o mecânico reprovou?, (0.2)
 06 Marta unhum.
 07 (0.5)
 08 José aí peguei um monza, >levei no mecânico, o mecânico tava bo-=olhou
 09 o: carro,< o motor é carro usado.=não ia mexer no carro?, (.)
 10 olhou o carro tava bom. (.) certo. (0.5)
 11 Marta unh[um].
 12 José [<aí o primeiro dia que eu peguei o monza,=peguei o monza no
 13 sábado, (0.8) no sábado (.) o monza já quebrou a balança não sei
 14 o quê que aconteceu lá que eles (não teve- o defeito no coisa-
 15 =>>no primeiro dia.<< (.) no tempo (.) do- levei- isso aconteceu
 16 de tarde,= peguei o monza (.) lá por volta de dez onze horas da
 17 manhã, (0.2) fiquei trabalhando, depois fui pro lava-a-jato,
 18 (1.0) saí de lá com o carro cinco horas da tarde, parei o carro
 19 na pru- >>dente de Moraes, depois<< que eu liguei o carro, (0.5)
 20 deu defeito. >acusou o defeito.= aí na mesma hora ligamos pra
 21 ele. (1.0) ah não, vê o quê que cês podem fazer aí deixa em um-
 22 (.) estacionamento que a gente resolve na segunda-feira.<
 23 conseguimos:- arrumar o negócio lá e levamos no mecânico no
 sábado mesmo.
 24 Marta unh[um?],
 25 José [aí o cara deu uma olhada, >tal tal <. (0.5) aí não suspeitou
 26 de nada porque o carro voltou:: (.)ao normal.
 27 (.)
 28 Lucas não. arrumou a peça. =
 29 José =>>não [arrumou- num-] [num arrumou-]<<
 30 Lucas [não arrumou?] [>>ah nu]m arrumei a peça não?<<
 31 (.)
 32 Lucas eu- eu to- eu tô falando, ele não arrumou.=
 33 José =>>ah- uh- (.) espera. no meu- [eu tô falando no: sábado] de
noite.
 34 Marta [pêra aí Lucas por favor.]
 35 José o cara olhou, tirou a roda, olhou, tal tal. (.) aí (.) demos uma
 36 volta no carro, (.) [aí o cara-] (1.2) descemos a repú::blica,
 37 >pro cara.
 38 Marta [u n h u m.] problema: não aconteceu nada.
 39 =aí paramos o carro em frente a oficina, a hora que ele arrancou,
 40 o carro voltou a dar o problema.< aí deix- ligou pra ele de novo,
 41 deixou na oficina aí na segunda- feira ele mandou arrumar o
carro.
 42 (1.2)
 43 Marta unh[um],
 44 José [que foi feito. que foi na segunda-feira que você foi lá levar
 45 a pe[ça ((com o Pedro))
 46 Pedro [unhum.=
 47 José = arrumou o carro. (.) tudo bem. aí: (0.8) passou tudo bem. aí:
 48 teve um dia que eu levei o carro pro esporte, fui jogar bola, o
 49 carro me: deixou na mão lá. não- não ligava >nem pro caramba. (do
 50 mesmo jeito.)< levei logo no:: meu mecânico e tá a notinha aqui.
 51 eu tenho que trocar ainda: (0.5) quatrocentos re- já- fora o que
 52 eu gastei eu tenho que (.) gastar mais quatrocentos e pouco,
 53 porque eu tenho que trocar (1.0) um negócio >que você sabe< que:
 54 desde o primeiro dia que eu peguei (1.0) tá dando- tá com
 55 problema, e tenho que trocar(.) bomba elétrica. é duzentos e

56 poucos reais. eu com o carro que eu- tenho dois meses- paguei a
57 segunda prestação agora, e vou gastar mais de mil e cem reais no
58 carro. =>num tem condição. = é três prestações que eu vou pagar.<
59 Marta é:: isso é verdade. e:: tem mais a embreagem, né. que eu acho
60 que::-
61 José <não. a em[breagem eu] levei num mecânico ontem, ele falou
que
62 Marta [(falta fazer.)]
63 José não- num tá:- é: só =
64 = uma questão de regulagem. (0.2) eu levei lá ontem. =eu tava
65 saindo de lá ontem. eu levei pra ele vê pra mim.
66 (0.8)
67 Marta cê pode apresentar:: a no:ta. pro:: (.) lu::::cas,=
68 José =<aqui. tem essa [aqui QUE ELE] V I U] LÁ ONTEM.] Ó::↓]
69 Marta [pra gente] tentar : ::]:: :: :] (.)]
70 ach[a r : : (.) a melhor s a í d a] prá isso, [né.]
71 Lucas [(mas tem coisas que realmente eu::-)]
72 José [é.]
73 [essa aqui ó:()]=
74 [((mostra nota))]
75 Marta =porque::::- =
76 José =°tá tudo aqui. [()°]
77 Marta [o consumidor] se sent[iu lesa::]do?=
78 Pedro [aqui a-↓]((mostra alguma
79 coisa a José))
80 José <esse cabo de ignição, um cabo de vela que ele teve que trocar, =
81 Lucas =se sentiu lesado mas (.) >>a partir do momento- a gente não
82 enganou ele em nada. ele levou o carro no mecânico dele, o
83 mecânico Dele, o mecânico aprovou o carro pra ele comprar.<<
84 (1.2)
85 Lucas porque se o carro tivesse ruim, ele não tinha comprado o carro.
86 (1.5)
87 José <↑não. [(.)]deu defeito:::]
88 Marta [era] um d e f e i]to- que: dava pra:: perceber:: [ou
não.]
89 José [;>>claro]
90 que- num tem jeito = é o que eu- o jorge também falou comigo?,<<
91 (.) >bomba elé[trica, uma peça elétrica,]
92 Lucas [agora, e s s a s coisas] que ele tá::: (al[eg-)
93 [isso aí é coisa de um carro usado. [isso aí é um carro noventa e
94 quatro.
95 Marta [ahhh
96 (.)
97 Lucas (ou então) um ano dois mil. faz seis anos [(isso) ()].=
98 José [é::
99 =mas [eu num paguei nem:: duas prestações. eu vou gastar mil
reais?
100 Lucas [agora se ele comprou esse carro e não
tinha
101 José num tem condições.]
102 Lucas c o n d i ç õ e s] de comprar:, =igual ele alego::u. que não
103 tinha condição (nenhuma) de comprar [e pagar] e m d i : :
a,]
104 José [>eu não-]não. eu:: a: eu] não
105 aleguei que eu tenho condição de pagar [não.<
106 Pedro [()
107 José [cê que tá falando]
108 Pedro [<(quem) vai sab]er?,
109 (.)
110 Lucas ninguém [for[ç o u e l e] a comprar NADA.

51 Marta [()
 52 José [ele tá falando.] >eu te- eu tenho
 53 [tanta condição de pagar,] que
 54 Lucas [ninguém forçou ele a comprar na::da.]
 55 José tem dois meses-<
 56 Lucas enten[deu?,
 57 José [>as duas prestações já [estão p a g a s lá , tá.]
 01 Lucas [ninguém (te obriga a comprar]
 02 [nada nada nada.)]
 03 Marta [gente] pera aí,] vão::-
 04 José é.
 05 Marta vão:::
 06 Lucas [ele não [tem condição de comprar [um (carro) ()=
 07 Pedro [()] NÃO.
 08 Lucas =[()].
 09 Marta [vão com calma.=
 10 Pedro =(ele) tá falando de um carro de [luxo.]
 11 José [e tem] aqui também, ó?,
 12 ((folheia jornal))=
 13 Pedro =isso aí tá tudo em jeito, [aí.((barulho de jornal sendo folheado))
 14 José [<é.
 15 (.)
 16 Marta não: [mas pera aí lucas, você:]:-
 17 Pedro [()] ((parece que fala com José))
 18 José aí ó, ((fala com pedro))
 19 Marta vo[cê ofe re ce o] serviço, você [tem que dar::] uma::
 20 José [pode dar uma olhada.] ((achou algo no jornal))
 21 [(no valor.)
 22 Pedro [(t e r i a de t e : r-)] <teria
 23 Marta garan]ti[a::-
 24 Pedro de ter-]
 25 Lucas [a garantia eu de::i, uai. [c a i x a e [motor]
 26 Marta [que é um ser[viço bom,]
 27 Lucas tá na garantia.]
 28 Marta que [não vai dar] defeito nenhu=-
 29 Pedro [(isso)
 30 José [é::.. muito bo-
 31 Lucas =ca::[ixa,
 32 Marta [<isso.=
 33 Lucas =e motor, tá na garantia.=
 34 José =>>mas [essas peças aqui eu vou- tenho que trocar o quê.=quadro e
 35 Lucas [(tá valendo.)
 36 José quê.<<
 37 (.)
 38 Pedro entendeu.
 39 (.)
 40 José >anda moço.
 41 Lucas no [motor eu não] mexi.=
 42 José [ah não ?,]
 43 =hehe
 44 Marta não, pera [aí:::] José:: °va::mos com calma.°
 45 José [hehehe]
 46 (1.8)
 47 Marta °é José mesmo, né.°
 48 (2.2)
 49 Marta vamos ver o quê que a gente pode fazer:::, <por isso, (.) pra
 50 trocar. porque: (.) corre:::ia: eu:::- eu: en[tendo muito pou]co

51 Lucas [correia de carro-]
52 Marta de carro. v[o-
53 José [<NÃO::O. tem coi[sa aqui [COM CERTEZA.]
54 Marta [é des[gaste: e tal::]]:
55 Lucas [é desgaste natural.=
56 José =com certeza. [tem coisa aqui: que tem que não-]
57 Lucas [(isso aí o mecânico] teria que ter
58 olhado.=
01 José =tem coisa aqui que tem-
02 Lucas hh hum↓
03 José com certeza. que num::- é parte não. mas pe- a maioria é:- (.)
04 com certeza, [(sim.) [mas (vai) (checar).]
05 Marta [e n t ã o v a m o s fazer] o:: seguinte, (.) é::
06 lucas, (1.2) apresenta tua proposta, (.) do que você pode pagar
07 aqui pra ele, depois se- você vai apresen- acrescentar a sua
contrapro[po-]
08 José [já
09 pa guei trezentos reais de mecânico, (<ainda tá:::)(só que o
10 carro ainda não [tá:: ó-)
11 Pedro [(ISso aí eu não tenho. eu [tenho que-).
12 Lucas [eu tenho sócio, eu tenho
13 que conversar com e:le. isso aí eu num posso [()]
14 Marta [<NÃO. mas] aqui você
15 veio como:- o representa[:nte legal da sua em[pre:::sa, =
16 Pedro [()]
17 Lucas [<pô. mas eu tenho
sócio.
18 (0.5)
19 Marta então a gen[te:-
20 Lucas [não posso.
21 (.)
22 Marta >porque senão a gente vai ficar (tratando isso,< tratando) como::
23 (um::-)
24 (1.2)
25 Marta um [()]
26 Lucas [() no direito dele. ué.
27 (.)
28 Lucas () (acostumado.) () ((voz muito longe ao fundo))
29 Marta <então::: você começa com a sua propo:sta. o quê que cê quer que
30 ele faz?
31 José >eu quero [o ↑lícito] uai.< qualquer lícito. ele sabe [o quê
32 Marta [°de fato°]
[th>>NÃO.<<]
33 José que [ele tem que fazer.
34 Pedro [>não foi só o li-cito não, rapaz.<
35 José <é.
36 Lucas [([) ((voz muito distante))
37 Pedro [não foi só o lícito não?,
38 Marta não[:. ou então você veio] aqui pra quê.=pra::[:
39 José [()]
40 Pedro [não. eu vim
41 pelo::- eu vim () me chama::-ram, (ué.) ((ironicamente))=
42 Marta = é:: mas a gente:: veio aqui prá tentar resolve::r isso, dá
43 melhor forma possí[vel.
44 Lucas [(claro.) só que tem- que tem dois meses que
45 ele ta com esse carro. tem dois- (>foi quatorze do quatro.) vai
46 fazer três meses.<
47 Marta <entã::° [s ã o n o v e n t a]di::[:a[:s.
48 José [do i s m e s e s.]

49 Lucas [nã:[:o, mas o motor
50 José [paguei essa
prestação
51 Lucas não] fundiu.
52 José ontem.]
53 José hh[haha
54 Lucas [a caixa não estragou:::-
55 (1.2)
56 José é::=então é justo eu pagar mil e cem, (.) só [de presta[ção?]
57 Marta [ele qu[e tá]
58 pa[gan- ele-<]
01 Lucas [<o que que] te::m.
02 Marta Compraria outro carro com esse dinheiro que foi ga::sto.=
03 Lucas = hein.
04 (.)
05 Marta ele compraria ou[tro-
06 Pedro [°(não tem jeito.) [() (ele tá
apresentando)
07 Lucas [a garanti::a,
08 Pedro como um° =
09 Pedro = ° defeito, en[tendeu° ((fala com José)
10 Lucas [tando (.) que isso aqui >>ele tá dizendo<<,
11 nu:ma revisão de carro. > que é as coisas que são gast-.=ele
12 levou o carro no mecânico dele, se o carro não tivesse em
13 condições, ele não teria que ter comprado. correto.
14 (0.8)
15 Lucas <O mecânico dele >falava assim.<=nã:o. esse carro não tem
16 condições de você comprar. o quê que ele tem que fazer. não
17 comprar o automóvel.
18 (.)
19 Pedro [(>>me [liga pr-)<<
20 Lucas [(tá-)
21 (se embestou em) comprar o carro, falou- falei com ele, ô José, o
22 carro tá em condições? tá legal? não. agora tá legal. agora eu
23 vou ficar com o carro. esse carro serve pra mim.
24 José mas então tá. então deixa [eu falar.]
25 Lucas [Aí,]
26 (.)
27 José °depois eu [falo.°
28 Lucas [depois de-
29 (.)
30 Lucas trê:::s meses, dois meses, ele vem com essas (-)
31 (reclamações). isso ai (.) >é [coisa < =
32 José [<não-
33 Lucas = >que ele tinha que ter fei:to< (.) na hora.
34 José hh[ha
35 Lucas [porque o mecâ::nico, ele sabe. das coisas que (são-) o
mecânico
36 é profissional.
37 Marta °isso é desde quando.°((pergunta sobre datas dos recibos do
Rte.1))
38 (1.2)
39 Marta essa é [be: : :m] recente. e:::- o que que você [a c h a.
]
40 José [nã- hhh]
41 Lucas [>>você
entendeu.<<]
42 Marta pode fa[lar jo s é.]
43 José [a q u i::,] então:: vou falar o seguinte. = é igual o
44 cara me falou on[t e m. a g o r-]

45 Lucas [quando você vai no mé]dico, o médico vai te:: a-
 46 te:: a::- vai te olhar. e vai te falar::.[()] o
 m e c â

47 José [não, ol(h)h(h)a] l(h)á::.
 48 Lucas n i c o é] prati[c a m e n t e] a mesma coisa.=
 49 u(h)é(h):(h):]

50 Marta [<p(h)e(h)r(h)a a(h)í↓]
 51 José = haha=-
 52 Marta =pera aí↓=
 53 Lucas =>o [mecâ]nico< é profiissional.
 54 Marta [não.]
 55 (.)
 56 José hehehe.
 57 Lucas ele não é profiissional no que ele [faz?
 58 José [é vo-

01 Marta é [mas-
 02 Lucas [igualmente tá desmerecendo o:[::: (.)ca]ra.
 03 José [é igual o] cara me
 04 fa[lou ontem]
 05 Marta [>não claro q]eu não.<
 06 José é uma peça elétrica. (0.2) se: ela não acusar o defeito >na
 07 hora,< tem como- como a pessoa falar que ela tem que ser trocada.
 08 (1.2)
 09 José <uma [peça elétrica.
 10 Marta [na:::o.
 11 José é igual- aconteceu isso aqui ó:: (0.5) cabo de ignição. eu tava
 12 indo pra universidade, °levar minha mãe pra passear,= >meu pai,<°
 13 começou a dá um:: (1.0) uma a sair- uma faísca de- >uma-< tipo
 14 uma corrente no::- (.) aí eu fui- >vê- lig- o carro< começou a
 15 perder a força.é uma peça elétrica. como que o cara vai adivinhar
 16 na hora, que ia levar o carro ali pra ele ver, que a peça vai dar
 defeito.
 17 (1.2)
 18 José ninguém adivinha.
 19 (1.2)
 20 Marta é (voltam-) vão::- faz a sua <proposta.>
 21 José é igual:- >se eu- se eu < num mandasse trocar algumas coisas aqui
 22 no carro?, o quê que aconteceria com o motor. o carro não ia
 parar.
 23 (1.0)
 24 José você não te:m- que trocar.
 25 Marta >°claro.°<
 26 José então::: não é [peça do motor, uê.]
 27 Marta [E : : : :]
 28 (1.2)
 29 Marta então vai sua proposta. [v ã o lá José]
 30 José [não, minha propor]sta é >o q- [eu- eu]
 só

31 Marta [é tudo.]
 32 José quero o segui:nte. eu [quero que ele- (.) que ele- >vê o quê que
 33 Marta [ah
 34 José pode fazer, porque.eu não tenho-< não é que =
 35 = eu num tenha condição. eu não vou: (.) pagar mil e cem reais
 36 num conserto, (.) °que eu tô pagando trezentos reais num carro,
 37 trezentos e pouco. eu vou pagar mais mil reais a mais. não tem
 38 condição.
 39 (0.8)
 40 Marta não. porque eu [concoLucas]
 41 José [eu comprei] um chevette, fiquei um ano com o
 42 chevette, eu num gastei um centavo no carro.

43 (1.2)
44 Marta um[hum].
45 José [o carro nunca me deu um problema. esse carro aí já te do-
46 domingo ele me deixou na mão. de novo, o carro.
47 (1.2)
48 José domingo ele me deixou na mão de novo.
49 (1.2)
50 José um carro de dez mil reais me deixar na m- que is:so::.
51 Marta olha, com mais esse preço que você vai gastar, você compraria um
52 José com certeza
53 Marta outro carro.
54 (0.8)
55 Marta vão José. vão vê o quê que a gente pode fazer aqui?
56 (1.5)
57 Lucas a reclamação dele (.) se o carro tivesse:: quebra:do, fundido o
58 motor igual perante a garantia, (.) aí [sim]
01 José [mas se]num troca a peça
02 (ele) vai fun[dir ué.]
03 Lucas [ma::is] (.) isso aí eu num posso fazer não porque
04 ele levou o carro pro mecânico , () deixei: ele () ficar à
05 vontade com carro,
06 (0.5)
07 ((barulho externo))
08 José se a correia dentada quando num troca arrebenta e: quê que vai
09 acontecer. (0.5) nada né. num acontece nada né.
10 (0.5)
11 Marta num pode fazer nada. nem se ele apre[sentar uma prop-]
12 Lucas [isso aí se ele]
13 tivesse::, um mês depois, que ele comprou >esse carro.< ter ido
14 lá na lo:ja, conversa:do, mas não num aconteceu nada. agora que
15 tinha que acontecer =
16 José = que é isso? =
17 Marta = mas no con[trato, (não, ele, nunca mais ele)]
18 José [a primeira notinh- a primeira notinha] que eu- eu
19 liguei pra leila, eu liguei pra menina lá do::, (.) eu liguei pra
20 menina que trabalha com ele, que fez o negócio (.) pra mim. ela
21 falou o seguinte. eu liguei pra ela. ô leila ó. (.) u u carro deu
22 um probleminha. eu gastei seiscentos reais no carro, [tal tal]
23 Marta [unhum]
24 ((tosse))
25 José manifestei já, querer trocar o carro porque não ia ter condição
26 de >ficar com um carro usado daquele.<ela falou< ah não mas o
27 carro é <assim mesmo> cê, cê- às vezes gente dá sorte, num dá
28 sorte. primeiro. primeira vez que eu levei eu tav- ela já falou
29 isso comigo.
30 (0.5)
31 Lucas depois que eu acho que você pegou lá >que que< deu problema cê
32 foi na mesma hora lá. [()]
33 José [é:: mais eu num num fui]
34 Lucas [engraçado né. engraçado que ele os]
35 José [porque o carro ficou: me deixou na mão: ué]
36 Lucas dois primeiros num serviu pro cê- cê foi lá na [mesma hora. e
esse
37 José [me deu na mão
38 Lucas aí depois de 3 meses cê foi lá.]
39 José ué. >num, num um, u, u,<] pro cê vê =
40 Marta = esse aqui é de:: setembro.
41 Lucas então. dois meses.
42 Marta <dois meses> ele:: () hum,
43 (1.0)

44 ((entrada da advogada - Med 2))
 45 Marta ele tá alegando que a:: (0.2) que a garantia cobre o motor e da
 46 caixa de direção. (0.2) que esse que foi aqui apresenta:do, não::
 47 (0.5)
 48 Ana mas essa garantia é:: já passou da garantia le[gal?]
 49 José [não ué.]
 50 Marta [n ã o::]
 51 Ana [da garantia dele?] =
 52 José = não, ué.
 53 Marta ué mas (.) é noventa dias::
 54 Ana pra tudo né. =
 55 Pedro = (já pagou tudo) [tudo foi pago]
 56 Ana [a não ser é::] a não ser defeitos que fossem:
 57 perfeitamente visíveis. né? fora isso =
 58 José. = [não, um sendo ()]
 :
 59 Ana.: [noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa. noventa dias
 01 é garantia legal. não é garantia que vocês estão dando. é
 02 garantia
 que [a L E I dá. (.) tá:?]
 03 Lucas [não, mas a garantia que a gente dá] perante a nota, é a
 04 garantia de motor e caixa do carro =
 05 Ana = a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa dias.
 06 noventa dias quem dá é a lei. =
 07 Lucas = então
 08 Ana mesmo se você não desse garantia nenhuma:,
 09 Lucas a lei [já dá]
 10 Ana [o produ:to já] tem a garantia de noventa dias. tá? Agora
 11 essa garantia de noventa dias você não pode falar é só isso ou só
 12 aquilo_não. é a garantia do produto inteiro. é claro que é uma
 13 coisa: sensata. (.) não vai ser uma garantia de uma coisa::
 14 (.)perfeitamente visível que ele poderia- igual eu acredito que
 15 é o carro usado que ele levou no mecânico dele, [o mecânico
 aprovou]
 16 Lucas [levou, aprovou
]
 17 Ana fosse uma coisa que o mecânico poderia detectar, =
 18 Lucas = igual o de[feito q u e c o n s t a v a]
 19 Ana [não não teria, não teria, como,]
 20 José [não, num é um defeito que constava.]
 21 Ana <agora(1.2), a gente tem que ver aqui se é um defeito, se for
 22 também uma coisa
 23 [de uso : n o r m a l d o c a r r o, você tem que trocar.
 24 igual tô vendo aqui: correia]
 25 José [não, é um:: (.) com certeza, tem coisa que, que é que é o que
 26 eu vou falar. isso (.)]
 27 Ana essas coisas, também não, não estaria na garantia.
 28 [tem que ver se existe algum defeito aqui (.)]
 29 José [t e m coisa que você tem que trocar sim, (.)] tem coisa que
 30 você tem que trocar sim. > igual isso aqui ó <.=
 31 Lucas = filtro de óleo é de uso:: normal. óleo (.)
 32 José não cara ,isso a[i, eu não tô questionando isso.]
 33 Lucas [(x x) t a m b é m ó],
 34 para[f u s o (.)]
 35 José >[eu não tô questionando isso] <
 36 Lucas sup[o : r t e . . .]
 37 José [>tô questionand o <]
 38 Lucas [e u t ô d izendo]o que tem que
 trocar
 39 Marta =você tem que apresentar um[a proposta para ele.]

40 Lucas é:: balança
 41 José > [n ã o m a s e l e] não< ele não que proposta nenhuma!(.)
 42 Lucas É :: p[a s t i l h a] (.)
 43 Marta [mas você veio aqui] para (apresentar) s[ua proposta].
 44 Lucas [trava de
 45 pa]stilha, Disco de freio
 46 Pedro a correia é dentro do motor, você tem que abrir o motor para
 47 você ver.
 48 Lucas é (você vê que), tudo isso são coisas de desgaste natural do
 carro
 49 Pedro a correia dentada,.
 50 Lucas isso aí são tudo de desgaste. (.) não tem nada aí que::
 51 José não!
 52 Ana bomba e[lé t r i c a]
 53 Lucas [tensor d e] velocidade, bomba, também tudo é
 desgaste.
 54 ((risos do José e Pedro))
 55 Ana bomba elétrica (.) =
 56 Pedro = ah! então tudo é desgaste.
 57 ((risos))
 58 José então tudo é desgaste, ué.
 01 ((risos))
 02 Ana aí, aí vocês estão me falando da parte elétrica toda do carro.
 03 ((risos do José e Pedro))
 04 Pedro tudo é desgaste.
 05 José é desgaste aí.=
 06 Lucas =é o desgaste do carro=
 07 Pedro =é brincadeira!
 08 Pedro correia dentada(.) (xx)
 09 Ana /então/ uma bomba elétrica estaria dentro da garan[t i a , né?].
 10 José [é o que o ca]ra
 11 falou comigo. tem jeito de você prever, pre- prever alguma coisa
 12 aqui não, não, não, aconteceu? é uma coisa- uma parte elétrica? é
 13 igual ignição e cabo de vela, que tem que trocar (0.8) o carro
 14 começou a::rodar, corrente(0.5)parou(0.2)eu vou- o mecânico vai
 15 prever na HORA que ele vai ver o carro? não vai.
 16 Ana a parte elétrica aqui eu não concordo não. a maioria dessas
 17 coisas aqui, é::, =
 18 Pedro =igual correia dentada, tu- tudo bem, é desgaste, mas se rebenta,
 19 e essas coisas assim, tá dentro tá onde, tá onde, onde que tá? Tá
 20 dentro do motor, né.[e o quê que vai acontecer?]
 21 Lucas [toda vez que você compra um ca]rro tem que
 22 fazer a revisão.=
 23 José =é:: ! seiscentos reais, né. =
 24 Lucas =você vai comprar um carro, e não vai olhar[isso. você vai
 ficar
 25 José [é : : , v o c ê t
 á
 26 Lucas com o c a r r o]
 27 José certo. (.)] não::, você tá certo!
 28 Lucas não, não tô certo não. não [tô todo certo n ã o]
 29 José [não, tá certo sim !].
 30 Lucas são as coisas naturais das coisas.
 31 Pedro /correia do alternador eu sei, mas (xxx) /
 32 (4.0)
 33 Lucas quem compra carro usa:: é usad- é hoje, tá tá vai dá esse tipo de
 34 problema. é lógico que existe a garantia,de que é um carro zero
 35 [e tudo novo]
 36 Ana [comprou em]prestações?
 37 José =prestações,eu! paguei a segunda,[paguei a segun- paguei,]

38 Ana [ainda faltam muitas?]
39 José faltam, faltam vinte e duas senão me engano. paguei a segunda. vou
40 gastar mil e cem com um carro, que eu teria
41 con[dição de pagar três]
42 Ana [você fez o financiame]nto direto com ele, ou foi co:m
43 financeira? =
44 Lucas =no banco, no [banco.]
45 José >[foi com]o banco<
46 Lucas (eu trouxe até aqui o) papel.
47 (1.0)
48 José não, mas aí no caso foi feito com eles também, eu! eles passaram
49 [no banco então]
50 Ana [não, eu sei, eu sei.]
51 Pedro (vão discutir essas divisões, entendeu?)
52 José até tenho o papel aqui ó:
53 Pedro =(ao erro, o) ()
54 José ó, já tem até erro: pelo seguinte,
55 (1.5)
56 José a o carro, o carro eu comprei um monza, olha o que quê tá escrito
57 depois ó.=
58 Pedro =a o chassi::, o que quê é?
01 Ana vinte e()
02 José vinte e um, no chassi tá certo. (só que tem)
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.
10 (1.0)
11 José mas quem [passou pra lá, foi ele(uê).]
12 Ana [eu::, e a::, e a no]ta fiscal do carro? cadê
13 ela?=
14 José =nu- nu- nu me deram.
15 Lucas ()//o carro é de terceiro ()
16 ((risos do José))
17 Ana =(mas tem que ter)uma no[ta de venda, uê.]
18 José [mas tem que ter tudo, uê!.]
19 Ana tem que ter uma nota de venda, uê! (quer dizer que) você é isento
20 de, de pagar imposto?
21 Lucas Hum, hum. do carro é() a senhora não me conhece, sabe onde é o
22 problema do carro=
23 Marta =tá mas se você tem uma con[cessionária, você tem que você tem
24 que emitir uma nota.]
25 Lucas [meu estacionamento, meu
estacionamento]
26 José ahã!
27 Ana então você não tem uma, uma loja de vender carro=
28 José =então ele não pode vender carro, não é?
29 (1.0)
30 José porque estacionamento é um estacionamento, ele não pode vender
31 carro.
32 (9.0)
33 ((Med está analisando as notas de orçamento de peças))
34 Ana " tecnocarro é (por conta)do vencedor, não é? a loja é - ok!
35 automóveis, é estacionamento?
36 Lucas =é estacionamento.
37 Ana (e) o senhor vende carro lá dentro?
38 Lucas vende,/carro também/. porque lá pode fazer tudo.

39 (1.5)
40 Lucas o contrato social, não é?
41 Ana então não é só estacionamento?=
42 Lucas =não é só estaciona[mento.]
43 Ana é [uma concessionária de vender carro]
44 Lucas [pode vender carro também isso que eu tô] falando
45 Ana então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.
46 Lucas algumas coisas.
47 Ana por quê algumas?
48 Lucas porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.
49 Ana ah! você vai me desculpar ma:s , tem coisa errada aí , né?
50 José Aqui
51 Ana se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua loja, no
52 seu contrato social, está como vendedor de carro, você vai me
53 desculpar mas você tem que dar uma nota fiscal. (6.0)
54 Ana o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas? deixa
55 eu ver. oh! essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não ter
56 conversa pra não ter pra não te::r essa bomba (elétrica)
57 Pedro ()
58 José o sensor de temperatura , desde o dia que eu peguei o carro
01 ((tosse)) tá, tá, o carro vem oscilando
02 Ana vão pagar essa nota aqui . não é NEM A METADE do que ele gastou .
03 Lucas essa aqui eu pago ó::
04 Ana essa nota.
05 Lucas essa bomba.
06 Ana a, a bomba não , a nota.
07 Lucas não, essa nota aí toda, eu não posso pagar. eu pago essa bomba.
08 José isso aqui ó: > isso aqui é outra coisa. isso aqui ó:: é::< parte
09 elétrica ó:. o carro deu defeito, eu tive que trocar ó: isso aqui
10 ó:
11 Lucas então me dá um prazo pra eu pagar isso aí, que eu pago.
12 (5.0)
13 Ana Quanto que você gastou , já nesse total ?
14 José ah, [nem lembro]
15 Ana [mais de mil] e quinhentos reais
16 José não, não. só, só, somar cento e dez , seiscentos e trinta e
17 cinco, e no caso se eu for gastar aqui: ó: setecentos e pouco,
18 com [quatrocentos e pouco, mil e quinhentos]
19 Ana [essas duas aqui que] que é
20 José já foram feitas, já foi feita. foi fazer (3.0 seg)
21 Lucas fazer isso aí. ((tosse))
22 José quê que é isso? isso é parte elétrica, o carro me deu defeito
23 aqui ó: o carro estava indo andar normal, começou, perder a forç
24 força, dar um estalo no carro, fui ver era a parte elétrica do
25 carro. como que o mecânico vai adivinhar uma coisa que, que não
26 aconteceu, na hora pra ele acus [ar o:: teu defeito.]
27 Ana [paga essa nota a q u i] de duas vezes, lucas
28 pra acabar com isso.
29 Lucas eu pago essa bomba que tem aqui, o pior que eu tenho que arcar ,
30 que eu vou pagar pro: ex- proprietário de um carro (esse defeito)
31 Ana vai ué ! você não tem uma
32 [concessionária? você não é um , o responsável?]
33 Lucas [então,eu sei mas, o ex-pro p r i e t á r i o,] o ex-
34 proprietário não quer nem saber . isso que [eu estou falando]
35 Ana [pois é]
36 Lucas isso aqui eu vou arcar sozinho, [os duzentos e cinquenta e um.]
37 Ana [você tem que assumir,]
38 quem tem , quem tem um comércio tem que assu [mir os riscos,
né.]
39 Lucas [não::, eu sei

40] isso aí eu sei, uê. isso aí a
41 [gente vive disso, a gente é inteligente, não é burro não.]
42 Ana [se a gente for pedir essa nota fiscal.] se a
43 gente for pedir nota fiscal, vai ficar mais enrolado ainda, né?
44 Lucas duzentos e cinquenta e um, é tudo que eu posso pagar.
45 Ana vocês é que sabem.
46 José não::, que isso eu já [gastei aqui ó:]
47 Ana [senão, a gente] encaminha isso pra
48 [justi:ça, encaminha isso pra receita]
49 José [seiscentos e trinta e um seiscentos e trinta e cinco] cento e
50 dez com quatrocentos e oitenta e oito que eu vou pagar, quanto
51 que vai dar aí ? eu pagava três- quatro prestações do carro.
52 Ana então a gente encaminha isso pra justiça::, e pra receita pra:
53 pra: questionar sobre as not[as também.]
545 Lucas [você quiser re]ceber os duzentos e
4 cinquenta e um, [eu te pago]
555 José [na::o,] não quero receber duzentos e
6 cinquenta e um não. que eu vou gastar duzentos e cinquenta e um.
57 Lucas agora, isso aqui eu não tenho como eu te pagar.(isso não)
58 José não::o, mas tem coisa aqui que tem tem aqui que::
01 Lucas se quiser receber os du[zentos e cinquenta e um]
02 José [não que, não]
03 Lucas me da um prazo que eu [te pago]
04 Ana [não::o]
05 Lucas pra morrer.
06 José não! morrer ai eu morro no prejuízo também.
07 Ana quê que você aceitaria.
08 José não, eu quero ver eu quero o justo. igual aqui ó, você acha
09 justo, você comprar um carro, você pa[gar mi:l e:]
10 Ana [não, não acho justo]
11 José então.
12 Ana só, que nem tudo, que tá aí::
13 José com certeza, eu con[cordo contigo]
14 Ana [então José!]porque você também levou no seu
15 me[cânico e tudo.]
16 José [concordo contigo.]>aqui ó,[igual isso aqui, cento e dez<]
17 Ana [entendeu?] eu
18 acho injusto também , você querer cobrar tudo,
19 [também, não acho justo. por isso que a gente tá tentando chegar
20 aqui num consenso, tá::.]
21 José [não::, com certeza. Não, não não tô falando isso. eu não quero o
22 ju::, eu não quero tudo] cento e dez aqui ó. isso aqui é (papo
23 sério), é coisa , é peça:: que eu tive que trocar, do carro que
24 deu defeito. isso aqui eu vou eu tenho que trocar. e essa bomba
25 elétrica aqui, isso aqui já tá me deixando na mão. já é a segunda
26 vez.já me deixou uma vez. dei[xou no domingo agora]
27 Ana [isso aqui você ainda não fez?]
28 José =não fiz ainda, não fiz ainda.
29 Lucas então eu vou comprar a bomba, e mando te entregar. te entrego()
30 José não::, agora não quero bomba, não:: eu quero isso aqui ó,
31 quatrocentos e oitenta [e oito, cento e dez]
32 Lucas [a bomba eu man]do comprar e
entrego.
33 José não::, eu não aceito.
34 Ana acordo te::m que ser fei[to ()]
35 José [não::, nu- ano aceito não]
36 Lucas eu [tô me propondo a pagar ()]
37 ((barulho externo))
38 Pedro [ô marta,eu posso falar uma coisa com ele aqui?]
39 Marta pode.

40 Pedro ô lucas.
 41 Lucas oi.
 42 José eu posso te falar um negócio?
 43 Lucas pode!
 44 Pedro porque ent- pra não dar mais problema, pra evitar esse negócio,
 45 que, que eu tenho que trabalhar né, ele tem que trabalhar, é::
 46 pôxa, isso aqui o rapaz divide em três vezes, e[sse:]
 47 Lucas [a bom]ba aqui?
 48 Pedro não, tudo aqui.
 49 Ana esse serviço.
 50 Pedro esse serviço.
 51 Lucas o sensor, aqui.
 52 Pedro anhan!
 53 Lucas eu não sei quanto que custa, eu posso olhar.
 54 Pedro não, você pode olhar, eu te[dou]
 55 Lucas [ago]ra, a bomba aqui, eu tô me
 propondo
 56 Pedro não::, mas tô falando tudo, pra ajudar ele, enten[deu?]
 57 Lucas [não,] eu quero aju
 58 Pedro [porque tem coisa aqui,]é, é igual, ele não entende. eu mexo
 01 com lava jato, eu mexo entendeu?
 02 Lucas então, você é um
 03 [cara então você é um cara, sensato, sensato nessa história
 04 brother. você é um cara sensato na situação. você mexe você sabe]
 05 Pedro [é:: é, eu sou, não! eu sou um cara sensato. eu vou te f a l a r ,
 06 o q u e q u e , o q u e q u e e l e n ã o s a b - , ó :]
 07 (2.0)
 08 Lucas [hora nenhuma eu enganei vocês. você sabe disso]
 09 Pedro [disco de freio, disco de f reio. não,]então >vou ser
 10 sincero agora com você<
 11 Lucas disco de freio, eu posso opinar, que ele falou que eu não podia.
 12 disco de freio, é:: um problema grave. não é problema de:: coisa.
 13 é:: jogo de junta, isso é coisa barata, a correia dentada, ela
 14 funciona dentro do motor, se ela travar o motor, pra você
 15 [e cem vezes pior]
 16 Lucas [a í : : , aí::,] aí e outro departamento.
 17 Pedro não, mais mais começou a dar problema.
 18 Lucas aí, mais aí é o tipo da coisa()
 19 Pedro é::é::é: tant foi corrigido antes. espera aí!
 20 Lucas vai, fala.
 21 Pedro é:: correia dentada, né, >coisa a toa<. óleo do motor ,é lógico,
 22 se abriu tem que trocar o óleo, não tem como você, você
 23 aproveitar
 [o óleo velho]
 24 José [(isso aí não tem não)]
 25 Pedro é:: junta do (cárter), quando você abriu o cárter você tem que
 26 [trocar a junta,]
 27 José [tem que trocar]a junta.
 28 Pedro você não vai por sem junta, isso é parte do motor, suporte do
 29 filtro de ar, porque não existia o:: suporte. o carro, eu tô
 30 sendo sincero com você, o carro:::, é um monza noventa e quatro,
 31 tá uma porcaria. as as quatro rodas dele estão empenadas. TUDO do
 32 carro tá ruim. ISSO não vem ao caso. é:::
 33 (2.5)
 34 Pedro A BOMBA D'AGUA, a bomba d'água, ela, ela faz o carro, se o carro
 35 der um super aquecimento ali, ela es[toura o motor.]
 36 José [ela estoura o motor]
 37 Pedro TUDO estoura o motor.
 38 Ana sei, se ele não tivesse,
 39 to[mado providências o motor teria::, t e r f u n d i d o]

40 Pedro [não trocado, estourava, que seria um prejuízo maior pra você,]
41 porque o motor do monza::
42 Lucas aí,aí eu teria que bancar o motor.
43 Pedro pois é, mas qual você preferia, pagar esses quatrocentos, ou
44 pagar um motor de:[dois mil.]
45 Lucas [mas aí, eu]
46 Pedro espera aí, tem mais uma coisa aqui. é::, é::,((alguém tosse))as
47 mangueiras daquele carro estavam todas ressecadas. elas estavam
48 vazando água, e você não sente quando tá vazando água.
49 Lucas e voc- quando você lev-, quando ele levou o carro no mecânico,
50 ele deu::[o mecânico tinha que ter olhado isso tudo]
51 Pedro [não::,aí aí eu vou disc eu não quero briga!] aí aí vou vou
52 discordar de você.
53 Lucas (isso aí são coisas tudo é::)incentivo do mecânico.
54 Pedro não tem como você tirar um motor, pra você olhar uma mangueira.
55 Lucas não tem como tirar, mas, ele tem como olhar.
56 Pedro ah!, mas ele olhou uê.
57 Lucas igual a, igual, igual o::: disco de freio, essas coisas igual
58 você tá falando que tava tudo ruim. o mecânico tem como
59 sa[ber. basta levantar o carro numa garagem, dar uma geral()]
01 Pedro [não, hum, mas que isso, eu. o cara vai desmanchar o carro] pra
02 ver o que que é bom. o::, o disco de freio é bom, a bomba é boa,
03 a a bomba tá ruim. Ele vai desmontar o motor
04 inte[ro pra ver se tá b o m ?]
05 Lucas [não, claro que não.]mas as, as coisas possíveis a olho
06 [nu, que dá pra ver, igual ()]
07 Pedro [não, entendeu, agora]e:: gasolina que colocou, isso
08 aqui é:: filtro de óleo isso aí isso aí a revisão é de três em
09 três mil quilô[metros tem que fazer.]
10 Lucas [você deveria ter falado]
11 Pedro Entendeu. agora tem coisa aqui que, pôxa! você sabe que,
12 Lucas Entendeu.
13 Pedro você,[>você tá no ramo há muito anos<]
14 Lucas [não:: eu sei]o rapaz, eu sei, eu não tô
15 dizendo eu não tô querendo enganar nin[guém mas],só certas
16 coisas aqui, isso
17 Pedro [entendeu?]aqui, o
18 mecânico quando você leva um carro e fala pra ele, "dá uma olhada
19 nesse carro, uma GERAL" ele te dá uma
20 o[pinião, não ele te dá um parecer. ele te um parecer, ele]
21 Lucas [não tem como eu, eu, eu posso pega:r qualquer, eu posso] eu
22 posso te levar você, você sem ser o dono da agência, eu posso te
23 pegar um carro, em outra agência, levar lá no lá na blue car,
24 eles não vão desmanchar.
25 Pedro te dá um parecer.
26 Lucas eles vão, eles vão te falar o:o:, nos levamos lá en[tão, e vão
ver]
27 Pedro [eles não vão]
28 desmanchar o motor, eles não vão desmanchar o motor.
29 Ana tem muita coisa que, tem que, so tiran[do o motor pra ver]
30 Pedro [e,eu,só tirando uê] a
31 correia dentada
32 Lucas você sabe quanto é uma hora, você sabe quanto e a hora de::, um
33 mecânico, lá dentro da- da visa car, olhar um uma bomba d'água.
34 mas lá é [conces]sionária autorizada.
35 Pedro [salta] então, como é que você falou que pode levar na blue
36 car?
37 Lucas não, mas se você falar que na tem condição de ver, tem condição
38 [de ver]
39 Pedro [não:]

40 Lucas =tem condição de ver uê.
41 Pedro não tem eu, a correia dentada não tem, eu te levo em cem mecânicos,
42 se ele falar [que tem]
43 Ana [quem a]rruma seus carros?
44 Lucas =hein?
45 Ana qual mecânico.
46 Pedro aqui, eu vou te falar então. se você soubesse que não tinha
47 problema, (.) então você não precisava ter trocado. o braço da
48 direção e os dois amortecedores do monza,
49 Lucas [mas ele q u e]brou, uê.=
50 Pedro =é: mas então, é i[gual i s s o a q u i , ó]
51 Lucas [mas isso aí, isso aí foi] um desgaste, isso aí
52 foi um acidente,
53 Pedro =então?,
54 Lucas a coisa aconteceu[ce u.]
55 Pedro >[e n t]ão amortecedor é desgaste também.=
56 Lucas =então:, mas isso aconteceu.=
57 Pedro =então aconteceu.
58 Lucas tanto é que ele reclamou e foi reparado na mesma hora.=
59 Pedro = >mas ele< tentou reclamar com seu sócio lá, ele me mal-
60 maltratou lá dentro, =
61 Lucas =é, mas vocês chegaram brigando lá.=
62 Pedro =não! =
63 José =não.
64 Pedro nós fomos, sabe quantas vezes que eu fui lá?=
65 Ana =mas isso aqui [ó (.) já:: (.)]
66 Lucas [chegaram gritando, arrumaram maior falta de
67 respeito,=
68 Pedro =eu, eu quis- eu fui lá umas dez vezes, entendeu?
69 [não, eu fui. não, é claro-é lógico que ele vai contar a sua
70 versão]
71 Lucas [não(.) não: meu irmão, eu não, todo mundo vai puxar para o seu
72 lado.]=
73 Pedro =não, eu não vou puxar para o lado dele, [tanto que eu tô]
74 Lucas [(aliás o negócio)] todo
75 mundo .. entendeu?
76 Pedro eu não vou puxar para o teu lado, entendeu?. eu tô te
77 [contando (.) e n t e n d e u?]
78 Lucas [não::, não quero que puxa não.=]
79 Ana =(o que é) aqui?
80 José é mãe-, mão de obra, uê. é para:, é:: é mão de obra,
81 Lucas é igual você chegar já brigando, dis[cutindo],
82 Pedro [não!, é lógico que: não
83 leva a nada.
84 Lucas as coisas não é por aí, as coisas tem que pegar , sentar e
85 conve[rsar.]
86 José [é lógico, não leva a nada.=
87 Lucas =porque Briga , não leva a nada.
88 José não leva, de jeito nenhum.=
89 Lucas =não leva a nada , que nós vamos bri[gar,brigar, brigar,]
90 Pedro [e num v a i c h e]gar
91 acordo.
92 Ana lucas.
93 Lucas oi.
94 Ana deixa eu te falar. se você comprar as duas peças, você pode
95 conseguir isso mais barato, aí, você tá no ramo, e entregar essas
96 duas peças para ele, ele leva, .. para esse- para o mecânico de
97 Confiança dele fazer esse serviço=
98 Pedro =>entendeu, porque é::, o negócio fica chato, entendeu., eu não,
99 eu não forcei mas, tanto que eu. - o jorge é muito seu amigo,

39 entendeu?.

40 Lucas < não:: eu sei mas só que eu- (.) porque,> no dia que ele cheg-
41 que vocês estavam lá na loja lá, que eu estava em casa passando
42 mal com dor de garganta, aquele cara ali tava arrumando maior
43 tumulto lá, entendeu?

44 Pedro ah !, eu nem fiquei lá.

45 Lucas os vizinhos tudo lá foi lá me perguntar,

46 José não::! ((risos))

47 Pedro =sabe quem tava fazendo esse tumulto lá, era seu funcionário,=
48 Lucas = eu não sei, uê.

49 José a leila que aumentou com a [g r i t a r i a l á , uê]
50 Pedro [o seu pai- o s e u p a i] tava lá
51 no dia. você pergunta ele. ele falou::, o luc-, o lucas tá com
52 dor de de garganta, eu entrei dentro do meu carro, ele entrou
53 dentro do dele, e:: viemos embora.=

54 Lucas =não cara, agora você vê, eu fiquei super chateado por causa da
55 atitude de vocês, bicho. [a gente é tu]do jovem, a gente não
56 Pedro [eu fiquei] (.)

57 Lucas prec[isa disso não] entendeu, (.) entendeu (.)

58 Pedro [eu fiquei su]per chateado da atitude dele. o cara me tocar,
59 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 bomba disso aqui, isso
06 aqui eu já me proponho a pagar, porque eu já tô falando aqui. (.)
07 [e isso aqui] ,eu vou ver quanto que custa, . e te ligo para você
e

08 Ana [o sensor.]

09 Lucas te falo. eu dou meu parecer::, eu compro ou não compro. isso aqui
10 eu já não proponho a pagar não.

11 José = mas aí-, aí vai ficar aquela coisa, o carro tá parado! (0,5) o
12 carro, eu não tô nem andando no carro.=

13 Ana =você me traz resposta, até meio-d[ia, até uma hora?]
14 Lucas [não, até meio-dia] não tem
15 jeito.

16 Ana claro que tem, é só fazer levantamento de preço, ué.=

17 Pedro =no sábado o carro ficou aqui na, na,>sábado não, domingo< o
18 carro ficou no posto, da rua C,=
19 José =estava vindo, parei o carro para colocar
20 gasol[ina, > quem disse que pega <], não pega.>

21 Pedro [o carro não funcionou mais] (.) entendeu?. para você,
22 tá
sendo a metade aqui ó.

23 Ana isso aqui é fácil ,para você descobrir preço.

24 Pedro isso daí, é só ir no "orelhão" ali, ligar para-
25 [para redil auto peças para -(.)]

26 Ana [até , até , meio-dia e já m e]ia, dava para-.. acho que se
27 você comprar. essas duas peças né. já alivia, já e::, pelo menos
28 já conserta o carro, com esse defeito que ele tá agora, né.=

29 Pedro =não, eu tô propondo para ele. o rapaz divide pra
30 m[im, de três vezes]

31 José [eu vou conser t a]r essa merda desse carro, e dá um jeito de
32 trocar essa porcaria.

33 Pedro você vê, um carro de dez mil reais.>igual ele falou que é uma
34 carro velho< mas, o, o, dinheiro que ele gastou nele aqui, ele
35 pegava um carro mil, novo. um fiat uno, tá treze mil reais.
36 quem-, quem paga trezentos, paga trezentos e cinquenta.

37 Lucas [s í l v i a] ((lucas.conversando no celular))

38 Pedro [não, não vem ao caso, agora.]=
 39 Lucas =é, a opção foi dele.
 40 Pedro isso:, eu [concordo]
 41 Ana [mas, a gente] tá aqui para(.)
 42 Lucas ((irineu)), quanto que é uma bomba elétrica, do:, do monza. de
 43 combustível do monza?
 44 ((Rte. está fazendo uma ligação pelo celular))
 45 (4.0)
 46 Lucas ham?,
 47 (20.0)
 48 ((parece que há um corte na fita))
 49 Pedro então:< você, com[prou]>
 50 Ana [você]vai se comprometer com os dois, [né .]
 51 Lucas [não!]
 52 sensor ele não tem lá não. aí eu vou conversar com meu sócio, e
 53 ver o quê que ele[(xxx)]
 54 Pedro [nã o,mas], se você tá dispondo a-
 55 Lucas não, tô dispondo a pagar a bomba, a mais cara aqui ó.
 56 Pedro as duas, porque senão é::, .. é muito prejuízo para ele coitado.
 57 ele ganha é::, ele ganh[a quatro salário, ué]
 58 Lucas [irineu,.. d a q u i]a pouco eu te ligo
 59 ai.(1,2) tá bom, .. falou então. tchau.
 01 ((Lucas. está falando no celular))
 02 (13.0)
 03 ((Lucas. está ao celular))
 04 Lucas que a bomba, eu já mando te 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, hem.
 08 Lucas deixa eu te falar, eu vou então para morrer a nota, então. eu
 09 vou calcular um sensor desse aqui, e eu vou te entregar um
 sensor.
 10 Pedro mas é::, é novo, né.
 11 Lucas heim?
 12 Pedro NOvo.
 13 Lucas não:: te garanto novo, não. =
 14 Pedro =não. .. porque se você puser um sensor usa[do],
 15 Marta [não,] mas gente
 16 pode fazer, um pou [co mais, .. pelo menos foi o que ele ma
 falou],
 17 Pedro entendeu,cada um fazen[d o u m pouco
]
 18 Marta pode dividir, isso aqui de algumas vezes,
 19 Lucas eu sei como é que é, uai, só (.)
 20 Pedro ele, ele tá ce [dendo pra você]
 21 Lucas [pois é, esse proble]ma não poderia nem ter vindo
 22 aqui, por que:
 23 Pedro por quê?
 24 Lucas se você tivesse me procurado - igual eu,
 25 [eu viajei, eu tive meus problemas]
 26 Pedro [ah!, (.) eu te, te, te procurou prat]icamente um mês, lucas.
 27 todo dia lá, meu..=
 28 Lucas =não. um mês não.
 29 Pedro um mês, praticamente =
 30 Lucas =não!, (xxx) você falou que não tinha nada a me mostrar.=
 31 José =não, que isso. a leila que chegou(.) gritando igual uma
 32 doi[d a l á],
 33 Pedro [a-, a lei]lla já maltratou ele por telefone, que ela falou que
 34 não- que ele comprou carro velho. ele comprou carro velho, mas é
 35 dez mil reais. é o que ele pôde comprar entendeu? é velho ou novo

36 é o que ele pode comprar. .. entendeu.? eu acho que é muito
37 caro, um carro para você (.) ter um prejuízo desse jeito. .. só
38 aí!, tem muita coisa para arrumar no carro ainda, entendeu? muita
39 coisa. só das quatro rodas que tem que trocar, é:: na faixa de
40 oitenta reais, cada roda, a roda comum. a roda do monza, tá todas
41 quatro empenadas, você coloca elas lá, elas não dão alinhamento.=
42 Lucas =isso aí, aí no caso, isso aí tem que procurar é::, entrar contra
43 o estado, porque a gente paga ipva, paga tudo, e::,
44 Pedro pois é, ué.
45 Lucas é por causa do buraco,
46 Ana ó lucas?,
47 Lucas oi.
48 Ana dá essa resposta para gente até amanhã. a gente fal- a gente
49 segura essa::, essa queixa aqui, em aberto até amanhã.
50 (1.5)
51 Marta você vai tá dando um [t e r ç o , do prejuízo],
52 Ana [você vai assumir os dois]=
53 Lucas = é ué.
54 Marta tava dando mil e quinhentos reais, você vai, .. tá ajudando ele
55 em um terço.
56 Pedro isso aí ó eu, proponho até dividir em três vezes para
57 vo[cê, numa oficina aí ó], se você for lá-,
58 Lucas <[não:, isso aí, não >]. isso aí eu vou comprar as peças lá na-
59 aonde que for, e vou dividir
01 me[smo, isso aí não tem mistério não, mas condição de pagar eu
02 não tenho não.]
03 Pedro [> não, não <, eu t ô f a l a n d o q u e o mecânico(.)]
04 porque o mecânico já, o meu mecânico, ele já divide pra mim em
05 três ve[zes , cinco vezes, quantas vezes e u peço.]
06 Lucas [então isso aí eu vou, eu vou comprar, as pe]ças e vou
07 entregar para vocês. isso aí, bom. O
08 [que e u v o u p a g a r , i s s o a í]
09 Pedro [então mas, olha aqui, você vai] usar, vai
10 ser mais, mais duzent[os reais] (.)
11 Lucas [o meu pag]amento, eu vou me virar com o cara da
12 loja.=
13 Pedro =o cara vai te fazer isso aqui, se você é amigo dele, ele vai te
14 fazer algum desconto aqui ué.=
15 Lucas =então, isso aí, o mercado é sujeito a desco[nto,] só que eu vou
16 fazer um
17 Pedro [então]
18 Lucas parcelamento. eu vou parcelar isso aí.=
19 Pedro =pois é, então... você vai parcelar quatrocentos reais, aí,=
20 Lucas =eu vou comprar de três vezes, do jeito que você falou eu vou
21 comprar de[três vezes].
22 Pedro [e n t ã o,](.) poxa, eu acho que a gente tá sendo até
23 (.) dá mais entendeu? porque (.) você sabe se: levar, esse troço
24 adiante, isso complicação. é perdas de horas, entendeu?=
25 Ana =faz a ata marta, explicando o que aconteceu. tem algumas
26 coisas:, que é desgaste natural do carro, que não cabe a garantia
27 cobrir, mas que:: .. outras coisas estaria dentro da garan[t
i a]
28 Pedro [mas, é igual]
29 Ana então que::, a proposta seria ele pagar essas duas peças, tá?. e
30 se que ele vai nos dar uma resposta até amanhã cedo, .. de que::
31 se vai realmente arcar com isso, e que dia que entrega, para
32 gente ver vai encerrar ou não es[s a : :]
33 Pedro >[é igual]<, é::
34 Ana esse processo, tá.? e:: vê também com relação a::, a nota
35 fiscal, né.=

36 Pedro =é igual o motor, o motor não funciona sem apar- sem o jogo de
37 ele vela. isso tudo, o motor em si, é o conjunto. (.) ele não tem
38 como funcionar.

ANEXO E

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
JUIZ DE FORA/MG



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: O papel da avaliação na argumentação em situações de conflito

Pesquisador: Amitza Torres Vieira

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 00620912.0.0000.5147

Instituição Proponente: Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF)

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 173.137

Data da Relatoria: 13/12/2012

Apresentação do Projeto:

Apresentação ampla e didática

Objetivo da Pesquisa:

Bem delineados seus objetivos, primários e secundários

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Apresentação, agora, atende os fatores pelos quais deixamos "pendente" o projeto. Acredito que, com a correção providenciada, pode ser aprovada a proposta.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Acredito que os resultados da pesquisa proposta terão inegável importância para o mundo acadêmico. Uma contribuição, enfim, que considero significativa para futuros pesquisadores.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Um impasse anterior, agora já solucionado com a correção

Recomendações:

Agora, não mais nenhuma.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Possíveis inadequações e pendências não mais existem.

Situação do Parecer:

Aprovado

Endereço: JOSE LOURENCO KELMER S/N

Bairro: SAO PEDRO

CEP: 36.036-900

UF: MG

Município: JUIZ DE FORA

Telefone: (32)2102-3788

Fax: (32)1102-3788

E-mail: cep.propesq@ufjf.edu.br