Universidade Federal de Juiz de Fora
Pós-Graduação Em Linguística
Doutorado em Linguística

Líllian Márcia Ferreira Divan

POSICIONAMENTOS E CATEGORIZAÇÕES: MECANISMOS RETÓRICOS PARA APRESENTAÇÃO/SUSTENTAÇÃO DE PONTOS DE VISTA EM SITUAÇÕES DE CONFLITO

Juiz de Fora
2011

Líllian Márcia Ferreira Divan

POSICIONAMENTOS E CATEGORIZAÇÕES: MECANISMOS RETÓRICOS PARA APRESENTAÇÃO/SUSTENTAÇÃO DE PONTOS DE VISTA EM SITUAÇÕES DE CONFLITO

Tese de Doutorado apresentada à banca examinadora do Programa de Pós-graduação em Letras/Lingüística da Universidade Federal de Juiz de fora, como requisito parcial à obtenção do título de Doutora em Lingüística.

Orientadora: Profª Drª Sonia Bittencourt Silveira

Juiz de Fora
2011

LÍLLIAN MÁRCIA FERREIRA DIVAN

POSICIONAMENTOS E CATEGORIZAÇÕES: MECANISMOS RETÓRICOS PARA APRESENTAÇÃO/SUSTENTAÇÃO DE PONTOS DE VISTA EM SITUAÇÕES DE CONFLITO

Tese de Doutorado apresentada à banca examinadora do Programa de Pós-graduação em Letras/Lingüística da Universidade Federal de Juiz de Fora para obtenção do título de Doutora em Lingüística.

Aprovada em 12.09.2011

Banca Examinadora:

_____
Orientadora: Profª Drª Sonia Bittencourt Silveira
UFJF

_____
Prof Dr. Luiz Fernando Matos Rocha
UFJF

_____
Prof Dr. Paulo Cortes Gago
UFJF

_____
Profª Drª Maria do Carmo Leite de Oliveira
PUC-RJ

_____
Profª Drª Wânia Terezinha Ladeira
UFV

AGRADECIMENTOS

A Deus, em primeiro lugar, por ter permitido que eu alcançasse muito mais do que eu poderia imaginar e por suas bênçãos sobre a minha vida.

Ao meu marido, às minhas filhas, à minha mãe e aos meus amigos, por terem me apoiado durante o período do doutorado.

À minha orientadora, Sonia, por ter me orientado e pela amizade que sempre demonstrou a mim e a todos os seus orientandos.

Aos professores membros da banca examinadora.

A todos os professores do Programa de Pós-graduação em Letras que contribuíram para o aperfeiçoamento do meu conhecimento e aos meus colegas que me acompanharam nos estudos e na apresentação de trabalhos.

À FAPEMIG, pelo apoio através da bolsa de fomento à pesquisa.

E a todos que me ajudaram de alguma forma, meus sinceros agradecimentos.

RESUMO

Este estudo tem como objetivo analisar os mecanismos retóricos utilizados pelos participantes de uma situação de conflito em um contexto institucional para negociar pontos de vista e para atribuir/se eximir da responsabilidade em relação ao evento problemático. Dentro de uma perspectiva interacional em Lingüística (COUPER-KULEN & SELTING, 2001), tomei como base para a análise a Teoria do Posicionamento (LANGENHOVE & HARRÉ, 1999) e a Análise de Categoria de Membros (SACKS, 1972) e utilizei como corpus audiências de conciliação realizadas no PROCON, órgão de defesa do consumidor. Procurei identificar, em primeiro lugar, como o consumidor é posicionado no Código de defesa do Consumidor (CDC) para, então, analisar se as posições disponibilizadas pelo CDC orientaram as ações dos participantes e de que forma os processos de posicionamento e de categorização contribuíram para o gerenciamento dos pontos de vista divergentes e para a atribuição de responsabilidade. A análise demonstrou que os participantes se orientaram para as posições disponibilizadas pelo CDC e realizaram seus posicionamentos projetando imagens de si que funcionaram como ferramenta retórica para legitimar o seu ponto de vista e minar o ponto de vista do outro, atribuindo responsabilidade ao outro e se eximindo da responsabilidade lançada sobre eles próprios. Os processos de categorização também funcionaram como ferramenta retórica para o processo de argumentação, pois suas escolhas categoriais foram baseadas naquilo que eles desejavam comunicar para defender seus argumentos e recusar os argumentos do outro.

Palavras-chave: Posicionamentos. Categorizações. Conflito.

ABSTRACT

This study aims to analyze the rhetorical mechanisms used by participants of a conflict situation in an institutional context to negotiate points of view and to attribute /be exempt from responsibility for the troublesome event. From the perspective of Interactional linguistics (COUPER-KULEN & SELTING, 2001), I based the analysis on the Positioning Theory (LANGENHOVE & HARRÉ, 1999) and on the Membership Categorization Analysis (SACKS, 1972) and used as corpus conciliation hearings held in PROCON, a consumer protection agency. I identified, first of all, how the consumer is positioned in the Consumer Defense Code (CDC) to then analyze if the positions provides by CDC guided the participants actions and how the positioning and categorization processes contributed to the management of divergent points of view and the attribution of responsibility. The analisys showed that the participants were oriented towards the positions provided by the CDC and made their positionings by projecting self and other images that acted as a rhetorical tool which worked to legitimize their own points of view and undermine the others', attributing responsibility to the other and exempting the responsibility casted upon themselves. The categorization process also worked as a rhetorical tool for the process of argumentation, because the categorical choices of the participants were based on what they wanted to communicate to defend their arguments and to reject the other arguments.

Key-words: Positionings. Categorizations. Conflict.

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO 10
2.PRESSUPOSTOS TEÓRICOS 15
2.1.A TEORIA DO POSICIONAMENTO 15
2.1.1. Posicionamento: posição, força ilocucionária e linha de história 20
2.1.2. Posicionamento, posição, papel 20
2.1.3. Tipos de posicionamentos 25
2.1.4. A teoria do posicionamento e as categorias de pertencimento 29
2.2.CATEGORIZAÇÕES 30
2.2.1. A Análise das Categorizações de Membros 30
2.2.2. Incumbência, predicados e a dupla organização das categorias 32
2.2.3. Categorias omni-relevantes 34
2.2.4. Categorias não-pessoais 36
2.2.4.1.Categorias: da Teoria Clássica de Significado e Categorização à Teoria dos Protótipos (versão ampliada) 36
2.2.4.2.Categorização de eventos, de objetos e categorização semântica 41
2.2.4.3.Algumas considerações para a análise de categorias semânticas 43
2.3.CATEGORIZAÇÕES E POSICIONAMENTOS 43
2.3.1.Categorização, posicionamentos e sua relação com o contexto 43
2.3.2.Identidades, posicionamentos e categorias 47
2.3.3.Papel, posição e categoria de pertencimento 48
2.3.4. O uso retórico das categorizações e dos posicionamentos 50
2.3.5.As contribuições da Psicologia Discursiva e da Análise da Conversa para a presente pesquisa 53
3.ORIENTAÇÃO TEÓRICO-METODOLÓGICA 54
3.1.A pesquisa qualitativa interpretativista e o sócio-construcionismo 55
3.2.Lingüística Interacional 57
3.3.Procedimentos de Análise 59
3.3.1.A escolha dos dados 59
3.3.2.A seleção dos fragmentos 59
3.4.Registros e Cenários 60
3.4.1.O contexto da pesquisa: PROCON 60
3.4.2.As notas etnográficas do PROCON 62
3.4.2.1.A audiência de conciliação OK Veículos e seus participantes 63

3.4.2.2.A audiência de conciliação Saudeplan e seus participantes 65
3.4.2.3.A audiência de conciliação Pedreiro Rui e seus participantes..... 65
3.4.2.4.A audiência de conciliação Cartão do Banco Unido e seus participantes 66
4.ANÁLISE DE DADOS..... 67
4.1.OK VEÍCULOS..... 69
4.1.1.As categorias omni-relevantes de reclamado, reclamante e mediador e as posições negociadas 70
4.1.2.Loja ou estacionamento? Posicionando-se através do uso de categorias não-pessoais 79
4.1.3.Uma loja/concessionária precisa emitir nota fiscal – recursos retóricos para produzir um acordo 81
4.2.SAUDEPLAN 84
4.2.1.O princípio da informação: posicionando-se e sendo posicionado como "conhecedor dos fatos"/ "parte desinformada 84
4.2.2. "Você tem nível superior?"- interpretando a pergunta do outro 87
4.2.3."Mas eu comuniquei, ué" – contrastando a mesma categoria com focalizações diferentes e conciliando as linhas narrativas divergentes para produzir um acordo 92
4.3.PEDREIRO RUI..... 96
4.3.1.Invertendo as atividades ligadas às categorias omni-relevantes de reclamante e reclamado através dos posicionamentos..... 96
4.3.2."Eu não sou pedreiro. eu não sei preço de nada não, ué": posicionando-se como hipossuficiente 98
4.3.3.O direito de reclamar em cheque 100
4.3.4. Apelando para o lado emocional: posicionando-se como a vítima sofredora 102
4.3.5.Má-fé ou mal entendido: minimizando o conflito através da apresentação de linhas de história alternativas..... 103
4.3.6.O direito de reclamar invalidado 104
4.4.CARTÃO DO BANCO UNIDO 106
4.4.1.O princípio da boa-fé..... 107
4.4.2"Eles pegam as pessoas que não entendem e vão pagando, pagando, pagando" – violando o princípio da informação..... 110
4.4.3."Aceitar" é diferente de "conhecer" 113
5.DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DE ANÁLISE..... 118
5.1.Discussão dos resultados da audiência OK Veículos 118

5.2.Discussão dos resultados da audiência Saudeplan 120
5.3.Discussão dos resultados da audiência Pedreiro Rui..... 122
5.4.Discussão dos resultados da audiência Cartão do Banco Unido 123
5.5.Quadros com os posicionamentos e as categorizações de cada audiência 125
5.6.Consideração finais..... 133
REFERÊNCIAS 141
ANEXOS
Anexo 1 – Textos originais das traduções de citações em língua estrangeira..... 151
Anexo 2 – Convenções de transcrição..... 152
Anexo 3 – Audiência de conciliação OK Veículos .....numeração à parte: 1 a 21
Anexo 4 – Audiência de conciliação Saudeplan .....numeração à parte: 1 a 11
Anexo 5 – Audiência de conciliação Pedreiro Rui.....numeração à parte: 1 a 4
Anexo 6 – Audiência de conciliação Cartão do Banco Unido .....numeração à parte: 1 a 11

CAPÍTULO 1
INTRODUÇÃO

O objetivo deste estudo é examinar como os processos de categorização e de posicionamento são utilizados como mecanismos retóricos pelos participantes de uma situação de conflito, em um contexto institucional, para reforçar/ expor seus próprios argumentos e refutar os argumentos dos outros, e para atribuir/se eximir da responsabilidade em relação ao evento problemático. Utilizo como corpus audiências de conciliação realizadas no PROCON. As audiências de conciliação são eventos de fala caracterizados pelo conflito de interesses entre o consumidor (que, geralmente, apresenta sua queixa ao PROCON manifestando sua insatisfação pelo serviço prestado ou pelo produto adquirido) e o fornecedor de bens e serviços. Cada uma das partes procura expor argumentos que justifiquem o seu ponto de vista e anulem o ponto de vista do outro.

Como o PROCON age apenas no âmbito administrativo, não tendo poder para fazer com que as partes assumam algum tipo de compromisso, a resolução do conflito entre reclamante (consumidor) e reclamado (fornecedor de bens e serviços), apesar de ser orientada e sustentada pelo Código de Defesa do Consumidor, depende, muito fortemente, de uma intensa negociação/construção discursiva de "versões sobre os fatos". Logo, o uso da linguagem, como forma de ação social, constitui um dos principais agentes na resolução de conflitos que se instauram nas relações de consumo.

Alinho-me ao pensamento de Amossy (2005), segundo o qual "*todo ato de tomar a palavra implica a construção de uma imagem de si*" (p.9). Para a autora, o falante efetua em seu discurso, consciente ou inconscientemente, uma apresentação de si. Ele precisa conferir a si mesmo e ao outro uma imagem, para autorizar sua fala, assumindo uma posição no discurso e marcando sua relação com um dado saber.

Logo, as identidades dos participantes, ou as imagens do *self* projetadas durante a interação, são importantes para legitimar o seu dizer. Assim, dentro de uma perspectiva interacional em Lingüística (COUPER-KULEN & SELTING, 2001), escolhi como ferramenta de análise a Teoria do Posicionamento (LANGENHOVE & HARRÉ, 1999) e a Análise de Categoria de Membros (SACKS, 1972), pois, por serem duas formas de se olhar para o processo de co-construção das identidades, podem ser ferramentas importantes para a investigação dos recursos retóricos utilizados para a exposição dos pontos de vista divergentes e para a atribuição de responsabilidade.

De Fina, Schiffrin & Bamberg (2006) afirmam que a configuração discursiva dos *selves,* ou as identidades projetadas e construídas em situações interacionais, podem tomar formas em vários níveis e de várias maneiras. Elas podem surgir como o resultado dos posicionamentos recíprocos feitos pelos interlocutores e de suas negociações a respeito da pertinência de papéis, ações, atitudes e comportamentos em certas situações sociais. Elas podem também resultar do direto uso dos mecanismos de categorização através dos quais as pessoas se afiliam a certos tipos de grupos sociais.

Sendo assim, os posicionamentos do *self* e do outro e os processos de categorização realizados pelos participantes da interação são ferramentas de suma importância para reforçar ou minar o que está sendo dito, pois são práticas discursivas que colaboram para a co-construção/negociação de imagens do *self* e do outro que serão importantes para as práticas interacionais dos interagentes. O posicionamento pode ser definido como a construção discursiva das histórias pessoais que tornam as ações das pessoas inteligíveis enquanto atos sociais, e localizam especificamente os participantes da conversa (LANGENHOVE & HARRÉ, 1999). Ao se posicionar no discurso e ao ser posicionado, o indivíduo projeta imagens, ou identidades, para si e para seus interlocutores, identidades estas que serão co-construídas e negociadas no decorrer da interação.

Além dos posicionamentos, os processos de categorização de membros (SACKS,1972) também contribuem para a formação das identidades. As categorias servem para classificar as pessoas e identificá-las como membros de uma classe. Entretanto, como afirma Martin (2003), categorizar não significa apenas rotular as pessoas e a si mesmo, mas é uma atividade na qual os interagentes negociam comportamentos normativos. Stivers, Enfield & Levinson (2007) afirmam que a forma como os atores sociais categorizam ou fazem suas escolhas (entre uma ou outra categoria) mostra como a ordem social deve ser arranjada, como os participantes constroem uma versão do mundo que lhes seja familiar, ordenada e moral.

Um fator importante a ser destacado, é que este estudo não se atém a analisar apenas as categorizações do *self* e do outro, ou as categorizações pessoais, mas vai além, entrando no campo ainda pouco explorado de análise das categorias não- pessoais. Alguns autores, como McHoul & Watson (1984), procuraram desenvolver o trabalho de Sacks sobre Análise de Categorização de Membros, estendendo seu uso para as categorias não-pessoais. Mas poucos são ainda os estudos nesta área. Dentro da análise de categorias não-pessoais, incluo a categorização semântica (conforme Edwards, 1991), com o fim de investigar como o conteúdo semântico de um item lexical pode ser usado pelos interagentes para alcançar seus propósitos comunicativos.

A escolha estratégica entre um conjunto de nomes ou descrições, ou até mesmo entre um conjunto de significados possíveis para uma palavra (no caso da categorização semântica) sinaliza a perspectiva do falante. Podemos nos referir às pessoas ou às coisas de diversas formas. Podemos, por exemplo, usar nomes próprios como "Joana", "Laura". Ou usar um título e um sobrenome, como "professor Marcos" ou "Mestre Paulo". Alguém pode também usar títulos de parentesco como "mamãe" ou "papai" para se referir a uma pessoa ou ainda usar termos como "escola" ou "colégio" para se referir a uma instituição que lida com o ensino. Uma pessoa pode também dar a um item lexical o significado preferido, dependendo dos propósitos a serem alcançados.

Segundo Stivers, Enfield & Levinson (2007), as categorias podem ser usadas de forma explícita ou implícita através das atividades que estão associadas a elas. As descrições de ações (ou de atributos) podem definir o pertencimento de alguém (ou de alguma coisa) a possíveis categorias. As escolhas que fazemos para categorizar as pessoas, os eventos, ou as coisas sinalizam crenças e valores associados a certas categorias e aos atributos associados às mesmas e têm a ver com o propósito comunicativo da interação.

A categorização é aqui compreendida como uma prática a que os interagentes recorrem para realizar ações na fala. Através do uso de categorias o interagente pode realizar ações como acusar, justificar, escusar, etc. e ao mesmo tempo, pode posicionar o outro e a si mesmo, tornando relevantes os seus posicionamentos em relação à situação da interação e fazendo a apresentação do próprio *self* e do seu relacionamento com os demais participantes do evento de fala. Assim, os processos de categorização e de posicionamento estão intimamente ligados, constituindo-se mecanismos complexos utilizados no processo de argumentação.

Várias pesquisas têm sido feitas em relação ao estudo das categorizações e dos posicionamentos, pois estes temas são de grande importância para os estudos lingüísticos. Entretanto, há um interesse crescente no tratamento interacional dos mecanismos de categorização e na sua relação com a teoria de posicionamento, bem como no estudo destes temas em situações de conflito em contextos institucionais. Assim, esta pesquisa justifica-se pela possibilidade de sua análise contribuir para o estudo dos processos de categorização e dos posicionamentos dentro de uma perspectiva interacional, analisando-os no contexto da interação e não como algo dado a priori, automática e inconscientemente. A presente pesquisa justifica-se também por buscar articular a Teoria do Posicionamento à Análise de Categorização de Membros para analisar a linguagem em contextos institucionais e por

promover um retorno aos estudos já realizados no PROCON, acrescentando-lhes reflexões sobre o processo complexo e multifacetado da interação pela linguagem.

Para guiar a investigação e direcionar os resultados, procuro responder as seguintes perguntas:

i. Como o consumidor é posicionado no CDC?
ii. Quais são os principais posicionamentos/posições tornados relevantes no curso da interação?
iii. Em que medida as posições disponibilizadas pelo CDC para as partes (reclamado e reclamante) orientam as ações dos participantes?
iv. Como os participantes de audiências de conciliação recorrem às categorizações para se posicionar e defender pontos de vista que lhes sejam favoráveis?
v. Como os trabalhos de categorização e posicionamento sinalizam/contribuem para a construção/negociação dos pontos de vista e para a atribuição de responsabilidade?

No que tange à organização do estudo, a presente tese está dividida em capítulos que fornecem ao leitor uma visão sobre o processo de investigação que conduzirá o estudo. No segundo capítulo, apresento os pressupostos teóricos que embasam a pesquisa. Para tanto, faço uma revisão da literatura sobre posicionamentos e categorizações e discuto a relação destes com o conceito de identidade. Apresento, inicialmente, a teoria do posicionamento, desenvolvida por Harré e seus colaboradores, discorrendo sobre os conceitos de posição, força ilocucionária, linha de história, papel, sobre os tipos de posicionamentos e sobre a noção de categorias de pertencimento em relação à teoria do posicionamento.

Em seguida, discuto o tratamento clássico sobre os processos de categorização dado por Sacks (1979, 1992), o conceito de categorias omni-relevantes, bem como os conceitos de incumbência, predicado e dupla organização de categorias (Watson, 1978, 2001) e categorias omni-relevantes. Apresento também o desenvolvimento dos estudos sobre categorias não-pessoais, incluindo aí a categorização semântica, mas antes discorro sobre a Teoria Clássica de Significado e Categorização e a Teoria dos Protótipos.

Discuto, no final do segundo capítulo, a relação entre os posicionamentos e as categorizações, a relação destes com os processos de co-construção de identidades e a sua relação com a questão do contexto. Discorro também sobre o uso retórico dessas práticas discursivas e sobre as contribuições da Análise da Conversa e da Psicologia Discursiva para a presente tese.

No terceiro capítulo, descrevo os dados e os procedimentos metodológicos usados na análise. No quarto capítulo, trato da análise das audiências de conciliação escolhidas como base de dados. Finalmente, no quinto capítulo, retomo, nos resultados finais da análise, os objetivos desta pesquisa, buscando responder às questões levantadas no início do trabalho.

CAPÍTULO 2
PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

Neste capítulo, desenvolvo o modelo teórico que norteia o estudo. Em primeiro lugar, apresento alguns conceitos centrais sobre a teoria do posicionamento. Em seguida, discuto algumas teorias recentes sobre categorização. Para finalizar, discorro sobre a relação entre os conceitos de categorização e posicionamentos e sua relação com os processos de co-construção de identidades, bem como a importância destes conceitos para a análise das práticas discursivas realizadas pelos participantes de uma interação no processo de argumentação, sobre a noção de contexto na dinâmica das interações macro e micro e sobre a contribuição das correntes lingüísticas que embasam o presente trabalho.

2.1. A Teoria do Posicionamento [1]

Segundo Widdicombe (1998), o termo "posicionamento" remonta a Althusser (1971). Para Althusser (op. cit), as ideologias dos grupos sociais posicionam os sujeitos que constroem suas identidades social e discursivamente a partir desse lugar no qual foram posicionados. Entretanto, em Althusser, o sujeito não escolhe o posicionamento, cabendo a ele apenas reconhecer e assumir o seu lugar, ou a sua posição. Apesar do termo "posicionamento" remontar a Althusser (1971), foi Hollway (1984) quem introduziu, no campo das ciências sociais, os conceitos de *posição* e de *posicionamento* em sua pesquisa sobre a construção da subjetividade no campo das relações heterossexuais. Hollway (op.cit.) usou os conceitos de "posicionar a si mesmo" e "tomar posições", que foram posteriormente tomados por Langenhove & Harré (1999) para desenvolver sua teoria[2].

Os autores definem o posicionamento como um processo discursivo pelo qual as pessoas são localizadas nas conversas como participantes coerentes em linhas de história (storylines) que são construídas conjuntamente, pois uma conversa se dá através da realização de ações conjuntas. Os posicionamentos são usados pelas pessoas para lidar com a situação

[1] Retomo nesta subseção e na subseção seguinte os conceitos de posicionamento citados em DIVAN (2006), acrescentando algumas considerações e modificando outras.

[2] De acordo com Harré & Langenhove (1999), os conceitos de posição e posicionamento derivam de várias fontes, entre elas, está o campo do Marketing, no qual um posicionamento se refere a estratégias de comunicação que permitem colocar (ou localizar – *"place"*) um produto entre os competidores. É um conceito similar ao conceito militar de posição, segundo o qual uma posição é sempre tomada em confronto com a posição do inimigo. Outra destas fontes seriam os estudos de Hollway (1984).

em que elas se encontram. A construção discursiva das histórias pessoais torna as ações das pessoas compreensíveis, localizando os membros da conversa em lugares específicos, ou em "posições[3]". Uma posição é, então, um conceito metafórico.

De acordo com Davies & Harré (1990), Smith (1988) faz uma distinção entre a "pessoa", como agente individual e o "sujeito", definido como um conjunto de posições de sujeito provisoriamente designadas pelos discursos e passíveis de serem contestadas. Ao tomarem uma determinada posição (Davies & Harré, 1990, usam os termos "posição" e "posição de sujeito" como sinônimos), as pessoas trazem para a interação sua história como seres subjetivos. Em uma conversa, os atributos morais e pessoais de uma pessoa são interpretados através de suas posições, que podem mudar, pois são fluidas, não são papéis fixos.

Podemos identificar uma posição tomando como referência o modo como as contribuições do falante são ouvidas com respeito a certas polaridades de caráter, ou de função. Por exemplo, alguém pode se posicionar ou ser posicionado como poderoso ou fraco, dominante ou submisso, autorizado ou não autorizado, agindo de boa ou má-fé, etc., dependendo de como a sua fala é interpretada em relação a estas polaridades de caráter. De acordo com Davies & Harré (1999), uma posição é criada dentro da fala e através dela.

A forma como uma pessoa se posiciona ou é posicionada é relevante para o entendimento do que se diz ou do que se faz. Assim, se alguém for posicionado como dependente, o choro de dor dessa pessoa pode ser ouvido como um pedido de ajuda. Mas se essa pessoa for posicionada como dominante, o seu choro pode ser ouvido como um protesto ou como uma repreensão. Como afirmam Davies & Harré (1999), "posição" é um conceito que marca o aspecto dinâmico dos encontros, diferente do termo "papel"[4], que destaca aspectos estáticos, formais e ritualísticos. Há um inter-relacionamento produtivo[5] entre posição e força ilocucionária[6], pois o significado social do que foi dito depende do posicionamento dos interlocutores.

---

[3] "*Uma posição, de acordo com Davies & Harré (1990) se refere à produção discursiva dos selves e incorpora um repertório conceptual e uma localização para os indivíduos dentro de um sistema de direitos e deveres. Cada pessoa tem uma vasta possibilidade de escolha, já que são muitas as práticas discursivas nas quais alguém pode se engajar*" (p. 21 da presente tese).

[4] Mais detalhes sobre as semelhanças e diferenças entre "papel" e "posição" serão apresentados na subseção 2.1.2., p.21 e 2.3.3., p.51.

[5] Será discutida, com mais detalhes, a relação entre posição e força ilocucionária na subseção 2.1.1, p.20.

[6] Baseando-se na premissa de que nós realizamos ações com as palavras, (Austin, 1976) desenvolve a perspectiva da linguagem como ação. Um ato de fala é, então, a ação realizada pelo falante ao proferir uma sentença. Austin (op. cit.) distingue três tipos de atos de fala: locucionário, perlocucionário e ilocucionário. O ato locucionário é o próprio ato de se emitir um enunciado. O ato ilocucionário é ação realizada pelo enunciado emitido. Ele atribui ao ato locucionário uma determinada força, de ordem, de pergunta, de promessa, etc. O ato

Segundo os autores, se uma pessoa desenvolve uma determinada posição, ela passa a ver o mundo do ponto de vista desta posição e em termos de metáforas, e conceitos relevantes para as práticas discursivas nas quais ela está posicionada. Podemos identificar as posições extraindo aspectos autobiográficos de uma conversa (como, por exemplo, emoções, valores e crenças que acompanham cada pessoa). As posições apontam a forma como cada participante concebe a si mesmo e os outros. Quando atribuímos a alguém partes em uma história, o colocamos em uma posição subjetiva que ele poderá desenvolver no desenrolar dos eventos. Em uma interação, o indivíduo se posiciona e posiciona os demais participantes, que poderão aceitar ou não a posição que lhes foi atribuída. Se a posição não for aceita, ela poderá ser reformulada. Como apontam Davies & Harré (op. cit.), ao nos relacionarmos com alguém posicionado como um líder comunitário, por exemplo, nós trazemos para esta relação toda uma história pessoal sobre o que seria a definição de um líder comunitário, com as emoções e crenças que a acompanham, como também o conhecimento das estruturas sociais, com seus direitos e deveres e suas expectativas. Nesse relacionamento, percebemos que o conceito de uma pessoa que trazemos para cada ação inclui, não só as estruturas externas e as expectativas, mas também a idéia de que existem diversas escolhas em relação às atitudes que podemos tomar e à própria forma de atuação.

Segundo Davies & Harré (1999), todos nós somos, ao mesmo tempo, produtores (agentes) e autores, e os outros participantes são co-autores e co-produtores do drama. Mas também somos a platéia que assiste cada peça e traz consigo as interpretações diversas e muitas vezes contraditórias, baseadas na nossa leitura a respeito da situação. De acordo com os autores, o conhecimento de alguém a respeito dos tipos de pessoas, incluindo a si mesmo, que participam de uma conversa são cruciais para se entender o que é dito, porque o que parece óbvio para uma pessoa em uma determinada posição, pode não ser tão óbvio para a outra em outra posição. A natureza relativa das posições pode tornar a percepção de alguém quase impossível para o outro.

Por exemplo, se Paulo se posiciona como alguém que tem o direito moral de dar ordens a sua esposa, Lúcia, então para ele pode ser óbvio que o fato de Lúcia não ter passado sua camisa quando ele ordenou que ela o fizesse seja um ato de rebeldia. Paulo pode se sentir no direito de questionar sua esposa, ao passo que Lúcia pode se posicionar como uma mulher

---

perlocucionário é o efeito a ser exercido sobre o interlocutor: o efeito de assustá-lo, alegrá-lo, persuadi-lo, etc. Ainda segundo o autor, toda elocução possui uma força ilocucionária que determina o tipo de ato de fala executado.

que não obedece às ordens do marido e para ela o fato de não passar a camisa de Paulo talvez não seja encarado como um ato de rebeldia, mas como uma escolha de alguém que tem livre arbítrio.

É necessário, então, separar os significados pretendidos dos significados compreendidos no processo de desenvolvimento das práticas discursivas, pois o que uma pessoa diz nem sempre é entendido pelo outro da forma como o autor da elocução pretendia. No exemplo anteriormente citado, Paulo pretendia que Lúcia ouvisse sua elocução como uma ordem, o que não ocorreu. O ato social realizado pela elocução das palavras e o efeito que esse ato produz são uma função das linhas de história empregadas por cada falante e das posições particulares que cada um percebe que o outro está desenvolvendo.

Segundo Korobov (2001), Bamberg (1997, 1999) desenvolveu o conceito de posicionamento, propondo uma forma micro-discursiva de se demonstrar como o uso interativo das formas de linguagem aponta para versões ou perspectivas que, por sua vez, apontam para certas posições de sujeito.

Bamberg (op.cit.) parte do conceito de posicionamento narrativo: 1) narrar como uma forma de se referir ao mundo ou a eventos passados e 2) narrar como uma forma de se estabelecer perspectiva ou ponto de vista. Ele toma a segunda orientação como a base para sua pesquisa e, ao demonstrar como perspectiva e ponto de vista são formas linguisticamente estabelecidas, ele forma a espinha dorsal do sua pesquisa sobre posicionamento. A tomada de uma perspectiva envolve o gerenciamento discursivo e ativo de um ponto de vantagem[7].

Como aponta Korobov (2001), Bamberg (op.cit.) cria um método que é sensível à perspectiva dos participantes, pois situa o posicionamento no nível micro do turno-a-turno da interação, transferindo o nosso olhar para as formas lingüísticas utilizadas para fazer certas coisas e não outras. Assim, no entendimento de Bamberg (2000), a escolha de tipos de construções particulares (como entonação, ou escolha lexical ou gramatical) feitas pelos falantes indica reivindicações a pertencimento a certas categorias bem como a posturas em relação a essas categorias particulares. A variação é produzida como resultado de tipos de formas lingüísticas que indexam tipos diferentes de posturas e performances. É um

[7] Ponto-de-vantagem é o termo que Bamberg (1994) usa para se referir àquilo que une ação, espaço e tempo. A escolha de perspectiva e a construção do evento são funções dos propósitos discursivos (atribuir culpa, acusar, etc) relevantes para o interactante que está sempre se posicionando em relação a uma platéia verdadeira ou imaginária para algum tipo de efeito discursivo. Esta orientação focaliza como a narração dos eventos é linguisticamente realizada e o que esta realização significa em termos de se estabelecer a perspectiva do narrador.

mecanismo que explica como as posições de sujeito estão engajadas em projetos de identidade. [8]

Korobov & Bamberg (2007) concebem as posições como formas de descrever a força que certas atividades, mecanismos e procedimentos têm de estabelecer relações entre os participantes presentes ou não presentes. As posições emergem como efeitos relevantes em relação às identidades dos interagentes e atuam na forma como os falantes ordenam os mecanismos conversacionais e discursivos. Como afirma Torronen (2001), ao adotar uma posição, o participante da interação usa mecanismos retóricos que colocam o seu próprio *self* [9]e os *selves* dos outros em diferentes tipos de relações, como relação de poder, competência (conhecimento/ignorância), moral (confiável ou não). Os posicionamentos apontam para as identidades situadas[10], evidenciando como estas identidades são negociadas e desafiadas no decorrer da interação.

Assim, cada interagente pode assumir diferentes identidades no curso da interação, dependendo da forma como se posicionam e são posicionados, orientando os participantes para o tipo de atividade implícita e para os seus respectivos papéis dentro dela. A identidade não é uma qualidade inerente de uma pessoa, mas surge da interação com os outros (MOITA LOPES, 2002, p. 94).

É importante destacar que o conceito de posição e posicionamento de Korobov & Bamberg (2007) não anula o conceito de Harré & Langehnhove (1999), mas amplia o conceito para ser usado em uma análise mais interacional. Assim, não tomo todos os conceitos da Análise de Posicionamento desenvolvida por Bamberg (1997, 2000), como a divisão em três níveis de posicionamento, por exemplo, mas apenas o que tange a um tratamento mais interacional das posições/posicionamentos.

---

[8] As relações entre as posições e os projetos de construção de identidade serão discutidas mais adiante, na subseção 2.3.2., p. 49.

[9]Dentro das propostas sócio-construcionistas, o *self* é compreendido como uma construção social, produzido situadamente nas trocas discursivas. Ver também nota 12 da página 21.

[10] As identidades situadas, de acordo com Zimmerman (1998), dependem de tipos específicos de situação sustentados pelos participantes através das tarefas e atividades na qual estão empenhados no decorrer da interação. Demonstram uma orientação para (e se alinham a) cenários específicos de identidade. Davies & Harré (1990) afirmam que as identidades são produzidas e negociadas discursivamente, em contextos localizados e tentam estabelecer parâmetros básicos para a noção de posicionamentos baseados na premissa de que as identidades não são dadas a priori, mas são co-construídas no decorrer da interação. Para os analistas da conversa, a identidade é um fenômeno discursivo que faz parte de nossas rotinas diárias e é co-construído na interação. Zimmerman (1998) vê a identidade como um elemento do contexto para a fala-em-interação. Ao iniciar uma ação, uma das partes da interação assume uma identidade específica e projeta uma identidade recíproca para a outra parte. Essas visões de identidade são compatíveis com a visão de Korobov & Bamberg (2007) sobre identidade.

2.1.1. Posicionamento: posição, força ilocucionária e linha de história

Segundo Harré & Slocum (2003), o posicionamento é constituído por uma tríade: posição, linha de história (storyline) e força ilocucionária. Cada posição confere poderes e direitos para posicionar os outros. Com cada posição vem uma linha de história. Ao ser posicionada de uma dada maneira, uma pessoa pode ser forçada a usar uma linha de história correspondente. Se posicionamos alguém que assume o controle depois de um acidente como um líder ou um herói, por exemplo, podemos convocá-lo a realizar feitos heróicos, o que corresponde ao enredo ou à linha narrativa de um herói.

As posições exercem uma força sobre o que alguém diz ou faz. Assim, as posições atribuídas têm um papel importante na determinação do significado dos atos de fala, pois uma posição não somente delimita os atos de fala disponíveis para a pessoa posicionada, mas também serve para pré-interpretar o que a pessoa diz ou faz. O ato de fala, por sua vez, expressa a força ilocucionária[11] de uma elocução.

De acordo com Harré & Slocum (op.cit.), as posições tendem a ser específicas da situação. Alguém pode ser posicionado como um anfitrião apenas para a situação de uma festa, por exemplo. Há direitos e deveres relevantes inferidos em cada situação. Os autores também afirmam que diferente dos papéis, as posições são anuláveis e efêmeras. Elas podem ser disputadas, pois os direitos e deveres de alguém no mundo micro dos pequenos episódios estão sempre sendo desafiados e estão em constante mudança.

Harré & Slocum (2003) afirmam que podemos observar o caráter efêmero das posições comparando a distribuição dos direitos de abertura e fechamento de uma discussão em uma reunião oficial com a distribuição destes mesmos direitos em um encontro informal após o término da reunião. Possivelmente, os direitos de abertura e fechamento da reunião, concedidos a uma pessoa, poderão mudar no final do encontro passando a outras pessoas.

2.1.2. Posicionamento, posição, papel

Davies e Harré (1990) utilizam o ato de contar ou ouvir uma história para exemplificar o conceito de posicionamento. Em uma história há a narração, ou o relato, dos fatos, a apresentação dos personagens que incorporam o desenrolar de várias linhas de história organizadas em diferentes pólos. Da mesma forma, em uma conversa há o desenvolvimento

[11] Ver nota 6 da p.17.

de várias linhas de história que são organizadas em torno dos eventos, dos personagens e dos dilemas morais.

Os indivíduos são constituídos e reconstituídos através dos processos de interação, fazendo com que a resposta a pergunta "Quem somos?" seja sempre instável e dependente das posições disponibilizadas nas nossas próprias práticas discursivas e também nas práticas discursivas dos outros e nas histórias que dão sentido às nossas vidas e às vidas dos outros. Essas histórias se localizam nos discursos e variam em termos dos conceitos, das questões e dos julgamentos morais tornados relevantes, da linguagem utilizada e das posições disponibilizadas.

Uma posição, de acordo com Davies & Harré (1990) se refere à produção discursiva dos selves[12] e incorpora um repertório conceptual e uma localização para os indivíduos dentro de um sistema de direitos e deveres. Cada pessoa tem uma vasta possibilidade de escolha, já que são muitas as práticas discursivas nas quais alguém pode se engajar.

Spink (2010) ilustra o conceito de posição comparando as posições com as várias versões de currículo que apresentamos para conseguir este ou aquele emprego. Se queremos obter um emprego em uma empresa, destacamos certos elementos de nossa linha de história, ao passo que, se queremos ingressar em uma universidade, destacamos outros aspectos distintos. Se queremos seduzir uma pessoa, selecionamos os elementos que correspondem à posição de sedução, nos posicionando em relação à linha de história de sedução. Os atos de posicionamento são sempre produções conjuntas.

Harré & Slocum (2003) afirmam que o desenvolvimento da teoria do posicionamento surgiu parcialmente de uma insatisfação com a concepção estática a respeito das bases psicológicas das interações sociais. Como dito anteriormente, o conceito de "posição" foi introduzido como um conceito mais dinâmico em substituição ao conceito de "papel",

---

[12] Harré (1998) desconstrói a concepção de *self* tal qual é concebida na ciência psicológica (ou na tradição cartesiana), segundo a qual o *self* é uma entidade puramente mental e internalizada. Para o autor, ter um *self* não é ter uma intuição de nós mesmos, do ego, mas é ter um sentido de localização como pessoa, ter um ponto de vista a partir do qual percebemos o mundo e agimos sobre ele. O *self* é um tipo de realização retórica, é o produto das práticas discursivas em uma ação conjunta (SHOTTER, 1993). Harré (1998) afirma que as pessoas são seres reais constituídos por um conjunto de sensos de *self* e os *selves* são ficções gramaticais, são características discursivas orientadas para as pessoas. Há três sensos de *self* que constituem uma pessoa: *self 1*; *self 2*; *self 3*. O *self 1* está ligado à noção de corporeidade, pois para ser uma mesma pessoa, preciso ter uma única localização espaço-temporal. É o sentido de *self* como uma singularidade, é o senso de se ter um ponto de vista único a partir do qual se age no mundo como ser responsável. O *self 2* é o senso de se ter um conjunto de atributos pessoais únicos, que nos difere dos demais, ainda que haja alguma semelhança com os outros. O *self 3* diz respeito à impressão que nossos atributos pessoais provocam no outro. É o sentido que nós temos da forma como os outros nos vêem como pessoas. Para nos afirmarmos como seres únicos, singulares e contínuos, construímos gramaticalmente nosso sentido de *self*. Os *selves* encontram sua forma de expressão nas práticas discursivas.

considerado mais estático. Um papel, segundo os autores, representa um conjunto de forças e exigências que permeiam a vida humana. Há papéis oficiais como "vice-presidente", há papéis semi-oficiais, como "médico de família" e há papéis informais, como "filho obediente". Os papéis controlam as possibilidades de ação de uma pessoa, dependendo de quão estático é um determinado papel e de quão fortemente alguém está atrelado às especificações requeridas pelas forças oficiais ou não oficiais para realizar este papel.

O conceito de papel, segundo Davies & Harré (1990), foi focalizado pelo modelo dramatúrgico[13] como determinante da ação. Nesse modelo, as pessoas são concebidas como atores que possuem linhas de história prontas e papéis determinados pelo tipo de peça teatral na qual eles atual, não havendo muita escolha quanto à maneira de interpretar esses papéis em um cenário específico. Os autores afirmam que, considerando, no modelo dramatúrgico tradicional, o papel de "mãe", por exemplo, pode haver variações sobre o tema, como uma "mãe judia", mas trata-se simplesmente de mães que entram no papel devido a coerções que dizem respeito à "cultura judaica". Não se conhece a compreensão subjetiva que cada indivíduo possui (deste papel), nem as emoções relacionadas à idéia pessoal de "mãe", desenvolvida a partir das experiências de cada um com sua própria mãe.

Já o conceito de *posição* permite que, pela forma como somos posicionados e posicionamos os outros em relação à categoria "mãe", com as narrativas vividas na interação com mães específicas, possamos trazer, para a interação com uma pessoa posicionada como mãe, uma história subjetiva com suas emoções, crenças, estruturas sociais (incluindo os papéis) e deveres e expectativas relativas a estas estruturas.

Assim, segundo os autores, as nossas interações com os outros se baseiam em um conhecimento das estruturas sociais e dos papéis que são atribuídos às pessoas dentro destas estruturas. Entretanto, o conceito de pessoa que levamos conosco para a interação não inclui apenas o conhecimentos das estruturas sociais e das expectativas externas, mas inclui também a idéia de que somos não só responsáveis por nossas linhas de história, mas também que podemos escolher entre as várias linhas de história possíveis e entre às várias formas de contracenar, nos tornando, assim, não apenas os diretores do drama, mas também os autores e protagonistas, bem como as diversas platéias que participam de uma peça trazendo conosco as múltiplas e contraditórias interpretações fundamentadas nas nossas emoções, nosso entendimento da situação e do posicionamento imaginativo que temos em relação a nós

[13] De acordo com Davies & Harré (1990), o drama tradicional serviu como modelo para a psicologia social na compreensão das interações sociais.

mesmos dentro dessa situação, sendo cada um desses elementos mediado por nossas histórias subjetivas.

Ainda segundo Davies e Harré (1990), a metáfora da peça teatral, pré-estruturada, não dá conta das interações, porque, algumas vezes, as narrativas vividas em situações reais de interação podem mudar de direção e significado, fazendo com que a metáfora da peça perca o sentido para explicar o que fazemos. Logo, para compreendermos como as pessoas interagem, nas trocas conversacionais do dia-a-dia, precisamos da metáfora da narrativa em desdobramento, segundo a qual somos constituídos através das posições no curso da história, podendo assumir até posições múltiplas e contraditórias ou negociar uma nova posição, rejeitando a posição que nos foi conferida.

Dentro dessa metáfora, os autores aproximam o conceito de papel ao de posição (ou de posição de sujeito), já que esta se torna disponível nos discursos. Por exemplo, existem duas posições disponíveis nos discursos sobre o amor romântico: o herói masculino que tem a agência e a heroína feminina que é uma vítima das circunstâncias. Se duas pessoas vivem a narrativa do amor romântico, elas se posicionarão e serão posicionadas nas posições de sujeito complementares neste tipo de discurso. Entretanto, como foi dito anteriormente, uma posição não é somente algo que está disponibilizado culturalmente nos discursos, mas vai além, ela é também constituída através dos discursos ou das interações sociais, como uma realização local, podendo ser até mesmo momentânea e efêmera.

De acordo com Davies & Harré (1990), nos trabalhos de Goffman (1974, 1981) surge uma terminologia diferente (da de papel) à medida que ele se afasta do modelo dramatúrgico de seus trabalhos anteriores. Goffman (op. cit.) desenvolveu, primeiramente, o conceito de "enquadre"[14] (frame) para compreender o papel da conversa na criação e manutenção da vida social. Enquadres são, como os papéis, dados pelo sistema cultural e as ocasiões para seu uso são criadas socialmente ao se indicar, por exemplo, uma certa arena de ação. Em analogia com a música, o uso de um enquadre primário no teatro envolve uma mudança de tom na qual há a transformação de conteúdos já significados de acordo com sistemas de significação conhecidos pelos participantes.

Entretanto, para Davies & Harré (op. cit.), o conceito de posicionamento de alguém em um discurso não se reduz a adotar um enquadre, embora, um enquadre possa vir com um

[14] Conforme Ribeiro & Garcez (2002), o conceito de enquadre foi introduzido por Bateson e desenvolvido por Goffman(1972). O enquadre contém um conjunto de instruções que permitem ao ouvinte entender uma mensagem. Logo, os enquadres organizam o discurso e orientam os participantes em relação à interação em curso, indicando como sinalizamos e interpretamos o que é dito e feito. Segundo Ribeiro & Garcez (op. cit.), o enquadre formula a metamensagem, fazendo com que os interagentes sejam capazes de situar o sentido implícito da mensagem. Sendo assim, os participantes estão a todo momento introduzindo ou mantendo enquadres para organizar o discurso e orientar as suas próprias ações. Para que um ouvinte, ou falante, possa compreender uma dada elocução,

posicionamento, nem pode se reduzir a uma mudança de tom, apesar de uma mudança de tom poder revelar um posicionamento. Todavia, segundo os autores, o conceito de enquadre não foi bem elaborado e Goffman desenvolve o conceito de "*footing*"[15] como um desdobramento do conceito de enquadre. Davies & Harré (1990) consideram a idéia de footing mais promissora, mas a clareza do conceito é desfeita, segundo os autores, quando Goffman amarra o conceito de *footing* ao conceito de enquadre.

Harré & Van Langenhove (1999) afirmam que uma das diferenças entre um alinhamento (*footing*) e um posicionamento é o fato de que o posicionamento permite que se revelem traços distintivos pessoais dos interagentes, traços que são dispensáveis ao se estabelecer um alinhamento. Exemplificando, algum conhecimento sobre futebol é suficiente para que um indivíduo estabeleça um alinhamento (*footing*) em uma conversa sobre o último jogo do Brasil na Copa do Mundo. Mas este mesmo indivíduo pode ser posicionado como leigo, no que concerne ao jogo de futebol, pelos outros participantes da conversa. Logo, de acordo com os autores, *footing* e posicionamento são, algumas vezes, conceitos complementares, podendo ambos ser usados em uma análise.

Entretanto, outras vezes, esses dois conceitos se confundem, podendo um ser substituído pelo outro. Mas apesar da aproximação dos dois conceitos, Davies & Harré afirmam que mesmo o trabalho tardio de Goffman não conseguiu escapar das implicações da teoria dos papéis, pois os enquadres e os esquemas (schematas) transcendem a ação e são pré-existentes. De acordo com a teoria do posicionamento, o aparato empregado pelos interagentes é imanente, reproduzido momento a momento na interação, sendo desenvolvido como compreensão das conversas passadas e presentes e não como esquemas abstratos.

Segundo Harré & Slocum (2003.), as posições possuem características muito distintas das características dos papéis. As posições tendem a ser específicas da situação. Uma pessoa pode ser posicionada como um guia turístico apenas para uma viagem em particular, por exemplo. Os atos de posicionamento são sempre contestáveis, o que não acontece com os papéis. As posições são efêmeras e podem ser disputadas e também se tornar assunto da disputa. Uma posição pode ser entendida como um conjunto de direitos e deveres em relação aos atos que alguém pode realizar como ocupante de uma determinada posição (HARRÉ & SLOCUM, 2003). Quando uma pessoa diz algo, o entendimento do que foi dito depende parcialmente do que as pessoas, envolvidas no episódio social, acreditam que as pessoas desta

[15] Segundo Goffman (1979) *footing* é o alinhamento, a postura, a projeção do "eu" de um participante em sua relação com o outro, com ele mesmo e com o discurso que está sendo construído.

ou daquela categoria têm o direito/dever de dizer e fazer. Esses direitos/deveres conferidos às pessoas são as posições.

Os autores afirmam que as posições podem gerar padrões de direitos e deveres e de atributos psicológicos e morais complementários ou antagônicos. Um professor pode ser posicionado como alguém que tem o direito e o dever de dar notas, enquanto um estudante pode ser posicionado com alguém que é obrigado a aceitar estas notas. Alguém pode também ser posicionado como traiçoeiro, enquanto uma outra pessoa é posicionada como benevolente. As posições podem ser assumidas e fluir mais livremente do que deveres obrigatórios definidos por um papel.

2.1.3. Tipos de posicionamentos

Langenhove & Harré (1999) fazem uma distinção entre posicionamento de primeira e de segunda ordem. Segundo os autores, Em um posicionamento de *primeira ordem*, o sujeito se posiciona e posiciona os outros dentro de uma linha de história vívida e em andamento, empregando diversas categorias e enredos (*storylines*). Se esse posicionamento for questionado, nova negociação se segue, surgindo, então, o posicionamento de segunda ordem.

Assim, se Paulo diz a Lúcia "passe minhas camisas", Paulo se posiciona como alguém que tem o direito moral (ou acha que tem) de dar ordens a Lúcia (esposa). Mas Lúcia pode questionar esse posicionamento e perguntar a Paulo: "Por que devo passar suas roupas?". Como o primeiro posicionamento foi questionado, ele precisa ser negociado, produzindo o posicionamento de *segunda ordem*. O posicionamento de segunda ordem ocorre, então, quando o primeiro posicionamento não é assumido por uma das partes envolvidas no discurso, gerando uma quebra ritual.

Nos posicionamentos de primeira ordem, as pessoas se posicionam e posicionam as outras dentro de uma biografia (*storyline*) contínua e viva. Os atos realizados através dos posicionamentos têm efeitos perlocucionários imediatos: por exemplo, a roupa tem que ser passada, ou Pedro pode ficar ofendido. Quando esses atos estão sujeitos a desafio ou revisão, o posicionamento de primeira ordem pode também ser chamado de posicionamento performativo.

Os posicionamentos de primeira ordem podem ser questionados de duas maneiras: dentro da própria conversa ou fora dela, em outra conversa. Ambos os casos são considerados posicionamentos *explicativos*, pois envolvem fala sobre fala. O posicionamento de *segunda ordem* é, assim, um posicionamento *explicativo* dentro da discussão em andamento. Se o

posicionamento explicativo ocorre fora da discussão inicial (ou com outra pessoa que não seja a pessoa que o posicionou no posicionamento de primeira ordem), então ele pode ser chamado de posicionamento de *terceira ordem*

O PROCON cria um ambiente para se falar sobre a fala ou sobre uma experiência anterior, já que é preciso ter havido uma situação problemática antes para que haja uma audiência de conciliação, que vai decidir sobre o que houve anteriormente. Então é um lugar propício para posicionamentos explicativos ou de terceira ordem. Mas isso não quer dizer que não haja posicionamentos de primeira e segunda ordem no PROCON. É possível que novos posicionamentos de primeira ordem surjam no decorrer da interação, posicionamentos estes que podem ser questionados, gerando posicionamentos de segunda e de terceira ordem.

As pessoas podem ser posicionadas com relação à ordem moral na qual elas realizam as ações sociais. Podemos nos referir às pessoas de acordo com as posições que elas ocupam em uma dada ordem moral ou de acordo com certos aspectos institucionais da vida social (que dizem respeito a papéis como professor/aluno, mãe/filho, etc). Esse tipo de posicionamento é chamado de *posicionamento moral*. Mas as pessoas também podem ser posicionadas de acordo com atributos individuais e particularidades, produzindo assim o *posicionamento pessoal*. Quanto mais as ações de uma pessoa não podem ser compreendidas em relação a papéis sociais, mais proeminentes serão os posicionamentos pessoais.

O posicionamento é uma prática discursiva. Toda vez que alguém se posiciona, esse ato discursivo implica o posicionamento de alguém para quem o ato é endereçado. Igualmente, quando uma pessoa posiciona a outra, ela está automaticamente se posicionando também. Posicionar o outro ou se autoposicionar inclui sempre um posicionamento moral e um posicionamento pessoal. Entretanto, nem sempre há uma distinção clara entre um posicionamento moral e um posicionamento pessoal, mas, muitas vezes, os dois aspectos (moral e pessoal) estão envolvidos em um mesmo posicionamento.

Segundo Langenhove & Harré (1999), a maior parte dos posicionamentos de primeira ordem é do tipo tácito, ou seja, as pessoas envolvidas não se posicionam ou não posicionam o outro intencionalmente ou de forma consciente. Entretanto, quando uma pessoa está mal intencionada, ou está brincando, ou mentindo, ou quando seu comportamento assemelha-se ao gerenciamento da impressão[16] de Goffman (1959), o posicionamento de primeira ordem pode

[16] Goffman (1959) apresentou o conceito de gerenciamento da impressão de forma dramatúrgica para explicar as motivações que subjazem o comportamento humano. O objetivo do ator social ao realizar o gerenciamento da impressão é dar à audiência uma impressão consistente com os propósitos comunicativos do ator. Em outras palavras, o indivíduo precisa apresentar uma imagem do *self* que seja consistente ou que legitime o seu dizer.

ser intencional. Os posicionamentos de segunda e terceira ordem são sempre intencionais, mas, enquanto um posicionamento intencional de segunda ordem está acontecendo, um posicionamento tácito de primeira ordem já terá ocorrido.

Assim, De acordo com a teoria de Davies & Harré (op. cit.), as distinções analíticas entre os posicionamentos nos permitem distinguir entre três tipos de posicionamentos na fala. Em primeiro lugar, existem práticas discursivas através das quais as pessoas se posicionam, posicionam os outros e são posicionadas. Esse tipo de fala abrange os posicionamentos de primeira ordem. O efeito perlocucionário desse tipo de fala inclui forças e aberturas para tipos de atos ilocucionários disponíveis para os falantes localizados em determinada posição. Voltando ao exemplo em que Paulo se posiciona como alguém que tem o direito de dar ordens a sua esposa, Lúcia, e diz para ela passar suas roupas. A fala de Paulo tem a força ilocucionária de uma ordem e o efeito perlocucionário do seu posicionamento é fazer com que a roupa seja passada, caso contrário Paulo poderá ficar ofendido.

Em segundo lugar, existem práticas discursivas através das quais os atos de posicionamento de primeiro tipo se transformam em um tópico ou um alvo. O efeito perlocucionário desse tipo de prática explicativa é deletar, bloquear ou aceitar o efeito perlocucionário das práticas discursivas do primeiro tipo. Nós poderíamos chamar esses tipos de práticas discursivas pelas quais os atos de posicionamentos de segunda ordem são realizados de práticas de segunda ordem.

Em terceiro lugar, há práticas discursivas nas quais a fala de posicionamento tem como tópico os posicionamentos de primeira ou de segunda ordem que ocorreram em outra prática discursiva que não a corrente. Esse tipo de fala pode ter toda sorte de efeitos perlocucionários, incluindo chamar atenção dos falantes para a natureza do que eles disseram, para o efeito de suas práticas discursivas, etc. Esse tipo de fala explicativa de terceira ordem ocorre no dia a dia, quando alguém reproduz o que seus interlocutores disseram. Uma acusação de que um certo comentário foi condescendente seria um exemplo.

Davies & Harré (1999) destacam que há quatro formas principais de posicionamento intencional:

a. Autoposicionamento deliberado – ocorre quando o falante expressa a sua identidade, enfatizando uma série de ações realizadas por ele, expondo o seu ponto de vista ou se referindo a fatos de sua autobiografia.
b. Autoposicionamento forçado – ocorre quando o falante é pressionado a expressar sua identidade pessoal, como quando alguém se vê obrigado a responder uma pergunta do tipo “como vai você”.

c. Posicionamento deliberado do outro - uma pessoa pode posicionar a outra em sua presença ou em sua ausência. O fato de posicionar alguém em sua ausência pode ser considerado fofoca.
d. Posicionamento forçado do outro - ocorre quando o falante se vê obrigado a posicionar uma outra pessoa que pode ou não estar presente na situação da interação.

Esses posicionamentos são produtos das dimensões do posicionamento performativo/explicativo do *self* e do outro.

Conforme os autores, estas distinções são meramente analíticas, pois em qualquer situação em que ocorram posicionamentos, várias formas de posicionamento podem ocorrer simultaneamente. Considero, para fins de análise, os posicionamentos intencionais e suas formas de apresentação (ou seja, os posicionamentos do *self*, ou autoposicionamentos, e os posicionamentos do outro), pois levo em conta que, no PROCON, os interagentes têm como um de seus propósitos se posicionar em relação uns aos outros e em relação à situação problemática ocorrida. Os participantes precisam apresentar uma imagem de si consistente com suas palavras (gerenciamento da impressão, GOFFMAN, 1959). Assim, entendo a palavra "intencional"[17], não como a intenção do falante, no que tange aos aspectos psicológicos, mas como a intenção do falante no que diz respeito à sua fala usada estrategicamente, para alcançar suas metas comunicativas. Considero os posicionamentos em relação ao seu uso como ferramentas para se alcançar algum fim, ou seja, o seu efeito sobre a interação. A análise está focada na forma como os posicionamentos contribuem para que os participantes realizem seus propósitos interacionais, observando a maneira como os interagentes se orientam para os diferentes tipos de posicionamentos realizados no decorrer da interação. Além do mais, as audiências de conciliação no PROCON envolvem fala sobre fala,

[17] De acordo com Duranti (2006), ao tentar imaginar como é entender as ações das outras pessoas sem pressupor a habilidade de presumir o que elas estão pensando ou planejando, nós somos guiados pela observação sistemática do que as pessoas fazem umas com as outras ou esperam umas das outras. Nós somos, então, confrontados com o fato de que existe um nível de intencionalidade que é manifestada na ação humana, um nível que não pode ser negado e, ao mesmo tempo, é distinto das conceptualizações particulares oferecidas por uma linguagem particular ou pelos discursos. Muitos dos desentendimentos entre aqueles que são a favor de se fazer uma leitura das intenções dos participantes e aqueles que não são a favor, derivam da confusão entre estes dois níveis. Baseando-se nas formulações originais de Brentano e Husserl, Duranti (op.cit.) considera a intencionalidade como "aboutness" (tópico, assunto) de nossa atividade física e mental, ou seja, a propriedade que os nossos pensamentos e as nossas ações corporificadas possuem de serem conduzidos em direção a algo, que pode ser imaginado, visto, ouvido, tocado, cheirado, relembrado, ou pode ser um estado da mente a ser refletido. Esta propriedade de ser direcionado não pressupõe que um pensamento bem formado precede a ação. Nosso corpo projeta este sentido bem básico de intencionalidade, por exemplo, através das nossas posturas e gestos. Os movimentos do olhar são rotineiramente interpretados pelos outros, algumas vezes como uma imagem de nossas reações interiores e de nossas avaliações, outras vezes como um indicador do que nós podemos fazer posteriormente, ou simplesmente como um sinal da nossa disposição de ouvir (Goodwin, 1981).

ou posicionamentos explicativos que, na sua maior parte, são tidos pelos autores como posicionamentos intencionais.

2.1.4. A teoria do posicionamento e as categorias de pertencimento

Harré (1990) argumenta que o desenvolvimento dos nossos sentidos de quem achamos que somos, ou dos nossos sentidos de *self*, envolve os seguintes processos:

> *1. Aprendizagem das categorias que incluem algumas pessoas e excluem outras. Por exemplo, homem/mulher, pai/filha;*
>
> *2. Participação nas várias práticas discursivas através das quais é alocado sentido a essas categorias. Isso inclui as linhas de história a partir das quais diferentes posições de sujeito são elaboradas;*
>
> *3. Posicionamento do self em termos das categorias e das linhas de história. Isto envolve posicionar-se imaginativamente como alguém que pertence a uma categoria e não às outras (por exemplo, menina e não menino, ou boa menina e não má menina);*
>
> *4. Reconhecimento de nós mesmos como alguém que tem características que nos localizam como membros de várias sub-classes de categorias dicotômicas e não de outras - ou seja, o desenvolvimento de um senso de pertença ao mundo de certas maneiras e que consequentemente nos fazem ver o mundo a partir da perspectiva de alguém assim posicionado. Esse reconhecimento implica num comprometimento emocional como membro de uma categoria e o desenvolvimento de um sistema moral organizado ao redor da pertença.* (tradução de Mary Jane Spink [SPINK, 2010 p.35])

Assim, para comprendermos como os interagentes projetam imagens do *self* e do outro, é preciso atentar não só para as posições, mas também para as categorias de pertencimento, as linhas de história e as ações discursivas realizadas nas interações. Os diferentes valores aos quais as posições podem estar ligadas dependerão da articulação entre estas posições e os tipos de categorias e linhas de história associados a elas (TORRONEN, 2001). Como aponta Weizman (2008), as pessoas que pertencem a diferentes categorias entram nas conversas de formas diferentes, dependendo dos seus direitos e obrigações, que constituem as posições.

Adotar uma posição acontece em relação a categorias e linhas de histórias que evoluem na comunicação. Essas categorias e linhas de história podem destacar eventos passados, do

presente, os espaços, o futuro, as propriedades das pessoas ou dos objetos, as relações, os eventos, as transformações, etc.

De acordo com Davies & Harré (1990), podemos entender as posições em termos de papéis conhecidos (reais ou metafóricos). Nesse sentido, as posições se relacionam às categorias de pertencimento. Mas uma posição também pode ser vista em termos de personagens em linhas de histórias, ou podem ainda ser mais efêmeras, envolvendo mudanças no poder, acesso ou bloqueio a alguns aspectos da identidade que se reivindica, etc.

Assim, os processos de categorização, juntamente com os posicionamentos, constituem ferramentas importantes para se observar de que forma os participantes de uma interação gerenciam a atribuição de responsabilidade e a negociação de pontos de vista divergentes, já que são práticas discursivas ligadas à apresentação/construção das imagens de si e do outro, imagens estas que servem para legitimar ou não o que está sendo dito. Nas próximas subseções, tratarei, com mais detalhes, dos processos de categorização, apresentando os trabalhos de Sacks e de outros estudiosos a respeito do assunto.

2.2. Categorizações

Nesta subseção, apresento algumas teorias sobre os processos de categorização, destacando o trabalho de Sacks sobre a Análise de Categorização de Membros e apresentado também outros trabalhos sobre este tema. Apresento também as categorias não-pessoais, incluindo as categorias semânticas, e discorro sobre a Teoria clássica de Significado e Categorização e a Teoria dos Protótipos.

2.2.1. A Análise das Categorizações de Membros

O tratamento clássico de como se lidar com categorias de identidade em uso foi feito por Sacks (1972, 1979, 1992). Sacks (1992) desenvolveu a Análise das Categorização de Membros (ACM) como uma forma de explicar as regras nas quais as pessoas se baseiam ao conversar umas com as outras (ou as regras que subjazem à conversa cotidiana). A ACM é organizada em torno da noção de Mecanismo de Categorização de Membros (MCM), o qual explica como as categorias são reunidas em coleções pelos membros de uma cultura.

De acordo com Sacks (1972) um MCM é uma coleção de categorias mais as regras de aplicação desta coleção. Segundo o autor, o MCM atua permitindo que uma (ou mais)

categoria(s) de uma coleção de categorias de pertencimento possa ser aplicada a uma população, ligando o membro da população ao mecanismo de categorização[18].

Uma das características das categorias, de acordo com Sacks (1992) é que elas são ricas em inferências[19]. Grande parte do conhecimento dos membros de uma sociedade é armazenada em termos de categorias. Qualquer membro de qualquer categoria é presumivelmente um representante da categoria para fins de uso de qualquer conhecimento armazenado com referência àquela categoria. A partir do momento em que você é encaixado em uma determinada categoria, suas ações passam a ser exemplares desta categoria.

Sacks (1992) afirma que há procedimentos que os membros usam para selecionar categorias, pois os membros de uma sociedade estão constantemente engajados na monitoração de eventos. Ele identifica duas regras que aplicam o pertencimento dos membros às categorias: a *regra da economia* e a *regra da consistência*. A regra da economia diz que o uso de uma única categoria de pertencimento para descrever o membro de uma população é suficiente. Entretanto isso não quer dizer que não podemos usar mais de uma categoria para descrever um membro de uma população, mas que, por padrão, uma única categoria basta para descrever os membros de qualquer população. Por exemplo, os membros de uma família podem descrever uma pessoa como uma mãe apenas e isso seria suficiente para caracterizá-la. Mas nada impede que esta mesma pessoa seja categorizada como uma jovem mãe, unindo a categoria da coleção "família" à categoria da coleção "estágio de vida".

De acordo com a regra da consistência, se alguma categoria de uma coleção foi usada para categorizar um primeiro membro da população, então esta categoria, ou outras categorias da mesma coleção, podem ser usadas para categorizar outros membros desta população. Usando o exemplo de Hester (1998), se uma pessoa é categorizada como "primeiro violino", então outras pessoas podem ser referidas em termos de outras categorias de pertencimento que englobem a coleção "membros de uma orquestra".

O corolário da regra da consistência, ou a "máxima do ouvinte", segundo Sacks (op.cit.), diz que "*se duas ou mais categorias são usadas para categorizar dois ou mais membros de alguma população, e estas categorias podem ser ouvidas como sendo de uma mesma coleção, então ouça-as desta maneira*" (SACKS, 1992, p 247). A regra da consistência e o seu corolário explicam porque nós identificamos "mãe" e "bebê" como pertencendo à mesma família nas frases "O bebê chorou. A mãe o pegou." Sacks (1992)

---

[18] Por exemplo, temos as categorias "pai", "mãe", "filho", etc que se reúnem em uma coleção para formar o MCM "família" e podem ser ligadas a uma determinada população.

[19] A categoria "mãe", por exemplo, traz consigo certas inferências trazidas à tona através do nosso conhecimento compartilhado sobre os atributos, os deveres e os direitos de uma mãe.

afirma que quando ouvimos as frases "O bebê chorou. A mãe o pegou.", nós sentimos que há ligações entre "mãe" e "bebê", especificamente, que a mãe é a mãe do bebê. O aparato explanatório que permite que este fato ocorra é o MCM "família" que engloba as categorias "mãe" e "bebê".

Mas, como indaga Silverman (1998), por que pareceria estranho se nós falássemos "A mãe chorou, o bebê a pegou."? Segundo Silverman (1998), a resposta a esta pergunta tem a ver com a forma como muitas atividades são naturalmente associadas a certas categorias de membros. É o que Sacks (1992) chama de
"*atividades limitadas por categorias*" ou "*atividades ligadas a categorias*" (category-bound activities). Se nós sabemos a identidade de alguém, nós podemos imaginar que tipo de atividades esta pessoa realiza. Da mesma forma, se sabemos a atividade de uma pessoa, podemos descobrir qual seria sua identidade.

De acordo com Stokoe & Edwards (2007), as categorias são ligadas a ações particulares ou características de tal forma que haja expectativas convencionais sobre o que constitui o comportamento normativo de uma "mãe" ou de um "bebê". As categorias também podem vir em pares denominados Pares Relacionais Padronizados (PRPs), como "mãe" e "pai", "marido" e "esposa", etc, cada qual com seus deveres e suas obrigações em relação ao outro.

Os autores (op cit) afirmam que nomear a ausência ou a presença de atividades é crucial para elogiar ou criticar membros, pois as atividades são limitadas/restringidas por categorias. Sacks (1992) discute a idéia em um contexto de categorias "posicionadas". São categorias arranjadas em progressão lógica, como bebê, adolescente, adulto. Então, se alguém diz para Y, "Você está agindo como X!" e X é uma categoria posicionada em uma escala inferior a Y, então esta fala é tomada como depreciativa (exemplo: se X é uma criança e Y é um adulto).

2.2.2. Incumbência, predicados e a dupla organização das categorias

Watson (1978) mostrou como as categorias podem exibir uma dupla organização. A categoria "protestante", por exemplo, pode ser tratada como uma categoria do mecanismo de categorização de membros (MCM) "tipos de fé" (ou igrejas), ou também pode se transformar em MCM, englobando categorias como "pastor", "membros da congregação", etc. Watson (op.cit.) introduz a noção de propriedades baseadas em mecanismos, ou de predicados associados aos mecanismos. Esses predicados se apresentam na dupla organização das

categorias. Uma categoria como "hippie", por exemplo, pode ser ouvida como mecanismo por si só através do mapeamento de suas propriedades baseadas em mecanismo. Assim, fumar maconha e usar os cabelos compridos podem ser predicados do MCM "hippie".

Uma propriedade baseada em mecanismos pode ser tratada como uma propriedade que é aplicável a todas as categorias de um dado mecanismo. Watson (op.cit.) cita, como exemplo, a frase "a ajuda começa na igreja". No exemplo em questão, a propriedade "ajuda" pode ser atribuída não só ao MCM "tipos de fé" (ou igreja), mas também às categorias deste mecanismo, como igreja "católica", "protestante", "islâmica", etc. E esses predicados podem se manter quando a categoria se transforma em um MCM. Ao transformar a categoria "igreja protestante" em um mecanismo por si só, pode-se atribuir a propriedade baseada em mecanismo "ajuda" às categorias deste mecanismo (ex.: pastor, membros da congregação, etc.).

Assim a noção de predicados (Watson, 1978) se refere ao tipo de associações, atividades e atributos que podem ser imputados ou mapeados em uma categoria ou em um mecanismo em particular. Watson (op. cit.) também introduz a noção de incumbência, que diz respeito aos procedimentos usados pelos membros para se apresentar em termos de uma categoria particular ou de uma identidade particular. Logo, não somente as atividades ou ações são ligadas às categorias, mas também tudo aquilo que possa ser relacionado ao incumbente de uma determinada categoria. Por exemplo, a categoria mãe pode ser ligada não só a atividades como "cuidar dos filhos", "dar a luz", etc, mas pode ser ligada também a características, como ter uma certa idade, ou a direitos e deveres que o incumbente desta categoria deveria possuir.

As categorias de reclamado, reclamante e mediador têm predicados de pertencimento e predicados seqüenciais relevantes para a interação. É claro que estas categorias não são fixas, mas devem ser tornadas relevantes na interação. Estar em uma audiência de conciliação automaticamente coloca em cena as categorias reclamante, reclamado e mediador. O reclamante já tem como predicação uma reclamação feita contra o reclamado ou contra a empresa que este representa. Antes de haver a audiência de conciliação, o reclamante apresenta sua reclamação ao PROCON e os mediadores entram em contato com a empresa, tentando solucionar o problema. Não havendo uma solução, há a convocação das partes para a audiência de conciliação. A seqüência falante/próximo falante no PROCON também exibe uma estrutura de acusador-acusado[20], já que a reclamação, apresentada pelo reclamante, tem a

[20] Segundo Laforest (2002), acusações exprimem uma discrepância entre aquilo que é esperado/desejado e aquilo que é efetivamente realizado. Gruber (2001) aponta dois tipos de acusações: situacionais e extra-situacionais. As

força ilocucionária[21] de uma acusação. Acusado seria, então, uma posição esperada para o reclamado, mas muitas vezes o reclamante também é posicionado como acusado, pois o reclamado, ao fazer sua defesa, contra-ataca, acusando o próprio reclamante de ser responsável pela situação problemática (Cf análise dos dados).

2.2.3. Categorias omni-relevantes

Sacks (1992) introduz o conceito de omni-relevância de uma coleção de categorias. Em uma determinada atividade, como, por exemplo, uma terapia de grupo, uma coleção de categorias é omni-relevante se há algumas atividades cuja efetividade depende de categorias daquela coleção. Assim, observar se aquela atividade é legítima envolve referência a membros daquela categoria. Até o término da atividade ninguém pode rejeitar o uso daquela coleção, pois esta coleção pode ser invocada a qualquer momento até o final do curso de ação (no caso de exemplo citado, até o final da terapia). Logo, as categorias terapeuta/paciente, por exemplo, são omni-relevantes para a terapia de grupo. Entretanto, de acordo com Sacks (1992), isto não quer dizer que esta seja a única coleção de categorias usadas na sessão terapêutica ou que esta seja a única coleção omni-relevante. Pode haver mais de uma coleção de categorias omni-relevantes em uma determinada atividade

A afirmação de Sacks (op. cit.) a respeito das categorias omni-relevantes se aplica às audiências de conciliação do PROCON. As categorias de reclamante, reclamado e mediador no PROCON são categorias omni-relevantes que operam em um nível organizacional e em um nível imediato. Mas isso não quer dizer que estas categorias são sempre operacionalmente relevantes, e sim que os participantes podem invocá-las a qualquer momento ou se mostrar orientados para as mesmas através de atividades vinculadas a estas categorias. Assim, há certas expectativas, em termos de ações discursivas, para as categorias de reclamante, de reclamado e de mediador. Estas expectativas estão relacionadas aos predicados associados a essas categorias.

A fim de discorrer sobre as categorias omni-relevantes no PROCON, é preciso ressaltar que, de maneira geral as audiências de conciliação podem ser entendidas como tipos de atividades (LEVINSON, 1979) centradas na discussão de problemas nas relações de

---

acusações situacionais têm como foco as violações de uma norma que o oponente cometeu durante a interação em andamento enquanto as acusações extra-situacionais se referem a violações que foram cometidas fora da interação em andamento. No PROCON, podemos considerar a reclamação apresentada como uma acusação extra-situacional, pois se refere ao evento problemático ocorrido antes da interação.

[21] Ver nota 6 da página 17.

consumo entre fornecedores de bens e serviços e consumidores. Para explicitar o conceito de atividade, destaco o artigo de Sarangi (2000), intitulado "*Activity types, discourse and interactional hybridity: the case of genetic counseling*", no qual o autor discorre sobre as noções de tipo de atividades e tipo de discurso.

De acordo com o autor, o termo "tipo de discurso" se refere a manifestações específicas de formas de linguagem em seus contextos institucionais. Os tipos de discurso podem variar de uma simples elocução como "Tudo bem?" "O que você está fazendo aqui?" até organizações seqüenciais de perguntas e respostas, como em um interrogatório, ou características estilísticas, como em uma fala promocional. O tipo de discurso é, então, uma maneira de caracterizar as formas de se falar. Já o termo "tipo de atividade" diz respeito à forma como caracterizamos os diversos cenários como uma consulta médica, uma palestra, etc.

Nem sempre podemos separar os tipos de discurso dos tipos de atividades, já que ambos podem se sobrepor em alguns momentos como no caso do aconselhamento e da terapia que constituem, ao mesmo tempo, um tipo de discurso e uma atividade. O que entendemos por fala típica de terapia ou de aconselhamento pode ocorrer em vários tipos de atividades, como em uma sala de aula, por exemplo, em que o professor pode separar alguns momentos durante a aula para aconselhar os alunos. Por outro lado, as sessões de terapia e de aconselhamento podem conter diferentes tipos de discurso como conselhos, relato de problemas, etc. Assim, Sarangi (op.cit.) sugere que tanto o participante da interação quanto o analista devem estar sensíveis a este hibridismo interacional.

Como aponta Levinson (1992) o tipo de atividade é uma categoria difusa cujos membros têm propósitos definidos. São eventos socialmente constituídos que possuem certas fronteiras que os delimitam, exercendo uma força sobre os participantes. Segundo o autor, as atividades têm um papel fundamental na linguagem, pois exercem uma força sobre o que irá contar como uma contribuição permitida/válida para cada atividade e ajudam a determinar como o que alguém diz será "ouvido", ou melhor, que tipos de inferências serão geradas através das falas dos participantes. Existem certas regras de inferência específicas para cada atividade.

Logo, o contexto[22] tem papel importante na inferenciação do que será dito, pois, conforme sugerido por Wittgenstein (1958), o entendimento do significado da elocução envolve o conhecimento da natureza da atividade na qual a elocução está envolvida. Como

[22] Mais será dito sobre contexto na subseção 2.3.1, p. 45.

aponta Sarangi (2000), as inferências são procedimentos interpretativos que se baseiam no conhecimento compartilhado sobre o mundo.

De acordo com Sarangi (op.cit.), levar em conta os tipos de atividades permite convergir as perspectivas do participante e do analista sobre o entendimento da interação, pois, se o participante da interação vai além do "permitido"/"válido" para aquela atividade, suas contribuições vão ser olhadas como "marcadas" e estarão sujeitas a inferenciação específica de atividade pelos seus co-participantes. As transgressões são possíveis, mas irão gerar inferências específicas.

Levando em conta os conceitos "tipo de atividade" e "tipo de discurso", podemos dizer que as audiências de conciliação são atividades de fala nas quais cada participante tem propósitos específicos. Mas para entender os propósitos dos participantes da interação, é preciso atentar para as categorias omni-relevantes de uma coleção. Assim, as categorias omni-relevantes de reclamante, reclamado e mediador são importantes para a análise, pois estas categorias, ao mesmo tempo em que demonstram o tipo de atividade de fala e o tipo de discurso que está sendo realizado, delimitam como o que cada participante diz poderá ser entendido ou ouvido pelo outro.

2.2.4. Categorias não-pessoais

Nesta subseção, discorrerei sobre o desenvolvimento da análise da categorização de membros para incluir a análise de categorias não-pessoais também. Dentro das categorias não pessoais, incluo as categorias semânticas. Mas antes de discorrer sobre este assunto, apresento os estudos sobre categorização desde o que se conhece como Teoria Clássica de Signifcado e Categorização até a Teoria dos Protótipos, sob uma perspectiva cognitiva, para, em seguida, discorrer sobre as categorias não-pessoais, sob uma perspectiva discursiva, pois acredito ser importante para o presente estudo traçar um paralelo ente as duas perspectivas para um maior entendimento das diferenças entre as duas propostas, principalmente no que diz respeito às categorias semânticas, pois estas têm sido geralmente analisadas sob uma perspectiva cognitiva.

2.2.4.1. Categorias: da Teoria Clássica de Significado e Categorização à Teoria dos Protótipos (versão ampliada)

Para apresentar os estudos sobre o tema *categorização* desde o que se conhece por Teoria Clássica de Significado e Categorização e a Teoria dos Protótipos, tomo como ponto de partida o artigo *Categories are for talking*, de Edwards (1991), no qual o autor faz uma distinção entre as propostas cognitiva e discursiva de categorização lingüística. Edwards (1991) argumenta que alguns representantes da proposta cognitiva tem ignorado a importância do discurso no estudo dos processos de categorização. Entretanto, ele não descarta a orientação cognitiva, mas apresenta a cognição como um elemento fundamental para retórica da descrição e para a construção da realidade.

O que se conhece como Teoria Clássica de Significado e Categorização tem como fundamento a filosofia de Aristóteles. De acordo com a filosofia aristotélica, o significado é algo preexistente às palavras, já que se relaciona à essência das mesmas. Assim, para se dar o significado de uma categoria, não importam as suas características acidentais, ou seja, aquelas que pertencem a apenas um ser, mas que não afetam a sua essência. As propriedades acidentais de um gato, por exemplo, seriam sua cor, seu tamanho (ser preto, branco, médio, grande), e as suas propriedades essenciais seriam aquelas inerentes a todos os gatos: ter patas, rabo, cabeça, etc.

O modelo clássico de categorização, também conhecido como modelo das condições necessárias e suficientes (CNS) é baseado em quatro princípios básicos. O primeiro princípio afirma que as categorias são definidas em termos de um conjunto de traços necessários e suficientes. Um membro só pertence a uma determinada categoria se exibir todos os traços que a definem. O segundo princípio toma os traços como binários. Os seres e as coisas possuem ou não um traço, pertencem ou não pertencem a uma dada categoria. O terceiro princípio afirma que as categorias apresentam fronteiras bem definidas. Ou se pertence ou não se pertence a uma categoria. O quarto princípio diz que todos os membros da categoria apresentam um status semelhante.

Assim, as categorias, no modelo clássico, são definidas por um conjunto de traços que todos os seus membros devem compartilhar. Elas são independentes das particularidades de cada ser, sendo definidas unicamente por suas propriedades inerentes e têm limites claros e precisos, com uma relação perfeita entre os componentes. De acordo com o modelo clássico, não há problemas em se decidir se algo pertence ou não pertence a uma determinada categoria.

Wittgenstein (1953), segundo Duque (2000), fez uma das primeiras críticas ao modelo aristotélico. Ele afirmou que o significado não se baseia em referência e valor de verdade, mas na relação que se estabelece entre os símbolos e as coisas nos usos da língua. Em vez de

traços compartilhados, as categorias são estruturadas através de uma rede de semelhanças, denominada "Semelhanças de Família". Para Wittgenstein (1953), as fronteiras entre as categorias são vagas, ou difusas. Ele admite a existência de atributos tipicamente associados à categoria, porém afirma não haver atributos comuns a todos os membros, existindo casos em que alguns membros não têm quase nada em comum.

Nos anos 70, Eleonor Rosh (1978) elaborou a versão padrão da denominada Teoria dos Protótipos. Ela descobriu que existe um grau de exemplaridade de uma categoria, ou um melhor representante para cada categoria, que seria o *exemplar idôneo*. Em seu estudo, ela chamou atenção para a relação entre o grau de pertencimento a uma dada categoria e a ordem e a freqüência em que os membros desta categoria são mencionados. As pessoas tendem a mencionar primeiro os exemplares que melhor representam uma categoria, ou seja, os exemplares prototípicos. O protótipo é, então, considerado o exemplar mais adequado.

De acordo com Rosh & Lloyd (1978), o protótipo atua como ponto de referência cognitiva para os processos de classificação das coisas. A Teoria dos Protótipos (TP) concebe as categorias como estruturas de atributos que podem ser graduados e que possuem limites vagos. Taylor (1989) afirma que enquanto a teoria clássica permite apenas dois graus de pertencimento a uma determinada categoria - membro e não membro - a Teoria dos Protótipos concebe o pertencimento como uma questão de graduação. Há membros que são mais prototípicos e outros que são menos prototípicos. Os protótipos são definidos como os melhores exemplos.

Segundo Rosch & Lloyd (1978), há uma organização hierárquica entre as categorias. Há três níveis: o nível supra-ordenado, o nível de base e o nível subordinado. O nível de base é o que tem a maior quantidade de atributos distintivos e é também o mais econômico cognitivamente, pois partilha menos atributos. As categorias de nível básico são aquelas que são usadas mais freqüentemente e aprendidas mais prontamente e correspondem a ações corporais distintivas. Por exemplo, "fruta" seria o nível supra-ordenado, "banana", o nível básico e "banana nanica" o nível subordinado. Nas categorias de nível básico há um equilíbrio entre a informação (quantidade de atributos de uma categoria) e a economia (resumo dos atributos importantes que diferenciam os atributos entre si), no nível superior há menos informação e no nível inferior há menos economia.

Mas houve problemas com a teoria dos protótipos e foi feita uma ampliação na teoria que rompeu com o modelo anterior. Na versão ampliada, a noção de protótipo já não tem uma origem única e não possui o status de ser a base da estrutura categorial, mas, como aponta Duque (2000), fala-se mais de graus de prototipicidade do que de protótipos. Já não se pensa

que as categorias são estruturadas a partir do grau de semelhança dos seus elementos com o protótipo. Abandona-se a idéia de que as fronteiras das categorias são vagas, ou difusas, e não mais se equipara o grau de representatividade de um exemplar ao grau de pertinência a uma categoria. O protótipo se converte em efeitos prototípicos e a noção de "semelhança de família" se transforma em elemento que vincula os membros de uma mesma categoria. Agora se busca a distribuição da categoria para se conseguir o efeito prototípico. O protótipo deixa de ser causa para ser efeito.

O elemento com papel decisivo na versão revisada é o conceito de semelhança de família, que sugere que os elementos se vinculam de forma lateral e não central nas categorias. Os elementos não se agrupam ao redor de uma característica comum a todos eles, mas sim, um a um. Isso implica cadeias nas quais o primeiro e o último componentes não compartilham nada aparentemente. É uma organização colateral dos elementos. Passa-se de uma concepção mono-referencial das categorias a uma concepção multi-referencial. É uma versão, como assinala Kleiber (1995), polissêmica da teoria dos protótipos, pois pretende-se destacar que a mesma palavra é empregada para tipos de referentes diferentes.

Kleiber (1995) destaca o exemplo de Lakoff[23] (1987) da língua dyrbal. Nesta língua, o termo *balam* agrupa mulheres, um tipo de rato, cachorros, algumas cobras, fogo, etc. (LAKOFF, 1995, 2000). De acordo com Duque (2000), nem o modelo da CNS e nem versão padrão dos protótipos conseguem dar conta deste conjunto multi-referencial de elementos. Mas, de acordo com o autor, a versão ampliada pode manejar referentes tão diferentes porque abandonou a noção de propriedades compartilhadas (dos elementos) e graças ao encadeamento das semelhanças de família. Lakoff (1987) considera que este agrupamento não é arbitrário, mas cada membro está relacionado com outro por uma propriedade comum, através de uma série de encadeamentos que parte dos membros primários (ou centrais) e se unem a outros e assim sucessivamente. A versão ampliada dos protótipos leva a uma vinculação do protótipo (efeito) com processos metonímicos.

Segundo Edwards (1991), os modelos cognitivos fornecem a base para se entender como as categorias lingüísticas são usadas e/ou construídas. Entretanto, os modelos cognitivos removem as categorias lingüísticas do contexto social, do seu uso na ação social. Por outro lado, ao examinarmos as categorias como uma ação social, tendemos a diminuir a

[23] Lakoff (1987) foi um dos idealizadores da Teoria dos Protótipos, citada no subitem anterior, em uma fase posterior à fase elaborada por Eleonor Rosch e anterior à fase de Kleiber (1995), que continuou desenvolvendo a Teoria dos Protótipos, elaborando sua versão estendida.

importância explanatória da cognição individual e da percepção, tornando-as parte de um conjunto de tópicos e recursos usados pelos participantes para realizar os atos comunicativos.

Assim, Edwards (op. cit.) propõe uma teoria discursiva de categorização que não a remove do seu uso e, ao mesmo tempo, valoriza a referencialidade experencial das categorias. Ele propõe unir a proposta discursiva à proposta cognitiva de categorizações, pois cada proposta tem seu ponto forte e seu ponto fraco. Enquanto a proposta discursiva não diz muita coisa sobre as propriedades semânticas sistemáticas das palavras, a proposta cognitiva não explica como as categorizações funcionam como ações próprias para a interação em curso.

De acordo com Edwards (1991), a proposta discursiva deve levar em conta que as categorias tomam o sentido indexicalmente e de formas específicas e diversas. A fala e o texto não são representações pré-formadas ou culturalmente conhecidas, mas são formas de ação social. A proposta cognitiva toma o discurso como processos subjacentes e como estruturas de conhecimento que derivam de estruturas inatas. Já a proposta discursiva vê a fala e o texto como algo que nós fazemos para realizar determinadas ações e não somente como cognições pré-definidas ou estruturas prontas a priori.

Edwards (1991) destaca que as categorizações vão sempre ser encontradas como partes de declarações, argumentações, descrições explicações e de realizações de alguma ação social / prática discursiva como acusar, defender, justificar, etc. As categorizações situadas realizam um trabalho moral sobre o mundo descrito e atuam indexicalmente sobre os participantes e sobre a interação. As categorias podem ser examinadas em termos do tipo de trabalho discursivo que elas realizam, pois elas são moldadas para a fala e não simplesmente para realizar uma representação do conhecimento real. Conforme Edwards (op. cit.), adoto nesta pesquisa uma perspectiva que defende que os processos de categorização não são usados necessariamente apenas de forma automática e inconsciente, como afirmam alguns cognitivistas, mas são recursos utilizados pelos participantes para realizar ações comunicativas situadas, com fins retóricos.

A teoria dos protótipos retrata o significado das palavras de forma que ele combine com as práticas retóricas, pois define as coisas como mais ou menos centrais e permite que haja uma gama de descrições possíveis para um único objeto ou para um único evento. Assim, podemos centralizar, marginalizar ou marcar como excepcional aquilo que é descrito. A teoria dos protótipos pode ser vista como articulando a forma como as palavras tipicalizam o mundo. As pessoas julgam se alguns membros de determinada categoria são mais típicos ou mais representativos do que outros, como, por exemplo, julgamos que as cadeiras e mesas são membros mais centrais da categoria “móveis” do que abajur.

Segundo Edwards (1998), a proposta discursiva de categorização propõe a variabilidade (ou as possíveis descrições para um único ser ou objeto) como uma característica intrínseca da fala e da ação social, no sentido em que a fala é sempre performativa de uma ação. Sacks trata as categorizações do *self* como ações discursivas realizadas na fala. A variabilidade vai depender de como as categorizações são estudadas como fenômenos empíricos que ocorrem na fala e no texto, ao invés de ser algo que se encaixa em uma espécie de matriz.

As pessoas não se encaixam ou encaixam as outras dentro de categorias pré-estabelecidas nas suas mentes de acordo com as situações em que se encontram, mas elas fazem uso das mesmas para realizar ações na fala. De acordo com Edwards (1998), as categorizações não apenas se encaixam em modelos, mas elas são retratadas em versões (desenvolvidas de forma ativa) que constituem o sentido das circunstâncias nas quais elas são usadas. A flexibilidade situacional define e torna as categorizações relevantes e não as ativa ou as "liga", conforme alguns cognitivistas defendem.

Edwards (1991) afirma que, por envolverem escolhas que têm conseqüências retóricas, as descrições categoriais mostram o falante como posicionado, interessado e responsável pela forma como as as coisas são descritas e pelas conseqüências que essas escolhas têm na interação. Os participantes de uma interação se utilizam da característica difusa das categorias com o objetivo de alcançar os propósitos comunicativos do encontro. Os processos de categorização disponibilizam um esquema de referência que serve para a interpretação das ações e das atividades das pessoas (JAYYUSI, 1984), bem como formas de identificação pessoal e social.

2.2.4.2. Categorização de eventos, de objetos e categorização semântica.

De acordo com Housley & Fitzgerald (2002), a ACM[24] se desenvolveu, passando a não somente se preocupar com categorias de pertencimento pessoais, mas também com categorias de pertencimento não-pessoais. Os autores apontam o trabalho de McHoul & Watson (1984) como um exemplo de estudo de categorização de membros não pessoal. McHoul & Watson (1984) analisam como "construções públicas" agem como mecanismos de categorização de membros, enquanto categorias como "corpo de bombeiros" e "corte" podem ser entendidas como categorias de pertencimento ou categorias de membros. As atividades

[24] Análise de Categorização de Membros

ligadas a estas categorias ou os predicados destas categorias são descritos como "próximo ao centro da cidade" ou "longe do centro da cidade".

Identifico, nesta pesquisa, não somente as categorias pessoais, mas também as categorias não-pessoais utilizadas pelos participantes da interação para apresentar/sustentar seus pontos de vista e atribuir/se eximir das responsabilidades. Dentro das categorias não-pessoais, incluo também as categorias semânticas, as quais apresentarei a seguir.

Edwards (1991) afirma que a psicologia cognitiva aponta dois tipos de organização cognitiva dos processos de categorização. Há a noção lingüística de categorização, que vê todas as palavras e estruturas gramaticais e fonológicas como categorias, o que seria a categorização semântica, que se concentra no significado das palavras. Mas há também o tipo de categorização proposicional[25], na qual uma entidade (objeto/pessoa/evento) é colocada dentro de uma categoria mais ampla, como por exemplo, "cachorros são animais", ou "Sócrates é mortal". De acordo com Edwards (op. cit.), é óbvio que a categorização proposicional pressupõe uma categorização semântica, já que usa palavras, mas enquanto a categorização proposicional pode ser vista como intencional, sob o controle do falante, a categorização semântica é vista por alguns cognitivistas como inconsciente e automática.

Edwards (1991) afirma que a teoria cognitiva explora o domínio das categorias semânticas (como processos inconscientes e automáticos) enquanto a perspectiva discursiva se concentra na retórica da estereotipia social. Entretanto, como afirma o autor, se analisarmos o uso situado das categorias e não apenas o conteúdo abstrato das mesmas, a abordagem retórica/discursiva pode fornecer uma perspectiva muito rica para o estudo das categorias semânticas também, pois o conteúdo semântico pode ser organizado de maneira a permitir que o trabalho retórico seja feito. Até as categorias semânticas básicas estão sujeitas a considerações discursivas.

Segundo o autor, a idéia de que as categorias semânticas têm fronteiras de pertencimento não muito claras e que permitem várias possibilidades de descrição ou até mesmo possibilidades contrastantes, sugere que as categorias não funcionam apenas de forma automática e inconsciente para organizar o nosso conhecimento, mas servem para falar sobre ele de formas que se adaptem aos propósitos comunicativos da situação interacional.

---

[25] É importante ressaltar, como aponta Edwards (1991), que a distinção entre categorias semânticas e categorias proposicionais não é muito definida e é exposta aqui apenas para discutir as diferenças de foco entre as propostas cognitiva e discursiva/retórica de categorização e para situar parte desta pesquisa que lida com as categorias semânticas. Assim, o presente trabalho toma a definição de categoria semântica de Edwards (op.cit.) para fins de análise.

2.2.4.3. Algumas considerações para a análise das categorias semânticas

De acordo com Lakoff (1987), os sentidos de uma palavra formam uma categoria. Segundo o autor, levando em consideração que freqüentemente os significados de uma palavra não têm propriedades comuns, não há uma coleção clássica de significados que uma palavra poderia nomear, havendo apenas significados centrais e não centrais. Entretanto, ainda de acordo com o Lakoff (1987), os significados podem não ser similares no que diz respeito ao compartilhamento de propriedades, estando, entretanto, relacionados uns aos outros de outras formas que permitam que estes significados/sentidos sejam vistos como parte de uma única categoria. Estes relacionamentos entre os significados de uma palavra explicam o motivo pelo qual uma única palavra é usada para expressar estes sentidos em particular.

O falante pode tomar o conteúdo semântico de uma palavra e defini-lo/apresentá-lo da maneira que lhe seja favorável ou que sirva às exigências situadas e pragmáticas da interação. Usando o mesmo item lexical, um indivíduo pode enquadrar um evento de várias maneiras, dando a ele o significado preferido, dependendo das metas comunicacionais a serem alcançadas. Vamos tomar como exemplo a palavra "processar. O falante /ouvinte pode interpretar a palavra "processar" como sendo a instauração de um processo judicial. Mas ele pode também interpretar esta mesma palavra como sendo a realização de uma ação. Assim uma mesma categoria pode ter significados diferentes.

Exponho aqui pequenas porções dos estudos de Lakoff (1987), não porque pretendo aplicar ao presente trabalho uma teoria cognitiva de categorização semântica, mas para lidar com a parte desta pesquisa que lida com categorizações semânticas, ou com os diversos sentidos que uma mesma palavra ou uma mesma expressão possa acarretar.

2.3. Categorizações e posicionamentos

Nesta subseção discorro sobre como os conceitos de posicionamentos e categorizações se relacionam com a questão do contexto. Discorro também sobre a relação entre papéis, posicionamentos categorizações e entre os processos de categorização e os posicionamentos; sobre o uso retórico desses conceitos e sobre a sua participação na co-construção das identidades. Discuto ainda, no final da subseção, as contribuições da Análise da Conversa e da Psicologia Discursiva para o presente estudo.

2.3.1. Categorização, posicionamentos e sua relação com o contexto

Defendo, como Gumperz & Cook-Gumperz (1982), a importância da observação das ligações entre os contextos micro e macro-sociais nos encontros face a face para que seja possível inferir que características dos contextos institucionais interferem, de alguma forma, na interação. Os estudos de Sacks (1992) sobre a análise de categorização de membros representam, como apontam Housley & Fitzgerald (2002), um aparato importante na condução da análise da interação[26].

Segundo os autores, uma proposta de análise que leve em conta os processos de categorização de membros pode abrir caminho para explorar os detalhes da ação situada em termos de questões associadas a conceptualizações mais abrangentes da cultura e da estrutura social, não se limitando a uma noção de contexto que se refere simplesmente a parâmetros da interação.

O estudo das categorizações pode demonstrar como os sentidos das estruturas e dos processos sociais mais amplos são localizados, observados e descritos dentro da ação situada. A análise das categorias de pertencimento pode, então, de acordo com Housley & Fitzgerald (2002), ser um instrumento importante para explorar a interação e o discurso fora dos limites do dualismo macro-micro, pois permite que se abandone a visão restrita do contexto[27] como um parâmetro não mencionado (pelos participantes da interação) que informa ou influencia a exibição interacional das categorias na conversa, e se veja o contexto como uma realização indexical e reflexiva dos membros. O contexto não é imposto, é realizado, assim como o uso de categorias na fala é um fenômeno realizado localmente.

Assim, para observarmos as categorias na interação, devemos olhar os contextos como realizações interacionais mutuamente constitutivas do trabalho prático dos membros. Como apontam Housley & Fitzgerald (2002), as categorias podem ser entendidas como fenômenos situados que são reconhecíveis através dos procedimentos metódicos dos membros da atividade interacional. O caráter indexical das categorias recai sobre o seu uso em particular

---

[26] Housley & Fitzgerald (2002) afirmam que muitos estudiosos têm argumentado que há uma clara distinção entre os trabalhos iniciais de Sacks e seus trabalhos posteriores, nos quais ele abandona o estudo de categorização e se concentra na organização seqüencial. Entretanto, de acordo com Watson (1994, 2001), isto não é verdade, pois as palestras de Sacks revelam um contínuo interesse no refinamento da análise de categorização junto com um estudo contínuo da organização seqüencial da fala.

[27] Segundo Housley & Fitzgerald (2002), o desejo da Análise da Conversa em desenvolver estudos no campo da interação institucional causa uma certa tensão com suas raízes etnometodológicas, uma tensão entre o caráter observável e localmente situado da organização social (que é exibido dentro dos limites localmente produzidos da fala) e o fornecimento de informação contextual por parte do analista. Parece não haver um consenso entre o rigor da análise etnometodológica, preocupada com o caráter situado das práticas sociais dos participantes da interação, e a estratégia de se identificar o trabalho dos participantes da interação (em cenários formais ou institucionais) no reconhecimento dos vocabulários especializados *a priori*.

dentro das práticas interacionais localizadas e não em qualquer uso geral. As coleções de categorias não são vistas como culturalmente definidas e estáveis, mas são fenômenos localmente produzidos.

Como afirma Psathas (1995), as atividades dos participantes de uma interação são relevantes para a categoria, isto é, são ligadas às categorias de cada um, mas também são geradoras de categorias, ou seja, também servem para formar novas categorias. Assim, o trabalho da organização do contexto é realizado *dentro* e *através* da fala e da interação.

Os aspectos estrutural (ou seqüencial) e categorial das elocuções estão ligados reflexivamente e são mutuamente constitutivos. A categorização de um falante corrente como um reclamante, dentro da atividade de fala "audiência de conciliação" e o recipiente como reclamado pode levar suas elocuções a serem interpretadas como uma seqüência acusação-explicação, por exemplo, na qual um participante apresenta sua reclamação sob forma de acusação e o outro apresente uma explicação que o exima da responsabilidade pelo ato em questão ou que justifique sua atitude (Cf. DIVAN, 2006). O desenho das características de uma elocução e de uma seqüência, ou seja, como elas são formadas, o que elas fazem, pode ser identificado através das categorias.

Se alguém está em uma audiência de conciliação, por exemplo, esta pessoa pode ouvir as falas dos interagentes de acordo com as regras baseadas em categorias dos membros pertencentes àquela atividade de fala. A orientação conjunta dos interagentes para as relevâncias categoriais informa sua orientação para a estrutura de uma elocução e para as seqüências de elocuções, as quais, por sua vez, informam as relevâncias categoriais.

Segundo Psathas (1995), ao compreender como se dá o trabalho da categorização, nós podemos entender como o contexto organizacional (ou o contexto institucional) é invocado e tornado relevante pelos interactantes, desde que estejam envolvidas identidades organizacionais (ou institucionais). Além disso, o autor sugere que desde que os participantes de uma situação de fala-em-interação estejam engajados em um "trabalho" interacional, os estudos dos processos de categorização podem revelar como o trabalho da organização (do contexto) é progressivamente produzido dentro da interação e através dela.

Assim, achei pertinente verificar como os processos de categorização contribuem para exposição dos pontos de vista e atribuição de responsabilidade em situações de conflito e, especialmente, em contextos institucionais como o PROCON, já que, como foi dito anteriormente, o trabalho realizado pelas categorizações nos leva a compreender de que maneira o contexto institucional é trazido à tona pelos participantes da interação. Além das categorizações, os posicionamentos também realizam um trabalho importante na organização

do contexto de fala e auxiliam a compreensão do que está acontecendo no decorrer da interação, lidando com a dinâmica entre a ordem interacional e a ordem institucional.

Na visão de Harré (2008) o contexto tem a ver com a indexicabilidade, a historicidade e as relações sociais. O contexto inclui a indexicabilidade no sentido em que aponta para algo, ou seja, a contribuição do significado de uma expressão aponta para o conhecimento dos participantes a respeito do lugar, do tempo e da pessoa que proferiu a elocução. O significado das elocuções pode, assim, variar de acordo com o tempo ou a situação.

Harré (2008) cita como exemplo a palavra "capitão" que pode sofrer mudanças sutis em seu significado, dependendo de seu uso em um navio, em um time ou em um avião. O contexto inclui também a historicidade, na medida em que uma mesma elocução ou uma mesma palavra pode ser entendida, ou usada de maneiras diferentes dependendo do momento na história. O autor afirma que não podemos mais usar as palavras "torres gêmeas" agora da mesma forma que elas foram usadas antes do incidente de onze de setembro.

Mas o contexto inclui ainda, segundo Harré (op.cit.), as relações sociais, pois estas determinam parcialmente o momento-a-momento do significado das elocuções. De acordo com o autor, uma frase como "Estou saindo. Talvez demore um pouco" dita por um dos cônjuges não tem o mesmo significado (como ação social) da mesma frase dita pelo capitão Oates na expedição à Antártica.

Para entender como os processos de categorização e os posicionamentos são usados pelos participantes da interação é preciso atentar para o seu papel na co-construção das identidades situadas, ligando-os a um contexto macro e não nos atendo apenas ao contexto micro. Os posicionamentos e categorizações trazidos à tona na interação levam a co-construção/negociação de identidades situadas que terão influência sobre o que está sendo dito no momento do encontro. Por outro lado, estas identidades situadas - e, em especial, as identidades situadas que atuam como categorias omni-relevantes - por sua vez, são importantes para compreendermos a forma como os posicionamentos e as categorizações são utilizados pelos participantes da interação para realizar os seus propósitos institucionais. É uma via de mão-dupla.

Zimmerman (1998) trata a identidade como um elemento do contexto para a fala-em-interação. Segundo o autor (op.cit.), as identidades fornecem um contexto *proximal* e um contexto *distal* para atividades sociais. Identidades discursivas podem trazer à tona

componentes importantes para a conversação, enquanto identidades situadas[28] atuam na comunicação de agendas, habilidades e conhecimentos relevantes, fazendo com que os participantes realizem vários projetos de forma organizada. Assim, a noção de identidade como contexto se refere ao modo como a articulação entre as identidades situadas e discursivas fornece um tipo de enquadre aos participantes no qual suas ações assumem um significado, gerando conseqüências para a interação.

O uso da linguagem reflete o contexto, mas também o produz. Seria uma via de mão dupla, na qual o contexto pode servir para determinar o texto, influenciando o significado do que é dito, e, por outro lado, o próprio texto pode gerar uma espécie de contexto, na medida em que as elocuções proferidas pelos participantes de uma interação podem alterar as relações sociais e formar as bases para o conhecimento compartilhado (SCHIFFRIN, 1994).

2.3.2. Identidades, posicionamentos e categorias

De acordo com Hall (2003), a questão da identidade tem sido amplamente discutida no campo da teoria social. Novas identidades têm surgido, fragmentando o indivíduo moderno que antes era visto como um sujeito unificado. O sujeito pós-moderno não é mais visto como tendo uma identidade fixa ou essencial, mas é composto de várias identidades que estão em constante transformação e podem mesmo ser contraditórias. Segundo o autor, as sociedades da pós-modernidade são caracterizadas por antagonismos sociais que produzem várias posições de sujeito diferentes para os indivíduos.

Segundo Torronen (2001), muitas propostas em análise do discurso hoje em dia compartilham a visão de que 'identidade' não tem uma essência estável e que existem muitas posições de sujeito fragmentárias e conflitantes que são intersubjetivamente

---

[28] Zimmerman (1998) faz uma distinção entre identidades discursivas, identidades situadas e identidades transportáveis. As identidades discursivas, segundo o autor, estão ligadas à organização da interação momento-a-momento. Enquanto se engajam nas atividades diárias, os falantes assumem diversas identidades discursivas: falante corrente, ouvinte, questionador, responder, etc. Essas identidades fornecem o foco para o tipo de atividade discursiva reconhecida pelos participantes. Mas as identidades discursivas não explicam por si mesmas a variação na natureza da fala-em-interação, como por exemplo a diferença entre dois programas que envolvem perguntas e respostas, como um julgamento e uma entrevista televisiva. Já as identidades situadas tornam disponíveis certos recursos extra-situacionais necessários para a realização de uma atividade específica. Elas se referem a tipos específicos de situações que são sustentadas pelos participantes através de tarefas e atividades nas quais estão engajados no decorrer da interação. As identidades situadas se articulam com as identidades discursivas, possibilitando, assim, a realização de tarefas e atividades específicas. Finalmente, as identidades transportáveis são aquelas que permanecem com os indivíduos ao longo de várias situações e, mesmo não sendo tornadas relevantes, não deixam de existir, estando subjacente em qualquer momento e para qualquer posicionamento assumido na interação, são identidades que seguem com os indivíduos através de suas rotinas diárias. Estas identidades geralmente apresentam características físicas ou culturais visíveis como, por exemplo, identidades ligadas a gênero ou etnia.

encontradas e recebem seus significados contextualmente, situacionalmente e retoricamente em relação uma às outras. De Fina, Schiffrin & Bamberg (2006) discutem algumas propostas e conceitos que têm tido grande impacto nas visões atuais sobre identidade.

De acordo com De Fina, Schiffrin & Bamberg (2006), uma tendência nas pesquisas recentes sobre identidade tem sido analisá-las usando como ferramenta os processos de categorização de membros (Sacks, 1972, 1992). Pesquisadores do movimento da Análise de Categorização de Membros (Antaki & Widdicombe, 1998) relacionam frequentemente a construção de identidade à definição de categorias para inclusão e exclusão do *self* e dos outros e às atividades ligadas a essas categorias. Há uma relação entre a identidade individual e o pertencimento a um grupo. As pesquisas recentes têm enfatizado a natureza localmente ocasionada, fluida e sempre em mudança das reivindicações de identidade. Conforme De Fina (2003), os processos de categorização enfatizando a atribuição de pertencimento a um grupo são centrais para a formação das identidades porque estas são geralmente definidas com base no sentimento de que os indivíduos têm de pertencerem a grupos.

Conforme De Fina, Schiffrin & Bamberg (2006), o posicionamento tem sido também uma ferramenta importante para a análise da identidade. A análise dos posicionamentos pode esclarecer como as identidades são negociadas nos discursos. Como apontam os autores, o socioconstrucionismo é uma perspectiva mais geral que fornece uma forma básica de se pensar a identidade. Os sócioconstrucionistas têm contribuído para dissipar concepções transcendentalistas/essencialistas de identidade e para desviar a atenção dos pesquisadores dos construtos psicológicos direcionando-a para a ação social.

Segundo a visão dos autores, investigar os níveis de construção de identidade como um processo de posicionamento pode levar a uma reflexão sobre as várias formas de se fazer identidade, desde a proclamação e afiliação aberta de pertencimento a categorias sociais (o que leva à representação de diferentes tipos de selves) até a transferência indireta de alinhamentos e desalinhamentos (para localizar implicitamente os agentes sociais em papéis pré-assinalados). Assim, o posicionamento se constitui um tipo de termo guarda-chuva para as diferentes formas de se construir a identidade no discurso e pode, juntamente com a análise dos processos de categorização, ser uma ferramenta poderosa para analisar não só os processos de co-construção de identidades, mas também as práticas interacionais realizadas pelos participantes da interação.

2.3.3. Papel, posição e categoria de pertencimento

Discorro, aqui, sobre as semelhanças e diferenças entre papel, posição e categoria de pertencimento. Como dito anteriormente, adotar uma posição acontece em relação a categorias de pertencimento. Assim as posições, como as categorias, são relativas, ou seja, se alguém é posicionado como uma "enfermeira", é esperado que outra pessoa seja posicionada como um "paciente" (pares relacionais padronizadas – categorias Sacks). As posições também existem sob a forma de expectativas, crenças e pressuposições (a respeito do nosso entendimento sobre o que é uma enfermeira, por exemplo). Duas ou mais pessoas podem, em um relacionamento, ocupar simultaneamente mais do que uma posição. O ato de posicionamento também pode representar a transferência de categorias de indivíduos ou até mesmo de instituições para posições de qualquer tipo: alguns homens posicionam as mulheres como incapazes de ler mapas e alguns ambientalistas posicionam as companhias de petróleo como egoístas e desonestas.

A distinção entre posicionamento moral e posicionamento pessoal não é diferente do conceito de atividades ou características ligadas à categorias. Algumas características são ligadas a categorias particulares (enfatizando aspectos que dizem respeitos a papéis da vida social) e são usadas para realizar o posicionamento moral, enquanto outras constituem aspectos pessoais (enfatizando características pessoais). Entretanto, o posicionamento relaciona as posições, as linhas de história e os atos de fala.

Como vimos anteriormente (p. 25), a visão clássica de papel (como compreendido pelo modelo dramatúrgico) foi criticada e aprimorada por Davies & Harré (1990), no desenvolvimento da teoria do posicionamento. Housley (1999) também dá um tratamento mais interacional e dinâmico ao conceito de papel. Ele faz uma correspondência entre o conceito de papel e de categorias de pertencimento e afirma que podemos entender o conceito de papel ligando-o às várias formas de categorização de membros e práticas de tomada de decisões.

Em seu artigo *"Role as an Interactional Device and Resource in Multidisciplinary Team Meetings",* Housley (1999) analisou como o que ele chamou de "categorias identitárias de papel" (role-identity categories) são usadas pelos interagentes como recursos para realizar uma mudança categorial (da categoria "trabalhador profissional" para a categoria "trabalhador leigo") e esquivar-se das acusações, transferindo a culpa.

Através da análise dos processos de categorização, Housley (1999) explorou o caráter situado do papel em encontros de equipe. Ao analisar os métodos através dos quais os papéis de membros de equipe são negociados, contestados e usados como recursos para tomada de decisões, troca de informações e determinação de tarefas em encontros de equipes

multidisciplinares, Housley (op.cit.) propôs uma reformulação da teoria dos papéis em termos de ação situada.

Assim, tanto a teoria do posicionamento como a análise de categorização de membros podem servir como aparatos para um aprimoramento no conceito de papel dentro do estudo da interação social e nos processos de construção de identidades, aproximando as duas propostas. Portanto, analisar os processos de categorização e posicionamento é uma forma de se compreender como os participantes da interação, ao co-construirem e negociarem as diversas imagens do *self* (ou identidades), negociam pontos de vista e lidam com a questão da responsabilidade sobre o evento problemático em situações de conflito.

2.3.4. O uso retórico das categorizações e dos posicionamentos

Os estudos sobre retórica examinam como o texto falado ou escrito é usado para influenciar e transformar as relações sociais, e a forma como os interlocutores percebem as coisas. Demmer (2001) afirma que podemos identificar duas principais abordagens dos estudos retóricos: uma perspectiva "poética' e uma perspectiva dialógica. A perspectiva poética focaliza basicamente uma noção textual e monológica de retórica. A perspectiva dialógica, diferentemente, vê a retórica como uma prática discursiva encaixada na pragmática das interações sociais. Seu caráter persuasivo envolve praticas dialógicas e colaborativas, em que estão, igualmente envolvidos, produtores e recipientes destas práticas.

A primeira linha de pesquisa toma como foco as estruturas da fala/texto (metáforas, metonímias, etc) ou elaborações formais (e.g. repetições e focalização, paralelismos,etc), apoiando-se em uma tradição dos estudos retóricos que tem como foco a organização formal e estética do texto. Essa retórica clássica, baseada em uma perspectiva poética, interessa-se pelos discursos epidêiticos- envolvendo eventos de fala monológicos em que um falante domina o processo retórico e a resposta da audiência é impedida ou regulada por convenções que governam a alocação de turnos de fala nestes contextos (e.g. sermões). Uma importante contribuição da "nova retórica", desenvolvida por Perlman and Olbrechts-Tyteca (1969), foi a de reintroduzir a audiência/os endereçados dentro dos estudos retóricos.

Outras formas de discurso, nas quais há troca de papéis discursivos e possibilidade de negociação de pontos de vista entre os participantes, não devem ser analisadas sob uma perspectiva de uma retórica monológica, centrada no texto, mas a partir de uma retórica dialógica, centrada na interação. Adoto, nesta pesquisa, a visão de que as estratégias retóricas não são apenas recursos estilísticos supérfluos, próprios de determinados gêneros discursivos,

mas são mecanismos que perpassam todas as situações de uso da linguagem. Destaco a importância dos mecanismos de categorização como recursos retóricos apropriados à negociação de pontos de vista em situações de conflito (cf. SILVEIRA E DIVAN, 2009). Ao escolher entre uma ou outra categoria de pertencimento, o falante não faz uma escolha aleatória, mas realiza sua escolha de acordo com os propósitos interacionais e os objetivos a serem alcançados durante a interação.

A fala-em-interação tem sua formatação voltada para a ação, em suas ocasiões de uso (SACKS, 1992, EDWARDS, 1998), e se orienta retoricamente para as metas comunicativas dos atores sociais. Os indivíduos recorrem a formas alternativas de descrição de estados de coisas a fim de realizar ações como as de argumentar, contestar, concordar. Para alcançar o propósito discursivo da interação, as pessoas fazem escolhas, criando contrastes que se articulam de forma implícita no discurso.

Stivers, Enfield & Levinson (2007) ressaltam que as descrições dos eventos, dos objetos, de ações ou de características das pessoas podem definir se alguém, ou algo, pertence à determinada categoria. Como aponta Mäkitalo (2003), as categorias usadas pelos participantes para atingir seus propósitos comunicativos são essenciais para se entender as complexidades dos encontros institucionais e os tipos de conhecimentos que emergem destes encontros.

Ainda segundo Stivers, Enfield & Levinson (op.cit.) os processos de categorização utilizados pelos atores sociais evidenciam a forma como a conduta social é organizada. Através do uso de categorias, os atores sociais constroem uma versão do mundo que lhes seja ordenada, moral e familiar. Dependendo dos objetivos a serem alcançados interacionalmente, podemos categorizar os eventos ou os seres de maneiras diferentes. Os autores afirmam que, ao fazer uma escolha estratégica entre um conjunto de nomes e descrições dos eventos, das pessoas ou das coisas, o falante demonstra a sua perspectiva. Podemos nos referir às pessoas ou às coisas de diversas maneiras. As escolhas que fazemos para incluir os seres ou os eventos em categorias sinalizam nossos valores e nossas crenças, pois estes possuem uma ligação com as categorias e com os atributos associados a essas categorias.

Como afirmam Edwards & Potter (1992), as categorias podem ser encontradas em descrições, declarações, explicações e em ações sociais como acusar, justificar, defender, entre outras. O emprego das categorias pelos participantes de uma interação poder ser útil para realizar ações como acusar ou atribuir responsabilidade/culpa ao outro, pois, segundo os autores, o uso das categorias não é necessariamente automático e inconsciente, mas os falantes utilizam os processos de categorização como recursos para realizar ações situadas.

De acordo com Edwards & Potter (1992), ao relatar um fato de forma aparentemente desinteressada, as pessoas podem atribuir responsabilidade aos outros implicitamente, de forma sutil, e levá-los a construírem as inferências pretendidas. Watson (1983) demonstrou como a descrição dos participantes de dado evento, através das categorias de grupos (católico, protestante, negro, branco, etc), realiza um trabalho de atribuir/não atribuir responsabilidade indireto. Categorizar o *self* de uma dada pessoa pode atribuir culpa/responsabilidade de forma indireta, via inferência.

Edwards & Potter (1992) afirmam ser a categorização a principal forma de tornar inferências disponíveis. Categorias de pessoas, eventos e objetos possuem propriedades e atributos entendidos de forma convencional. Qualquer pessoa tem o conhecimento adquirido de que, por exemplo, os bebês choram. Fazer uso de categorias para relatar algo pode ser uma forma implícita de gerar inferências sobre aquilo que se pretende dizer.

De acordo com os autores, associar um relato a categorias sociais pode ser uma maneira de dar suporte a uma afirmação. Por exemplo, um relato produzido por líderes comunitários pode contribuir para sua factualidade, pois acredita-se que os líderes comunitários conheçam bem as comunidades em que vivem. Da mesma forma, as escolhas das categorias pessoais e não-pessoais, feitas pelos participantes de uma audiência de conciliação, bem como a orientação dos participantes para as categorias omni-relevantes de reclamante, reclamado e mediador, podem criar inferências para o que está sendo dito e realizar a ação de atribuir/ se eximir de responsabilidades.

Destaco, além das categorizações, também a importância retórica dos posicionamentos. Desde os tempos antigos as pessoas dão importância à imagem de si na argumentação. Em seus apontamentos sobre retórica, Aristóteles (1998) discorre sobre as técnicas retóricas de persuasão que, segundo o autor, se dividem em três grupos: o *ethos*, o *pathos* e o *logos*. O que nos interessa, o *ethos,* tem a ver com o caráter do orador, não necessariamente o seu verdadeiro caráter, mas a impressão que ele dá de si mesmo, através do seu discurso. Era necessário construir uma imagem de integridade para ganhar a confiança do auditório e, assim, conseguir persuadi-lo com mais facilidade. Goffman (1989) afirma que a própria interação social faz com que os interagentes forneçam uma imagem do *self* que pode influenciar os outros da forma que se deseja. Entretanto, em uma interação, não é apenas a imagem daquele que tem a palavra que é importante para o sucesso do que se diz, mas a imagem que se constrói do outro também contribui para legitimar o seu próprio dizer e autorizar ou desautorizar o dizer do outro.

2.3.5. As contribuições da psicologia discursiva e da análise da conversa para a presente pesquisa

Há, no presente trabalho, influência da Análise da conversa no que tange à transcrição dos dados; a alguns conceitos como a análise de categorização de membros e o conceito de categorias; bem como, do ponto de vista metodológico, a adoção da perspectiva dos participantes, associada a uma perspectiva etnográfica do contexto de pesquisa.

As contribuições da Psicologia Discursiva (PD) para o presente estudo dizem respeito às práticas discursivas nas quais a noção do *self* são construídas e negociadas e ao tratamento dado aos processos de categorização, bem como o interesse em como as pessoas constroem versões no discurso a serviço de uma ação.

Este estudo partilha também da visão de discurso da PD. Segundo Wiggins & Potter (2008), a PD vê o discurso como a arena primária para ação, para o entendimento e para a intersubjetividade e se baseia em três principais observações sobre a natureza do discurso: ele é construído e construtivo, é orientado pela ação e é situado. O discurso é construído porque é feito de blocos de construção lingüística (palavras, categorias, repertórios, etc) que são usados de várias formas para apresentar versões particulares do mundo. O discurso é também construtivo, pois as versões do mundo são produto da fala e não algo que existe anteriormente à fala. A segunda observação sobre o discurso na qual a PD se baseia é que ele é orientado pela ação. O discurso é o meio principal para a ação social, pois ao falar, realizamos ações, como acusar, convidar, etc.

Finalmente, o discurso é situado dentro de um ambiente seqüencial específico. As palavras são entendidas de acordo com o que as precede e o que as segue. O discurso é situado dentro de um cenário institucional particular e é também situado retoricamente dentro de um esquema argumentativo particular. Para entender o discurso completamente devemos examiná-lo no aqui-e-agora da interação, sem separá-lo do contexto situacional.

CAPÍTULO 3

ORIENTAÇÃO TEÓRIOCO-METODOLÓGICA

Penso ser essencial para o bom desenvolvimento da pesquisa discutir[29] os pressupostos teórico-metodológicos utilizados, pois a teoria e os métodos empregados refletem a visão de mundo adotada pelo pesquisador e interferem nos resultados da pesquisa. Além de determinar o objeto de estudo, é preciso também especificar o olhar que será lançado sobre ele. A visão do pesquisador a respeito da realidade a ser pesquisada interfere em suas escolhas metodológicas, pois a pesquisa científica não é apenas uma aplicação neutra e metódica de alguns procedimentos, mas o fazer científico traz consigo uma determinada forma de ver o mundo e de agir sobre ele.

Quando o pesquisador se propõe a realizar um trabalho, ele lança olhares específicos sobre os dados. Entretanto a visão do pesquisador não é suficiente para se realizar uma boa pesquisa, mas é necessário adicionar outros olhares sobre o objeto a ser pesquisado. Assim, considero ser de vital importância para o estudo realizar uma pesquisa sob uma perspectiva êmica, que leva em conta a visão dos participantes, além da observação do pesquisador, já que, como aponta Santos (2003), o saber teórico é, de certa forma, oriundo do saber comum.

Como já mencionei anteriormente, a abordagem teórica que fundamenta este estudo se baseia em uma perspectiva interacional em Lingüística. A proposta de uma Lingüística Interacional é apresentada no trabalho de Couper-kuhlen & Selting (2001) no qual as autoras congregam abordagens em estudos do discurso que partilham do pressuposto de que a interação social é o lugar para a constituição social e para o uso da linguagem.

Como afirma Santos (2003), o paradigma científico surgido na pós-modernidade concebe uma intertextualidade entre as ciências, fazendo com que o saber científico se desenvolva em um *continuum* e não mais em dicotomias estanques. É possível congregar correntes diversas em uma mesma pesquisa, pois a ciência é construída através de um processo de interação.

Assim, tomo conceitos teóricos e metodológicos de autores da Análise da Conversa, de base Etnometodológica (SACKS,1992; ZIMMERMAN, 1998); e da Psicologia Discursiva

[29] Faço uma reflexão epistemológica e metodológica mais abrangente em Divan & Oliveira (2008).

(EDWARDS, 1991,1998 ; WATSON, 1978; STOKOE, 2007 ; JAYYUSI, 1984 ; LANGENHOVE & HARRÉ, 1999 DAVIES & HARRÉ, 1990);

Apesar de esses eixos metodológicos terem diferentes enfoques teórico-metodológicos, partilham do consenso traduzido na maneira como entendem os efeitos sociais e políticos das práticas discursivas. Há um diálogo interdisciplinar entre essas diferentes orientações teórico-metodológicas, já que possuem em comum a análise do discurso, que, de acordo com Iñiguez (2004), passou a ser compreendido como "práticas discursivas" a partir de Foucault.

Acredito ser pertinente discorrer um pouco sobre a abordagem na qual embaso meu trabalho, o que será feito nos próximos subitens, nos quais especifico a natureza da pesquisa e direciono o olhar a ser lançado sobre o estudo. Assim, nos próximos subitens discorrerei sobre a pesquisa qualitativa interpretativista, sobre o sócio-construcionismo e sobre a proposta de uma Lingüística Interacional. Em seguida, discorrerei sobre os procedimentos de análise e, finalmente, apresentarei os registros e cenários, que incluem o contexto da pesquisa, as notas etnográficas e os participantes.

3.1. A pesquisa qualitativa interpretativista e o sócio-construcionismo

Adoto, na presente pesquisa pesquisa, uma investigação de natureza qualitativa interpretativista. De acordo com Schwandt (2006), a investigação qualitativa é resultado de um movimento reformista ocorrido no meio acadêmico na década de 70. Segundo a visão do autor, a investigação qualitativa não é apenas uma teoria social, metodológica, ou filosófica, mas é uma arena para a crítica científica social. Todavia, segundo Denzin e Lincoln (2000), a pesquisa qualitativa surgiu, na sociologia, entre 1920 e 1930, quando a escola de Chicago estabeleceu a importância da pesquisa qualitativa para o estudo dos grupos humanos. Os antropólogos usavam a pesquisa qualitativa para estudar os costumes e os hábitos de uma cultura estrangeira.

A pesquisa qualitativa, de acordo com o pensamento de Denzin e Lincoln (2000), é um campo de pesquisa propriamente dito e sua finalidade é documentar os eventos diários, em detalhes, e entender o que esses eventos significam para os participantes e para as pessoas que os presenciam (ERICKSON, 1998). Assim, achei pertinente fazer uma pesquisa qualitativa, já que não pretendo dar ênfase à freqüência das ocorrências nos dados ou fazer generalizações, mas estudar alguns fenômenos da linguagem como exemplos da ação social. A pesquisa qualitativa dá ênfase à qualidade, isto é, àquilo que se destaca na vida social. A freqüência das

ações sociais também é relevante, entretanto, o foco da pesquisa qualitativa é determinar a qualidade da ação social e do significado.

Como aponta Erickson (1998), fazer pesquisa é prestar atenção especial no que está sendo visto e ouvido. No método qualitativo de pesquisa, os conceitos e as teorias emergem dos dados e são exemplificados neles. Há uma interação dinâmica entre os dados e a teoria. A pesquisa qualitativa, de acordo com o autor, procura descrever as principais ocorrências que sejam relevantes e faz uma co-relação entre essas ocorrências e o contexto social mais amplo a fim de que possam ser usadas como exemplos concretos dos princípios abstratos que regem a organização social.

Escolhi fazer uma pesquisa de cunho interpretativista pois, o interpretativismo objetiva investigar o processos subjacentes à produção e compreensão da linguagem. Segundo Schwandt (2006), o interpretativismo surgiu das reações dos historiadores e dos sociólogos alemães neokantistas à filosofia do positivismo. Dentro da perspectiva interpretativista, a ação (social) humana é inerentemente significativa, e o que interessa é o fator particular ou qualitativo. Assim, para analisar a ação social, o investigador precisa compreender o seu significado, interpretando o que os atores sociais estão fazendo.

De acordo com Schwandt (op. cit.), o interpretativismo considera a ação humana como significativa e enfatiza a subjetividade humana, sem, contudo, deixar de lado a objetividade do conhecimento. Para os interpretativistas, o significado subjetivo da ação pode ser compreendido de forma objetiva. Apesar de a presente pesquisa ser de natureza essencialmente qualitativa interpretativista, os postulados metodológicos adotados são compatíveis, em filosofia, com uma perspectiva sócio-construcionista, no que tange à construção do conhecimento.

Segundo Schwandt (2006), os construcionistas sociais partilham da visão de que o significado não é simplesmente descoberto mas é construído e negociado. Para os sócio-construcionistas, a compreensão resulta de uma cooperação entre as pessoas em um relacionamento. As interpretações e os entendimentos das pessoas reproduzem a realidade e a constroem socialmente em um processo dinâmico e contínuo.

Escolhi o estudo de caso como procedimento de pesquisa, pois como afirma Hartley (2004, *apud* KOHLBACHER, 2005), os estudos de caso são investigações detalhadas de um fenômeno, em um pano de fundo que fornece bases teóricas para as questões de estudo. A generalização dos estudos de casos não é uma generalização estatística, mas é uma generalização analítica. De acordo com Patton & Appelbaum (2003), o estudo de caso tem

como meta descobrir padrões e significados e fornecer as bases para o desenvolvimento das conclusões e para a construção de uma teoria.

A linguagem é aqui concebida como uma forma de ação social, o que implica dar ênfase à natureza constitutiva da negociação e da co-construção como processos interacionais. O termo "negociação" é entendido como um processo (de negociação) momento-a-momento, gerenciado no aqui e agora da interação. O termo "co-construção" se refere a ações empíricas, como atitudes, interpretações, identidades, etc., que são construídas conjuntamente.

Como afirma Gergen (1985), na visão dos socioconstrucionistas, o nosso conhecimento de mundo não é obtido através da indução, ou de hipóteses, mas de práticas sociais, resultantes de interações historicamente situadas. O socioconstrucionismo vê o processo de compreensão como produto de uma iniciativa cooperativa entre as pessoas em uma interação. A realidade é construída nas relações sociais, num processo dinâmico e contínuo, e é trazida à tona através das interpretações das pessoas.

3.2. Lingüística Interacional

Procuro enquadrar a presente pesquisa em uma abordagem interacional em estudos do discurso, dentro de uma proposta mais abrangente de uma Lingüística Interacional. A proposta de uma Lingüística Interacional, como um novo paradigma em Lingüística, tem como ponto de partida o trabalho de Couper-kuhlen & Selting (2001) em que as autoras organizam a publicação intitulada *Studies in Interactional Linguistics*, congregando abordagens em estudos do discurso (e.g. Analise da Conversa, Antropologia Lingüística e alguns funcionalistas). A proposta das autoras tem como pressuposto básico a crença em que a interação social é o lugar a partir do qual se deve pensar a constituição e o uso da linguagem

De acordo com Couper-Kuhlen e Selting (2001), quatro passos contribuíram para o surgimento de uma lingüística interacional. O primeiro passo foi a aceitação da linguagem falada como um objeto de investigação. O segundo passo foi o trabalho dos funcionalistas, que procuravam relações motivadas entre a forma lingüística e a função do discurso. Apesar de não se centrarem na interação conversacional, o estudo dos lingüistas foi importante para se estabelecer um modelo de estudo da linguagem que via as formas lingüísticas como algo com o qual se realizavam ações.

O terceiro passo para a formação de uma Lingüística Interacional veio do trabalho no campo da Análise da Conversa. Nos final dos anos 70, os sociólogos postulavam que a conversa cotidiana era o lugar de ordem social. Foi introduzido o termo "fala-em-interação"

como um termo que cobria todos os tipos de troca de fala natural que implicassem comunicação em tempo real. O último passo em direção a uma Lingüística Interacional, segundo as autoras, foram os estudos da antropologia linguística sobre os sistemas de trocas conversacionais e as estratégias discursivas em comparações interculturais. De acordo com as autoras, a Lingüística Interacional analisa a linguagem com um olhar interlingüístico interdisciplinar para entender como as Línguas são moldadas pela interação e como as práticas interacionais são moldadas nas Línguas específicas.

Segundo Couper-kuhlen & Selting (2001), o programa de pesquisa em Lingüística Interacional teria dois eixos principais: (i) a *comparatividade,* objetivando um melhor entendimento de como as línguas são formatadas pela interação e como as práticas interacionais são moldadas nas diferentes línguas e (b) a *interdisciplinaridade* decorrente da complexa interface linguagem e interação. As bases teóricas para fundamentar esta proposta podem ser encontradas, fundamentalmente e de forma bastante genérica, na sociologia, em Goffman, Sacks e Garfinkel, na antropologia, em Del Hymes e Gumperz, nos estudos Bakhtiannos e na psicologia social de Vygotsky e Leontiev, dentre outros.

Segundo Vygotsky (1984) tudo o que é especificamente humano origina-se nas relações sociais, pois o homem não nasce em um mundo "natural", mas em um mundo humano, socialmente determinado, em que são partilhados o modo de viver, pensar e agir. Com isso podemos pensar a importância da interação para a aquisição do conhecimento e das práticas sociais que organizam a aquisição da linguagem e do uso que dela fazemos em situações reais de fala.

Goffman (1974;1983), por sua vez, defende a necessidade de se olhar para a *ordem da interação* – um domínio constituído por normas e restrições que regulam o uso da linguagem em situações de fala-em-interação - situações estas vistas como "*um ambiente que proporciona possibilidades mútuas de monitoramento,(um ambiente) em que o indivíduo se encontra acessível aos sentidos nus de todos os presentes e estes lhes estão acessíveis de forma semelhante"* ([1964]1998,p.13-14).

Assim, estudos lingüisticamente orientados para a interação têm como objetivo revelar padrões lingüístico-discursivos recorrentes no aqui e agora da fala-em-interação. Por outro lado, os analistas devem levar em conta, em suas análises, aqueles recursos e estruturas que os participantes de uma interação tornam relevantes na forma como conduzem a interação. Esses padrões, recursos e estruturas se identificam menos em termos de freqüência estatística e mais em termos de expectativas de rotinas interacionais (Levinson,1983). É o uso (estratégico) de certos recursos – ou a ausência (estratégica) dos mesmos, em circunstancias, seqüencialmente

especificáveis - que leva os participantes à construção de inferências situadas e de sentidos co- construídos e negociados no curso da interação.

3.3. Procedimentos de Análise

Nesta subseção, discorro sobre a escolha dos dados e sobre a seleção dos fragmentos de análise.

3.3.1. A escolha dos dados

Segundo Erickson (1998), o primeiro passo para se iniciar a coleta de dados é saber onde se deve pesquisar, ou seja, com quem e como. Assim, escolhi as audiências de conciliação do PROCON como fonte de dados, em primeiro lugar, por já conhecer o trabalho feito pela Dra. Sonia Bittencourt junto ao órgão de defesa do consumidor. Atuei como voluntária em seus projetos de pesquisa na época da graduação e utilizei os dados do PROCON em minha dissertação de mestrado. Assim, já havia uma certa familiaridade com o contexto da pesquisa antes de início do estudo.

Entretanto, este não foi o único motivo. Outro fator que me levou a escolher as audiências de conciliação do PROCON foi o interesse em estudar a linguagem em situações de conflito. A pesquisa que a Dra. Sonia vem desenvolvendo ao longo dos anos é muito rica e diversificada. Estudar os fenômenos da língua em um ambiente institucional e de conflito como o PROCON pode trazer grandes contribuições para o estudo da linguagem em interação, bem como levar um retorno dos resultados ao PROCON para que seja possível um aprimoramento do trabalho de seus profissionais, que dependem unicamente do seu poder argumentativo para gerenciar as negociações e promover um acordo entre as partes.

3.3.2. A seleção dos fragmentos

De acordo com Erickson (1998), o pesquisador deve fazer buscas recursivas em seus dados para que sua pesquisa seja satisfatória. Assim, depois de obter os dados gravados em áudio e transcritos segundo a simbologia empregada pelos analistas da conversa (cf. Gail Jefferson, S.S.J., 1974), ouvi e li os registros na íntegra para, em seguida, fazer um levantamento geral das ocorrências dos fenômenos estudados.

Procurei identificar, em primeiro lugar, as posições disponibilizadas pelos discursos dos participantes da interação e, em seguida, busquei nos dados trechos nos quais os interagentes não só se mostravam orientados para os processos de categorização, mas em que as categorias servissem aos propósitos comunicativos de exposição dos pontos de vista e atribuição de responsabilidade. Depois de ter em mãos uma espécie de coleção de ocorrências de cada caso, procurei construir os dados através do confronto com os questionamentos formulados no início da pesquisa, para,então, selecionar aqueles que melhor ajudariam a compreender e interpretar o fenômeno estudado.

É importante ressaltar que, para selecionar os dados para análise, foi feita não apenas a audição da gravação e leitura dos dados transcritos, mas recorreu-se também à leitura das anotações de campo, das notas etnográficas e da entrevista com a Dra Norma, advogada do PROCON, bem como atentou-se para uma leitura do Código de Defesa do Consumidor (CDC), para que fosse possível identificar se as posições disponibilizadas pelo CDC estariam, de alguma forma, presentes nos discursos dos participantes das audiências de conciliação.

Optei por separar os dados por audiência, já que analisei as ocorrências de cada audiência separadamente e para que houvesse um melhor entendimento do fenômeno como um todo, pois, para compreender como os participantes se utilizam dos posicionamentos e das categorizações para expor seus pontos de vista e atribuir responsabilidade, é preciso ter uma visão da audiência como um todo, sem retirá-la do seu contexto de atuação.

3.4. Registros e Cenários

Nesta subseção, eu discorro sobre o PROCON, o cenário onde ocorrem as audiências de conciliação e faço um breve relato sobre as observações feitas no trabalho de campo, apresentado as audiências de conciliação e seus participantes.

3.4.1. O contexto da pesquisa: PROCON

Utilizo, como corpus, audiências de conciliação realizadas no PROCON de Juiz de Fora. A função do PROCON, órgão de proteção e defesa do consumidor, é orientar o consumidor, prestando esclarecimento sobre problemas nas relações de consumo; agir em sua defesa, fiscalizando a aplicação das leis do CDC (Código de Defesa do Consumidor); e atuar como mediador entre o consumidor e o fornecedor de bens e serviços, caso seja necessário. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é um órgão que, como o próprio nome já diz,

estabelece normas de proteção e defesa do consumidor. Baseado nas diretrizes legais do CDC, O PROCON procura resolver os conflitos que surjam nas relações de consumo através de acordo entre o consumidor e o fornecedor de bens e serviços. Todavia, o PROCON não tem poder nem força legal para obrigar as partes a assumirem qualquer tipo de compromisso legal, atuando apenas no âmbito administrativo.

Ao receber uma queixa do consumidor, o representante do PROCON entra em contato com o fornecedor de bens e serviços, conscientizando-o sobre o teor da reclamação e tentando resolver o problema. Boa parte das reclamações é resolvida pelo telefone, no mesmo dia do registro no órgão. Entretanto, quando o problema do consumidor não é resolvido, formaliza-se a reclamação e o fornecedor é notificado para comparecer, juntamente com o consumidor, em uma audiência de conciliação na qual um representante do PROCON irá atuar como mediador da situação problemática, buscando um acordo entre as partes e visando, ao mesmo tempo, o bem estar e a defesa do consumidor. Não sendo resolvida a questão nas audiências de conciliação, o consumidor e o fornecedor de bens e serviços são encaminhados para a justiça comum ou para os juizados especiais.

As audiências de conciliação são, assim, eventos de fala constituídos pelo conflito de interesses. Neste tipo de interação, os participantes disputam pontos de vista para estabelecer a "verdade dos fatos". Os interesses são negociados discursivamente e as partes advogam em causa própria, não necessitando da presença de um advogado. Assim, a linguagem desempenha um papel fundamental na negociação, pois todo processo de argumentação é feito através dela e, dependendo do poder argumentativo dos interactantes, a negociação terá ou não sucesso.

Nos contextos institucionais, os participantes têm sua fala orientada para uma meta/propósito, uma tarefa ou uma identidade, dependendo dos papéis que desempenham na interação (DREW & HERITAGE, 1992). A interação institucional envolve normas, convenções e pode estar associada a sistemas inferenciais e procedimentos particulares ligados a contextos institucionais específicos (LEVINSON, 1979/1983). Segundo Bourdieu (1991), o significado do que é dito depende da função que o falante que profere a elocução ocupa em um dado meio social. Assim, o contexto interacional influencia o sentido e a força do que é dito. Logo, para realizar analisar a fala em interação nas audiências de conciliação do PROCON, é importante identificarmos o contexto em que a fala é realizada, bem como os participantes da interação, reconhecendo suas metas institucionais.

São convocados para as audiências de conciliação realizadas no PROCON, o reclamante, o reclamado e um mediador, designado pelo PROCON. Entretanto, é possível que

haja nas audiências a presença de outros participantes, como o advogado de uma das partes ou mesmo um amigo ou um familiar.

O reclamante é um consumidor que recorre ao PROCON para expressar sua desaprovação com relação ao serviço prestado, ou ao bem fornecido pelo reclamado. De acordo com o CDC, Consumidor é a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. O CDC reconhece a vulnerabilidade do consumidor, posicionando-o como parte fraca que precisa de proteção e defesa, e permite a inversão do ônus da prova a seu favor no processo civil para beneficiá-lo e facilitar sua defesa. O ônus da prova certifica que uma pessoa responsável por uma afirmação é aquela que deve oferecer as provas necessárias para sustentá-la. A inversão do ônus da prova tem como conseqüência não haver necessidade de produção das provas.

O propósito comunicativo do reclamante é apresentar argumentos que evidenciem que sua reclamação é legítima e que ele precisa de reparo, o que implica responsabilizar o reclamado pelos danos sofridos. O reclamado é o fornecedor de bens e serviços e representa a parte responsável pelo dano causado ao consumidor. Sua meta comunicativa é se eximir da responsabilidade pelos danos causados, atribuindo-a a terceiros ou até mesmo ao próprio consumidor (SILVEIRA, 2001).

Há dois tipos de representantes institucionais responsáveis pelo processo de mediação: os estagiários do curso de Direito e os advogados, que não necessitam participar de todas as audiências, mas devem dar apoio aos estagiários. No PROCON, a intervenção do mediador é moderada. Assim, as partes não precisam se limitar a responder às perguntas feitas pelo mediador, mas podem se comunicar diretamente uma com a outra durante a audiência de conciliação. A meta institucional do mediador é fornecer informações aos participantes, ser o porta-voz do consumidor e tentar produzir um acordo entre as partes.

3.4.2. As notas etnográficas do PROCON

Como aponta Erickson (1998), o observador usa principalmente dois meios de coleta de dados: olhar e perguntar. Observar as ações dos indivíduos é importante para se entender o que estas ações significam para eles. Entretanto, muitas vezes é preciso perguntar aos participantes de um evento os significados de suas ações através de entrevistas para que haja um bom entendimento do que está ocorrendo na interação.

Na presente pesquisa, a observação e as perguntas foram feitas através de notas de campo, entrevistas e gravações em áudio para que fossem fornecidos mais detalhes do evento.

Todas as formas de coleta de dados foram confrontadas umas com as outras para a produção de evidências fortes. Assim, procurei confrontar as notas de campo com as gravações e com as entrevistas para ter em mãos evidências vindas de várias fontes.

Os dados utilizados neste estudo pertencem ao projeto de pesquisa *"Identidade, Linguagem e Interação: a co-construção/negociação de identidades no PROCON"*, que a Dra. Sonia Bittencourt Silveira vem desenvolvendo desde 1996. A base de dados é constituída de audiências de conciliação realizadas no PROCON, gravadas em áudio e transcritas de acordo com a simbologia empregada pelos analistas da conversa (cf. Gail Jefferson, S.S.J., 1974).

As notas etnográficas, ou notas de campo do PROCON foram feitas pela Drª Sonia Bittencourt Silveira e seus colaboradores, com a finalidade de entender os procedimentos de atendimento que ocorrem antes da realização da audiência e para obter informações sobre direitos e deveres dos participantes que integram as audiências de conciliação. Foram feitas anotações de campo, no decorrer das audiências de conciliação, referentes a comportamentos não-verbais, considerados relevantes. Foram elaborados também mapas, demonstrando a localização dos participantes junto à mesa de negociação. Foram realizadas também duas entrevistas[30] com Norma Affonso, chefe do Departamento de Estudos Pesquisas e Projetos do PROCON, para esclarecer dúvidas com relação ao funcionamento do PROCON, ao Código de Defesa do Consumidor (CDC) e à formação e treinamento dos atendentes (estagiários e advogados do PROCON).

Usei, para fins de análise de dados as audiências de conciliação: *Ok Veículos*; *Saudeplan*; *Pedreiro Rui*; *Cartão Banco Unido*. Os nomes dos participantes e dos fornecedores de bens e serviços são todos fictícios, para preservar as identidades de todos. Vale ressaltar que há mais detalhes etnográficos de algumas audiências do que de outras, devido a dificuldades de ordem técnica ou dependendo da época em que os dados foram gravados ou dos bolsistas que fizeram a gravação dos mesmos, porém isto não afetou o desenvolvimento da pesquisa.

3.4.2.1. A audiência de conciliação "Ok Veículos" e seus participantes

Fazem parte desta audiência de conciliação o consumidor, José (reclamante); Pedro, amigo do consumidor; Jorge, o mecânico do consumidor; o fornecedor de bens e serviços,

[30] Ver Silveira & Magalhães, 2008

Lucas (reclamado); a funcionária da loja de veículos, Leila; O vendedor com quem o reclamado conversa ao telefone, Aldo; A atendente do telefonema do reclamado, Dulce; e duas mediadoras, Marta, estagiária de direito e Ana, advogada do PROCON. Destes participantes, Leila, Aldo, Dulce e Jorge não estão presentes na audiência, mas apenas são mencionados.

O consumidor, José, apresentou uma reclamação ao PROCON, alegando que comprou um carro usado no estabelecimento comercial de Lucas e o carro apresentou problemas de funcionamento logo no primeiro mês de uso. Ele exige que Lucas lhe pague o dinheiro gasto no conserto do carro. O fornecedor de bens e serviços, Lucas, por sua vez, tenta se eximir das responsabilidades pelo conserto do carro.

Os participantes:

As notas de campo dos bolsistas que gravaram a audiência de conciliação Ok Veículos revelam algumas características dos participantes, a saber:

Reclamante – o reclamante, José, compareceu à audiência acompanhado por um amigo que presenciou a transação comercial e está ciente dos problemas apresentados pelo carro. José trouxe as notas fiscais com o intuito de comprovar os gastos com o carro nos primeiros dois meses de uso. Estas notas incluem detalhes como as peças que foram trocadas no carro, os serviços prestados por um mecânico e as peças que ainda precisariam de reparo.

O amigo do reclamante – Pedro, o amigo do reclamante, foi impedido de participar do processo de negociação pela mediadora Marta e pelo reclamado. Apenas pode contribuir verbalmente quando a mediadora Ana entrou em cena. Ele prestou informações técnicas ao reclamado e se mostrou favorável ao reclamante.

Reclamado – o reclamado, Lucas, é sócio da empresa que vendeu o carro ao consumidor.

Mediadora – a mediadora Marta é estagiária de Direito. Ela deu início a audiência de conciliação e conduziu a maior parte das negociações, sendo substituída por Ana quando houve um impasse nas negociações.

Mediadora – a mediadora Ana é advogada do PROCON. Ela contribui verbalmente somente no final da audiência.

3.4.2.2. A audiência de conciliação "Saudeplan" e seus participantes

Participam desta audiência: o consumidor Félix (reclamante); a representante da empresa de plano de saúde Saudeplan, a advogada Tereza (reclamada); e o representante do PROCON, o advogado Antônio (mediador).

O reclamante, Félix, alega ter recebido uma carta de cobrança das mensalidades do plano de saúde, após ter comunicado verbalmente a uma atendente que queria cancelar o contrato. A reclamada, Tereza, não aceita a versão do consumidor, alegando que a rescisão deveria ter sido feita por escrito.

Os participantes:

Reclamante –Félix é o consumidor que apresentou a reclamação junto ao PROCON.

Reclamado – Tereza é advogada e representante do plano de saúde "Saudeplan".

Mediador – Antônio é o advogado que atua como mediador no PROCON.

3.4.2.3. A audiência de conciliação "Pedreiro Rui" e seus participantes

Participam desta audiência a consumidora Lúcia (reclamante), o pedreiro Rui (reclamado), e o representante do PROCON, Jorge (mediador). A reclamante apresentou sua queixa no PROCON alegando má execução ou não- execução de alguns serviços de pedreiro por parte de Rui. Sua queixa também diz respeito a desvio de material utilizado na obra. O reclamado, por sua vez, alega que executou todas as tarefas contratadas e que a reclamante não lhe pagou pelo serviço prestado.

Os participantes:

Reclamante – Lúcia é a consumidora que apresentou a reclamação junto ao PROCON. Ela aparenta ter cerca de 35 anos.

Reclamado – Aparentando cerca de 50 anos, Rui é um pequeno empreiteiro que realiza serviços de pedreiro, pintura, etc.

Mediador – Jorge é o estagiário do PROCON que atua como mediador.

3.4.2.4 A audiência de conciliação "Banco Unido" e seus participantes

Participam desta audiência a reclamada, Elisângela (representante do banco), o reclamante, Pedro, sua esposa, Nádia, e a mediadora, Patrícia (representante do PROCON). O reclamante alega que, após perder seu cartão de crédito, recebeu outro automaticamente, sem solicitação e recebia faturas mensais com valores entre quinze e dezesseis reais desse novo cartão, mesmo sem utilizá-lo.

Os participantes:

Reclamante – Pedro é o consumidor que apresentou a reclamação junto ao PROCON. Aparenta tranqüilidade no trato.

A esposa do reclamante – Nádia é a esposa do reclamante. Ela mostra-se mais exaltada que o reclamante.

Reclamada – Elizângela é a representante do Banco Unido.

Mediador – Patrícia é a advogada que atua como mediadora no PROCON.

CAPÍTULO 4
ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, identifico os posicionamentos e os processos de categorização utilizados pelos participantes da interação e analiso sua função na exposição dos pontos de vista divergentes e na atribuição de responsabilidade, bem como as formas como estas práticas discursivas são trazidas para interação. Os posicionamentos e as categorizações são vistos como mecanismos retóricos utilizados pelos participantes para realizar ações comunicativas. É importante destacar que o objetivo deste estudo não é identificar todo e qualquer categoria que apareça nos dados ou todos os posicionamentos realizados pelos participantes, mas apenas aqueles posicionamentos e categorizações que são relevantes para a exposição das diferentes versões apresentadas (ou pontos de vista) e para atribuição de responsabilidade.

Apresento, para fins de análise, duas principais posições disponibilizadas para o consumidor no Código de Defesa do Consumidor (CDC): (a) a de parte vulnerável nas relações de consumo e (b) a de litigante de boa-fé (cf. SILVEIRA, 2001):

(a) parte vulnerável nas relações de consumo

O consumidor é posicionado como vulnerável, como a parte merecedora de proteção e defesa. Segundo Vergara (2003) este principio deu origem ao CDC. Essa vulnerabilidade, segundo a autora, pode ser de dois tipos: a vulnerabilidade técnica (falta de acesso a informações técnicas) e a vulnerabilidade fática (os casos em que o consumidor depende de um serviço que só pode ser prestado por um dado fornecedor). Há ainda a vulnerabilidade econômica (cf. ABRITTA, 2007), que, no Brasil, parece ser de vital importância.

Esta posição inclui explicitamente o dever do fornecedor de bens e serviços de prestar informações claras, corretas e precisas sobre o *produto a ser vendido, o serviço a ser prestado ou sobre o contrato a ser firmado* (cf. CAVALIERI FILHO, 2000, *apud* VERGARA 2003, p.40), o que configura o princípio da informação. Assim o prestador de serviços/ fornecedor de produtos tem o dever de fornecer informações técnicas, esclarecer questões de ordem *contratual*, ressalvando-se que isso não se aplica a direitos e deveres *legais* que devem ser de conhecimento de todos.

(b) O litigante de boa-fé.

As relações de consumo pressupõem que as partes ajam de forma honesta antes durante e depois do contrato. O consumidor é posicionado como individuo honesto e de boa-fé até que se prove o contrário. O fornecedor, por sua vez deve respeitar "*interesses e expectativas do consumidor quanto ao produto ou serviço oferecido"* (VERGARA, 2003, p.4)

Uma das conseqüências legais destes dois princípios (boa-fé e parte vulnerável) seria a inversão do ônus da prova, que no CDC tem sua aplicação invertida para proteger o consumidor. A vulnerabilidade do consumidor permite considerá-lo hipossuficiente, tecnicamente falando. Entretanto, o princípio da vulnerabilidade é um princípio que diz respeito a todo consumidor, já a "hipossuficiência" é pessoal, diz respeito a cada consumidor individualmente e precisa ser auferida pelo juiz. Se o juiz considerar que a alegação do consumidor é verossímil (e não necessita de provas), ou se considerá-lo hipossuficiente, pode inverter o ônus da prova ao seu favor, passando o acusado (o reclamado) a ter o dever legal de apresentar as provas e não o consumidor enquanto aquele que acusa.

Assim, a inversão do ônus da prova depende de decisão de um juiz. Conforme entrevista feita com a chefe do Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos (Depp) do PROCON, Norma Affonso (Cf SILVEIRA & MAGALHÃES, 2008), um exemplo de inversão do ônus da prova em audiências de conciliação seria o caso em que o consumidor migra para um novo plano de telefonia e recebe um aparelho celular novo. Toda a transação é feita pelo telefone e o consumidor não precisa assinar qualquer documento. Nesse caso o consumidor pode ser considerado hipossuficiente, pois ele não teve acesso a informações técnicas, já que não assinou nenhum documento. É o fornecedor de bens e serviços que tem o dever de apresentar as provas (que no caso seria uma conversa mantida com o consumidor, pelo telefone, em que um acordo é firmado entre as partes).

Decorrente das posições disponibilizadas para o consumidor, o CDC disponibiliza também posições para o fornecedor de bens e serviços. Uma destas posições seria a de parte que tem a obrigação legal/contratual de informar. Outra posição seria a de que o fornecedor deve agir de boa-fé, pois, como foi dito anteriormente, as relações de consumo pressupõem que todas as partes envolvidas ajam de forma honesta e não somente o consumidor.

Assim, de um lado, temos o consumidor, que é visto pelo CDC como a parte vulnerável, desinformada e que age de boa-fé. Por outro lado, temos o fornecedor de bens e serviços, que é visto como a parte que tem a obrigação legal/contratual de informar e que também precisa agir de boa fé. De acordo com Vergara (2003), o princípio da informação é direito básico do consumidor. Vale ressaltar que, segundo Vergara (2003) aceitação e

conhecimento são dois termos distintos juridicamente. “Aceitação é a concordância ou o consentimento a uma situação, já o conhecimento é a compreensão do conteúdo contido na proposta ou no contrato” (VERGARA, 2003, p. 118). Assim, não basta o consumidor simplesmente “aceitar” um contrato, ele precisa conhecer o conteúdo do mesmo, pois o consumidor não estará obrigado se não for informado corretamente. Segundo Vergara (2003), se houver a inversão do ônus da prova em relação ao princípio da informação, o fornecedor é quem terá o ônus de provar que o consumidor realmente conheceu o conteúdo do contrato.

A inversão do ônus da prova não acontece nas audiências de conciliação do PROCON, mas apenas no Juizado Especial Cível (tribunal para onde os processos do PROCON, quando não resolvidos durante as audiências de conciliação, são enviados), pois, como foi dito anteriormente, apenas o juiz tem autoridade para realizar esta inversão (exceto no caso dos contratos celebrados pelo telefone).

Obviamente não tenho a intenção de fazer uma análise jurídica do texto, entretanto, as posições disponibilizadas pelo CDC para o consumidor e para o fornecedor de bens e serviços são importantes para a análise na medida em que essas posições podem ou não ser legitimadas no decorrer da audiência de conciliação. Chamo também a atenção para o princípio da informação e para a diferença entre “aceitar” e “conhecer”, juridicamente, para situar os posicionamentos tornados relevantes na interação, pois estes conceitos têm muito a ver com a forma como os interagentes se posicionam mutuamente.

A análise está dividida em seções, sendo que, em cada seção, analiso uma audiência de conciliação diferente. Os dados analisados constituem quatro audiências de conciliação denominadas *Ok Veículos*, *Saudeplan*, *Pedreiro Rui* e *Cartão do Banco Unido*.

4.1. OK Veículos

Nas próximas subseções, analisarei a audiência de conciliação OK VEÍCULOS. Os participantes da interação são as mediadoras, Ana, advogada do PROCON, e Marta, estagiária de direito, o reclamante, José, o amigo do reclamante, Pedro, e o reclamado, Lucas. Esta audiência tem como objetivo atender à solicitação do consumidor, José (reclamante), que se sentiu lesado nos seus direitos ao efetuar a compra de um carro usado no estabelecimento comercial denominado Ok Veículos de propriedade do fornecedor de bens e serviços (reclamado) Lucas.

O consumidor, José, alega que o carro vendido para ele apresentou problemas de funcionamento logo no primeiro mês de uso e exige de Lucas o ressarcimento das despesas

que teve para consertar o carro. Lucas, por sua vez, tenta se eximir das responsabilidades pelo conserto do carro, alegando que este estava em perfeitas condições de uso pela ocasião da compra.

4.1.1. As categorias omni-relevantes de reclamado, reclamante e mediador e as posições negociadas.

Como mencionado nos pressupostos teóricos, estar em uma audiência de conciliação, já lança, de antemão, os participantes da interação nas categorias omni-relevantes de reclamante, reclamado e mediador. Para haver uma audiência de conciliação no PROCON, é necessário que haja uma reclamação feita por um cliente/consumidor insatisfeito (reclamante) contra uma pessoa física ou jurídica que fornece bens ou serviços (reclamado (a)) É preciso também que haja um (a) mediador (a) para, como o próprio nome já diz, intermediar o encontro na busca de um acordo entre as partes.

A forma como os participantes se mostram orientados para as categorias omni-relevantes de uma audiência de conciliação, ou seja, a sua orientação para os aspectos categoriais da atividade de fala vem à tona através da fala dos participantes. Ao mesmo tempo, as categorias omni-relevantes de reclamante, reclamado e mediador servem para contextualizar a forma como suas elocuções e séries de elocuções serão interpretadas.

Nos próximos excertos, veremos a orientação dos participantes para as categorias omni-relevantes de uma audiência de conciliação, através da observação dos predicados destas categorias:

Excerto 1 [1: 01 a 1: 06] [31]

```
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.<
```

[31] Este sistema numérico indica a localização do trecho de fala no *corpus*. Leia-se aqui: no anexo da OK Veículos, da página 1, linha 01, à página 1, linha 06.

O predicado da categoria omni-relevante “reclamante” seria a atividade de fazer uma reclamação. Podemos verificar a orientação dos participantes para José (o consumidor) como incumbente da categoria omni-relevante de reclamante, através da predicação desta categoria. Lucas (o fornecedor de bens e serviços) dirige sua fala a Marta (estagiária do PROCON), pedindo para que ela confirme se José (consumidor) fez uma reclamação: *>ele fez uma reclamação. não é isso.<*(linha 3). Dentro do contexto da atividade de fala “audiência de conciliação”, a predicação de reclamar remete à categoria de reclamante. Marta confirma o pedido de informação Lucas, mostrando-se também orientada para a categoria omni-relevante de José como reclamante.

Como apontam Pomerantz & Mandelbaum (2005), quando as pessoas reconhecem alguém como incumbente de uma categoria, elas fazem inferências em relação aos direitos e responsabilidades, condutas típicas, motivos e até mesmo características pessoais dos incumbentes destas categorias. Assim, ao ligar a predicação de reclamar a José, os participantes da interação estão demonstrando a ordem conversacional local situada, reconhecendo a natureza do encontro e se mostrando orientados para o tipo de atividade de fala na qual se encontram engajados.

Nos próximos excertos, veremos que os próprios participantes da interação se orientam para as metas do encontro, evidenciando assim o tipo de atividade em que estão engajados e ratificando as categorias omni-relevantes de mediador, reclamado e, como já vimos no exemplo anterior, de reclamante. No exemplo a seguir, Marta se mostra orientada para o seu papel de mediadora na tentativa da produção de um acordo entre as partes, que discutiam se Lucas, o proprietário do estabelecimento onde José comprou o carro usado, iria pagar ou não, ou que valor iria pagar pelos problemas apresentados pelo veículo logo no primeiro mês de uso:

Excerto 2 [15: 11 a 15: 16]

```
11 Lucas                          [ a  bomba  eu  man  ]do comprar e entrego.
12
13 José      não::, eu não aceito.
14 Ana       acordo te::m que ser fei[    to  (         )     ]
15 José                              [não:, nu- ano aceito não]
16 Lucas     eu [  tô   me   propondo   a   pagar    (     )   ]
```

Repare que a mediadora Ana, afirma que um *acordo te::m que ser feito* (linha 14), demonstrando seu interesse na produção de um acordo entre as partes. Lucas, por sua vez, apresenta a proposta a José de pagar a bomba do carro (linhas 11, 16), assumindo, neste momento, parte da responsabilidade pelo evento problemático, ou seja, pelos problemas apresentado no carro, o que demonstra sua orientação para a meta da produção do acordo e, ao mesmo tempo, para a predicação de reclamado, ou seja, alguém que é responsável pelo evento problemático.

No próximo excerto, a mediadora Marta se mostra orientada para a meta institucional dos participantes do encontro:

Excerto 3 [6: 44 a 7: 02]

```
44 Marta     <então::: você começa com a sua propo:sta. o quê que cê quer que
45           ele faz?
46 José      >eu quero [o ↑lícito] uai.< qualquer lícito. ele sabe [  o  quê  ]
47
48 Marta               [°de fato°]                                [th>>NÃO.<<]
49
50 José      que [ele tem que fazer.
51 Pedro         [>não foi só o li-cito não, rapaz.<
52 José      <é.
53 Lucas         [(       [  ) ((voz muito distante))
54 Pedro                  [não foi só o lícito não?,
55 Marta     não:[:. ou então você veio] aqui pra quê.=pra::[::
56 José          [(                   )]
57 Pedro                                                   [não. eu vim pelo::-
58           eu vim (   ) me chama::-ram, (ué.) ((ironicamente))=
01 Marta     = é::. mas a gente:: veio aqui prá tentar resolve::r isso, dá
02           melhor forma possí[vel.
```

Marta pede que as partes apresentem suas propostas (na linha 44), e, mais adiante, na linha 55, pergunta a Lucas o propósito de ele ter ido à audiência e, então, nas linhas 01 e 02, ela mesma responde que eles estavam ali *prá tentar resolve::r isso, dá* melhor forma possí[vel. Marta afirma que o propósito dos participantes da interação seria a produção de um acordo, demonstrando a sua orientação para o tipo de atividade de fala, posicionando-se como negociadora de um acordo e evidenciando, ao mesmo tempo, a sua incumbência da categoria omni-relevante de mediadora.

Como afirmam Pomerantz & Mandelbaum (2005), os participantes usam seus conhecimentos sobre as atividades, os motivos, as competências, os direitos e as responsabilidades que são apropriados para os incumbentes de uma categoria não só quando eles fazem referência explícita a uma categoria, mas também quando eles se engajam em

certas ações conversacionais. A orientação dos participantes para essas categorias omni-relevantes é importante para analisar o que está acontecendo no aqui-e-agora da interação.

Entretranto, segundo Weizman (2008), pertencer a diferentes categorias permite que as pessoas entrem nas conversas de diversas maneiras, dependendo de suas posições. As categorias têm os seus predicados, direitos e deveres associados a elas, mas, dependendo das posições tomadas pelos interagentes, pode-se destacar esta ou aquela característica dos predicados atribuídos a uma determinada categoria, ou até mesmo podem-se adotar posições que contestem as categorias associadas às posições anteriores.

Assim, além das categorias omni-relevantes que regem o encontro e direcionam a atividade de fala, podemos encontrar diversas posições que emergem na interação, posições estas que, muitas vezes, podem contribuir para confirmar ou para até mesmo contestar as categorias omni-relevantes, fazendo, por exemplo, com que a queixa, que seria contra o reclamado, passe a ser lançada sobre o reclamante.

Na audiência em questão, o reclamante, José, alega que o carro vendido para ele apresentou problemas de funcionamento logo no primeiro mês de uso e demanda do reclamado, Lucas, o ressarcimento das despesas que teve para consertar o carro. Lucas, por sua vez, tenta se eximir das responsabilidades pelo conserto do carro, alegando que este estava em perfeitas condições de uso pela ocasião da compra. Ao contar a sua versão sobre os fatos, Lucas constrói uma linha de história que procura descaracterizar a reclamação de José.

Como apontado por Davies & Harré (1999), no decorrer de uma interação, as pessoas tornam disponíveis, pelos processos discursivos, linhas de história nas quais cada indivíduo ocupa uma posição. Assim, veremos como a linha de história de Lucas posiciona o reclamante, não como alguém que tem direito a fazer uma reclamação, mas como alguém de quem se pode reclamar. Ele procura fazer com que José passe da posição de "acusador" (que está associada à categoria omni-relevante de reclamante, através dos predicados inerentes a esta categoria) a "acusado". Ao descrever o evento problemático, Lucas tenta tirar José da posição de alguém que tem o direito de fazer uma reclamação, ou da categoria de reclamante. Nos excertos a seguir, podemos observar como Lucas constrói sua linha de história:

Excerto 4 [1: 31 a 1: 41]

```
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.
```

Excerto 5 [1: 57 a 2: 16]

```
57  Lucas     AÍ, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro. aí >ele
58            falou assim<, então eu vou escolher outro carro. >(então) cê< fica
01            a vontade. escolheu um gol.(.)levou o gol pro mecânico dele. (.)o
02            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 monza.
05            no dia que: >no, no,< depois no sábado, o monza apareceu um
06            defeito, quebrou a: um- uma balança lá. (0.5) ele ainda me ligou,
07            foi mandado arrumar a balança. agora depois de três meses ou dois
08            meses que >(tem- que ele me) comprou o carro,< ele me trouxe essa
09            reclamação, dizendo que tem algumas coisas- que foram gastas
10            algumas coisas no (.)carro. <agora o que foi gasto no carro, (0.2)
11            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,
```

Em sua linha de história, o reclamado, Lucas, posiciona deliberadamente José dentro de uma prática discursiva de terceira ordem, já que se refere à fala sobre fala. Ao descrever José como alguém que foi em sua loja comprar um carro, Lucas o posiciona dentro de uma ordem moral. Esse posicionamento coloca Lucas como incumbente da categoria de pertencimento "cliente/consumidor/comprador", já que a predicação de comprar remete à categoria "cliente": *"ele esteve na lo:já, pra comprar um carro"* (linha 31). Mas, a linha de história desenvolvida por Lucas procura mostrar a instabilidade/indecisão deste cliente, ao relatar as diversas trocas de carro até que fosse decidido qual carro iria ser levado.

De acordo com a versão de Lucas, José levou primeiro uma Uno (linhas 31 e 32, excerto 4), mas logo depois voltou dizendo que a Uno tinha um defeito (linha 36, excerto 4). O defeito foi consertado e José passou o final de semana com o carro. Ao construir a sua linha de história, o reclamado faz um posicionamento deliberado do outro como um cliente "indeciso"/"incoerente", realizando, ao mesmo tempo, um posicionamento moral e um posicionamento pessoal, pois diz respeito a aspectos institucionais da vida social ligados a funções desempenhadas pelas pessoas e também a características pessoais. Repare que a linha

de história de Lucas coloca José em uma posição de alguém que teve todo um fim de semana para desfrutar do carro e escolher, comodamente, se queria ou não permanecer com o mesmo. Segundo Lucas, José, depois de ter o carro consertado, passa o final de semana desfrutando do mesmo (linha 37, excerto 4).

Ou seja, o carro serviu para o reclamante passar o final de semana, mas depois, sem motivo aparente, José alega que o carro não serve para ele e escolhe outro carro (linhas 39 a 41, excerto 4 e linhas 57 a 01, excerto 5), um Gol. Ele leva o Gol ao mecânico, que reprova o carro. Finalmente ele escolhe um Monza (linhas 02, 03, excerto 5), mas o Monza também apresenta um defeito que é consertado por Lucas. Apenas depois de dois ou três meses, segundo Lucas, José faz uma reclamação junto ao PROCON (linhas 07 a 09, excerto 5) que, segundo Lucas, não faz sentido, já que estes consertos têm que ser feitos por quem compra um carro usado (linhas 15, 16, excerto 5).

A construção dos fatos, ou a linha de história, construída por Lucas, coloca as escolhas dos carros feitas por José como acontecimentos subseqüentes e próximos e o posicionam como indeciso/incoerente, tirando o foco dos problemas apresentados pelo carro para dar ênfase ao fato de que o reclamante experimentou vários carros até escolher o que queria, para, em seguida, fazer uma reclamação no PROCON alegando que o carro apresentou problemas.

Podemos observar também que Lucas transfere para José a responsabilidade do evento problemático, sinalizando a agentividade de José a partir do uso dos verbos "olhou", "escolheu", "levou", (linha 35, excerto 4 e linhas 01, 02 e 04, exerto 5), que têm como um de seus traços semânticos, o fato de se tratar de uma ação voluntária do "sujeito". Ao se referir às suas próprias ações, ele usa a terceira pessoa do plural "mandamos arrumar" (linha 36, excerto 4) ou a voz passiva "foi mandado arrumar a balança" (linha 07, excerto 5). A única vez em que usa o pronome pessoal "eu" é no final de seu relato, quando ele retoma a posição de José como incumbente da categoria omni-relevante de reclamante *"ele me trouxe essa reclamação"* (linhas 08, 09, excerto 5) e se posiciona como desinformado em relação à reclamação feita "eu <u>nem</u> sei o quê que é. nem vi" (linha 11, excerto 5). O efeito perlocucionário destes posicionamentos é tentar bloquear os efeitos perlocucionários das práticas discursivas do primeiro tipo, ou seja, é anular o direito de reclamar de José, tornando sua reclamação ilegítima.

Além de posicionar José como um cliente indeciso e acomodado, no excerto a seguir, podemos observar que Lucas se posiciona como alguém que agiu de boa-fé alegando que não enganou José em nada:

Excerto 6 [2: 19 a 2: 23]

```
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) num
22           posso- (0.5) agora a garantia de motor e caixa, a gente é- a
23           gente:: (.) é obrigado.
```

Lucas afirma que José comprou o carro sabendo que teria que fazer a revisão do carro em algum momento, pois ele foi informado a este respeito *"[a gente fala. >tem que fazer a revisão no carro.< (.)ele me comprou ciente a essas coisas"* (linhas 19 e 20). O reclamante estava ciente dos prováveis problemas que um carro usado poderia apresentar, por isso, não foi enganado *"<porque a gente não enganou ele em nada"* (linhas 20 e 21). Segundo Lucas, o vendedor de um carro usado não pode dar garantia para estes tipos de problema, mas apenas para problemas apresentados no motor e na caixa (de câmbio) do veículo *"agora a garantia de motor e caixa, a gente é- a gente:: (.) é obrigado"* (linhas 22, 23). Assim a reclamação de José não faz sentido para Lucas *"agora. essa reclamação que ele fe::z, (1.5) num posso"* (linhas 21, 22). O auto-posicionamento de Lucas como alguém que agiu de boa-fé tenta produzir o efeito perlocucionário de dar veracidade às suas informações devido a sua honestidade.

Como podemos observar nos próximos excertos, o reclamante se contrapõe, apresentando sua versão com base na linha de história anteriormente apresentada pelo reclamado e procura se reposicionar no discurso, ainda dentro de uma prática discursiva de terceira ordem, pois envolve fala sobre fala:

Excerto 7 [2: 37 a 2: 49]

```
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
```

Excerto 8 [2: 54 a 3: 07]

```
54 José      = (peguei) na quinta-feira de noite. fui trabalhar sexta nem usei o
55           carro. (1.2) (peguei) na quinta-feira a noite. sexta nem usei o
56           carro.
57 Pedro     unhum.
58           (2.2)
59 Lucas     °certo.° >me- me< venderam o carro como direção hidráulica, =>o
01           carro não tinha direção hidráulica.< (1.8)
02 Marta     °°unhum::.°°
03 José      <propaganda enganosa, né.= falar uma coisa que não tem. (1.2)
04           voltei lá no sábado. (0.8) ah, >o carro (dá pra ir- (não)
05           apresentava o defeito isso e aquilo. =voltei. (0.2) tudo bem↓
06           conversei levei um gol, (.) >peguei um gol,< (.) o mecânico
07           reprovou?, (0.2)
```

Excerto 9 [3: 10 a 3: 29]

```
10 José      aí peguei um monza, >levei no mecânico, o mecânico tava bo-=olhou
11           o: carro,< o motor é carro usado.=não ia mexer no carro?, (.) olhou
12           o carro tava bom. (.) certo. (0.5)
13 Marta     unh[um.
14 José         [<aí o primeiro dia que eu peguei o monza,=peguei o monza no
15           sábado, (0.8) no sábado (.) o monza já quebrou a balança não sei o
16           quê que aconteceu lá que eles (não teve- o defeito no coisa- =>>no
17           primeiro dia.<< (.) no tempo (.) do- levei- isso aconteceu de
18           tarde,= peguei o monza (.) lá por volta de dez onze horas da manhã,
19           (0.2) fiquei trabalha:ndo, depois fui pro lava-a-jato, (1.0) saí de
20           lá com o carro cinco horas da tarde, parei o carro na pru- >>dente
21           de moraes, depois<< que eu liguei o carro, (0.5) deu defeito.
22           >acusou o defeito.= aí na mesma hora ligamos pra ele. (1.0) ah não,
23           vê o quê que cês podem fazer aí deixa em um- (.) estacionamento que
24           a gente resolve na segunda-feira.< conseguimos:- arrumar o negócio
25           lá e levamos no mecânico no sábado mesmo.
26
27 Marta     unh[um?,
28 José         [aí o cara deu uma olhada, >tal tal <. (0.5) aí não suspeitou de
29           nada porque o carro voltou:: (.)ao normal.
```

Excerto 10 [3: 52 a 4: 03]

```
52 José      = arrumou o carro. (.) tudo bem. aí: (0.8) passou tudo bem. aí:
53           teve um dia que eu levei o carro pro esporte, fui jogar bola, o
54           carro me: deixou na mão lá. não- não ligava >nem pro caramba. (do
55           mesmo jeito.)< levei logo no:: meu mecânico e tá a notinha aqui. eu
56           tenho que trocar ainda: (0.5) quatrocentos re- já- fora o que eu
57           gastei eu tenho que (.) gastar mais quatrocentos e pouco, porque eu
58           tenho que trocar (1.0) um negócio >que você sabe< que: desde o
59           primeiro dia que eu peguei (1.0) tá dando- tá com problema, e tenho
60           que trocar(.) bomba elétrica. é duzentos e poucos reais. eu com o
01           carro que eu- tenho dois meses- paguei a segunda prestação agora, e
02           vou gastar mais de mil e cem reais no carro. =>num tem condição. =
03           é três prestações que eu vou pagar.<
```

O reclamante constrói sua própria linha de história em resposta à versão do reclamado. Ele começa o seu relato mencionando a fala de Lucas "*[ele- [ele falou que eu peguei*

a u:no" (linha 37, excerto 7) e procura expor detalhes que refutem os posicionamentos atribuídos a ele através da linha de história inicialmente exposta pelo reclamado. Das linhas 54 a 55 do excerto 8, José alega que pegou a Uno na quinta à noite e na sexta foi trabalhar, não ficou com o carro *"(peguei) na quinta-feira de noite. fui trabalhar sexta nem usei o carro".* Ou seja, ele não pode desfrutar do carro livremente.

José também chama a atenção para os problemas apresentados por cada um dos veículos que ele pegou, reforçando a idéia de que ele mudou de idéia duas vezes não porque é indeciso ou porque queria passear com os carros, mas porque os carros apresentaram defeitos *"eu peguei a uno na quinta-feira"* (linha 41, excerto 7) *"o carro (dá pra ir-(não) apresentava o defeito"* (linhas 04, 05, excerto 8) *">peguei um gol,< (.) o mecânico reprovou"* (linhas 06 e 07, excerto 8) *"aí peguei um monza o monza já quebrou a balança"* (linhas 14, 15, excerto 9). Ao construir sua linha de história, José não legitima a posição de cliente indeciso/incoerente, mas se reposiciona como alguém que não é indeciso ou incoerente.

Ele também reposiciona Lucas como alguém que agiu de má-fé, ao afirmar, nas linhas 59 a 01, do excerto 8, que ele comprou o carro confiando que este teria direção hidráulica, mas não tinha: *"<propaganda enganosa, né.=falar uma coisa que não tem"* (linha 03, excerto 8).

Depois da exposição dos fatos feita por José, a mediadora, Marta, toma o turno e busca a solução para o problema, como podemos observar no excerto a seguir:

Excerto 11 [4: 13 a 4: 23]

```
13 Marta     cê pode apresentar:: a no:ta. pro:: (.) lu::::cas,=
14 José      =<aqui. tem essa [aqui QUE ELE]   V  I   U ] LÁ ONTEM.] Ó::↓]
15 Marta                      [pra    gente] tentar : ::]:: :: ::  ] (.) ]
16           ach[a r : :  (.)  a   melhor s a í d  a] prá isso, [né.]
17 Lucas        [(mas tem coisas que realmente eu::-]
18 José                                                          [é. ]
19           [essa aqui ó:( )]=
20           [((mostra nota))]
21 Marta     =porque::::- =
22 José      =°tá tudo aqui. [(         )°]
23 Marta                     [o consumidor] se sent[iu lesa::]do?=
```

Marta posiciona José como cliente/consumidor através da afiliação direta à categoria de pertencimento "consumidor" e legitima a posição de José como alguém que tem o direito de fazer uma reclamação, ao afirmar que ele se sentiu prejudicado *"[o consumidor] se*

sent[iu lesa::]do?=″ (linha 23). O efeito perlocucionário de seu ato de posicionamento é confirmar José na posição de reclamante (ou na posição que a categoria omni-relevante de reclamante o coloca).

4.1.2. Loja ou estacionamento? Posicionando-se através do uso de categorias não-pessoais

No excerto a seguir, podemos observar como Lucas se posiciona como proprietário de um estacionamento, ao categorizar seu estabelecimento comercial como um estacionamento e não como uma loja:

Excerto 12 [1: 01 a 1: 09]

```
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) arca:r
09            com isso. =
```

Lucas categoriza seu estabelecimento como não comercial para compra e venda de veículos, ao usar a palavra *"estacionamento"*: *lá no meu estacionamento* (linha 06), já que esta categoria não traz consigo os direitos e obrigações que uma categoria tal como "loja" envolveria. A mediadora, Marta, (re) categoriza o estabelecimento comercial de Lucas como uma loja *na loja, né?* (linha 7). "Loja" e "estacionamento" são categorias de pertencimento do mecanismo (MCM) "lugares onde se compram/vendem ou onde se prestam serviços que envolvam veículos".

Estas categorias possuem certos predicados, ou certas atividades ligadas a elas. Assim, podemos descrever como predicado da categoria "loja" "um lugar onde se compram e vendem carros", e como predicado da categoria "estacionamento" "um lugar onde se prestam serviços que envolvam parqueamento de veículos". Podemos verificar, a seguir, que a mediadora Ana, se mostra orientada, juntamente com o reclamante, José, para as implicações que a categoria utilizada pelo reclamado sugere:

Excerto 13 [13: 05 a 13:09]

```
05 Ana      então você não tem uma, uma loja de vender carro=
06 José     =então ele não pode vender carro, não é?
07          (1.0)
08 José     porque estacionamento é um estacionamento, ele não pode vender
09          carro.
```

Ao escolher a categoria "estacionamento" e não "loja", para nomear o seu estabelecimento, Lucas está tentando construir a sua linha de história e se posicionar como não responsável. Vemos que a fala remete ao falante de forma reflexiva fazendo vir à tona várias implicações e inferências que dizem respeito ao conhecimento do falante, aos seus interesses e a sua tentativa de realizar ações sociais particulares.

O processo de categorização de Lucas e das mediadoras faz emergir um enquadre[32] referencial que serve para interpretar suas ações e suas atividades. As categorizações do estabelecimento comercial de Lucas o encaixam nas posições de "proprietário de uma loja" ou "proprietário de um estacionamento".

Cada uma dessas posições traz consigo uma linha de história, com o conhecimento de estruturas sociais, com seus direitos, deveres e expectativas, ou seja, uma gama de inferências que podem servir como uma ferramenta retórica para se alcançar um determinado objetivo: posicionar Lucas como responsável ou como não responsável pelos reparos no carro de José. A forma como uma pessoa é posicionada também é relevante para o entendimento do que se diz ou do que se faz, pois existe um inter-relacionamento entre posição e força ilocucionária que influi na interpretação do significado social do que foi dito.

A categoria "estacionamento" posiciona Lucas lançando-o na posição de proprietário de um estacionamento que, teoricamente, não seria um lugar adequado para a venda de um carro. A linha de história gerada por esta posição gira em torno de alguém que fez a venda de um veículo informalmente, sem possuir um estabelecimento comercial próprio para tal ato, o que implicaria em toda uma gama de direitos e deveres quanto à venda do carro. A mediadora, entretanto, não legitima este posicionamento ao categorizar seu estabelecimento como uma loja e, como veremos no excerto a seguir, posiciona Lucas como responsável. Podemos observar a orientação dos participantes para estes posicionamentos:

---

[32] O conceito de enquadre foi introduzido por Bateson (1972 *apud* RIBEIRO & GARCEZ, 2002) e desenvolvido por Goffman (1974, 1981). Um enquadre contém um conjunto de instruções que permitem ao ouvinte entender uma mensagem. Assim, os enquadres servem para organizar o discurso e orientar os participantes em relação à interação em curso, indicando como deve ser interpretado o que é dito e feito.

Excerto 14 [14: 07 a 1: 16]

```
07 Lucas     eu pago essa bomba que tem aqui, o pior que eu tenho que arcar ,
08           que eu vou pagar pro: ex- proprietário de um carro (esse defeito)
09 Ana       vai ué ! você não tem uma
10           [concessionária? você não é um , o responsável?]
11 Lucas     [ então,eu sei mas, o ex-pro p r i e t á r i o,] o ex- proprietário
12           não quer nem saber . isso que [eu estou falando]
13 Ana                                     [      pois   é  ]
14 Lucas     isso aqui eu vou arcar sozinho, [os duzentos e cinqüenta e um.]
15 Ana                                       [    você tem que   assumir,  ]
16           quem tem , quem tem um comércio tem que assu [ mir os riscos, né.]
```

Em sua linha de história, além de descaracterizar o seu estabelecimento comercial como próprio para compra e venda de veículos, Lucas argumenta que o carro vendido não era seu, mas de uma outra pessoa, se eximindo da responsabilidade. Ele alega que o ex-proprietário do carro não quer saber dos problemas que o carro apresentou (linha 7,8). A mediadora Ana confirma a posição de Lucas como responsável *vai ué ! você não tem uma [concessionária? você não é um responsável?]* (linhas 09, 10). Desta vez ela usa a categoria "concessionária", para reforçar a responsabilidade do reclamado sobre a venda do carro. Entretanto, Lucas, ao categorizar o seu comércio como um estacionamento, procura também se posicionar como um mero intermediário entre o ex-proprietário e o consumidor, se eximindo completamente da responsabilidade. Talvez por isso ele tenha categorizado seu estabelecimento comercial como um mero estacionamento.

4.1.3. Uma loja/concessionária precisa emitir nota fiscal – recursos retóricos para produzir um acordo

Muitas inferências emergem da categoria loja, usada inicialmente, que serão importantes para o processo argumentativo da mediadora. Ana, posteriormente usa a categoria "loja" para pressionar o reclamado, Lucas a entrar em um acordo e ressarcir as despesas do conserto do carro. Uma das metas institucionais da mediadora é tentar produzir um acordo entre as partes e, muitas vezes, o sucesso da negociação dependerá do poder argumentativo da mesma. Veremos, no excerto a seguir, que Ana pergunta pela nota fiscal de venda do carro *e a no]ta fiscal do carro? cadê ela?=* (linhas 30 e 31):

Excerto 15 [12:47 a 13:02]

```
47 Ana                [   eu::, e a::, e a no     ]ta fiscal do carro? cadê
48           ela?=
49 José      =nu- nu- nu me deram.
```

```
50 Lucas     (   )//o carro é de terceiro (  )
51           ((risos do José  ))
52 Ana       =(mas tem que ter)uma no[ ta   de   venda,   ué.  ]
53 José                              [mas tem que ter tudo,uê!.]
54 Ana       tem que ter uma nota de venda,uê! (quer dizer que)você é isento de,
55           de pagar imposto?
56 Lucas     Hum,hum. do carro é(   ) a senhora não me conhece, sabe onde é o
57           problema do carro=
58 Marta     =tá mas se você tem uma con[cessionária, você tem que você tem que
01           emitir uma nota.]
02 Lucas                                [meu estacionamento,meu estacionamento]
```

A mediadora, Ana, tenta argumentar que Lucas precisa apresentar a nota do carro, pois se ele possui um "loja", ou um estabelecimento comercial para compra e venda de veículos, ele precisa apresentar uma nota de venda *tem que ter uma nota de venda,uê!* (linha 52).

Podemos observar que a mediadora Marta também categoriza o estabelecimento como uma "concessionária", posicionando-o como proprietário de uma concessionária e, por conseguinte, responsável pela venda do carro e pela emissão da nota fiscal. Ela afirma que Lucas tem que emitir uma nota fiscal "*você tem que você tem emitir uma nota*" (linhas 58 e 01). Lucas mais uma vez reforça a categorização de seu estabelecimento como um "estacionamento" "*meu estacionamento,meu estacionamento*" (linha 02).

No excerto a seguir, observamos que a mediadora Ana pressiona Lucas dizendo que "*tem coisa errada aí*" (linha 32):

Excerto 16 [13:19 a 13: 34]

```
19 Ana       então não é só estacionamento?=
20 Lucas     =não é só estaciona[mento.]
21 Ana       é [ uma  concessionária  de  vender  carro    ]
22 Lucas       [  pode vender carro também isso que eu tô  ]  falando
23 Ana       então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.
24 Lucas     algumas coisas.
25 Ana       por quê algumas?
26 Lucas     porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.
27 Ana       ah! você vai me desculpar ma:s , tem coisa errada aí , né?
28 José      aqui
29 Ana       se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua loja, no seu
30           contrato social, está como vendedor de carro, você vai me desculpar
31           mas você tem que dar uma nota fiscal. (6.0)
32 Ana       o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?
33 Lucas     deixa eu ver. oh! essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não ter
34           conversa pra não ter pra não te::r essa bomba (elétrica)
```

Ana argumenta que se Lucas vendeu o carro na "loja" dele (linha 29), ele teria que emitir uma nota fiscal do produto, senão estaria sonegando impostos. Repare que as categorias "loja" e "concessionária" empregadas pelas mediadoras servem como ferramentas utilizadas para a produção do acordo, a partir de uma ameaça velada. Depois que Ana afirma que tem algo errado ela pergunta a Lucas qual seria a solução para o problema *o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?* (linha 32), a postura do reclamado muda e ele parece ter uma certa predisposição para entrar em acordo com o reclamante (linhas 33 e 34), pois se sentiu ameaçado de ser acusado de sonegação de impostos por não emitir uma nota fiscal, já que seu estabelecimento comercial foi categorizado pelas mediadoras como uma loja ou como uma concessionária. Ele se reposiciona como parcialmente responsável, passando a admitir o pagamento de uma parte do prejuízo pelo conserto do carro.

No próximo excerto vemos que, como José não fica satisfeito pelo valor oferecido por Lucas, a mediadora pressiona mais uma vez o reclamado, ameaçando encaminhar o processo para a Receita Federal:

Excerto 17 [14:21 a 14:34]

```
21 Ana      [ se  a  gente  for  pedir  essa   n o t a   f i s c a l . ] se a
22          gente for pedir nota fiscal, vai ficar mais enrolado ainda, né?
23 Lucas    duzentos e cinqüenta e um, é tudo que eu posso pagar.
24 Ana      vocês é que sabem.
25 José     não::, que isso eu já [ gastei aqui ó:]
26 Ana                            [ senão, a gente] encaminha isso pra
27          [   justi:ça,   encaminha    isso    pra    receita   ]
28 José     [ seiscentos e trinta e um seiscentos e trinta e cinco] cento e dez
29          com quatrocentos e oitenta e oito que eu vou pagar, quanto que vai
30          dar aí ? eu pagava trê- quatro prestações do carro.
31 Ana      então a gente encaminha isso pra justiça::, e pra receita pra: pra:
32          questionar sobre as not[ as   também. ]
33 Lucas                           [você quiser re]ceber os duzentos e
34          cinqüenta e um, [eu te pago]
```

Ana alega que se for pedir a nota fiscal do carro, Lucas *vai ficar mais enrolado ainda, né?* (linhas 21, 22). Lucas não cede *"duzentos e cinqüenta e um, é tudo que eu posso pagar"* (linha 23) e Ana então diz que vai encaminhar o processo para a justiça e para a receita (linhas 26, 27). Repare que, se Ana não fosse incumbente da categoria omni-relevante de mediadora, categoria esta que permite que ela se posicione como alguém que tem o poder/direito legal de agir (no caso em questão, alguém que, como representante do PROCON, tem o poder de encaminhar a queixa para a Justiça, ressaltando a necessidade de

apresentação de uma nota fiscal), sua fala não teria a força ilocucionária para pressionar o reclamado, já que ela não teria poder legal de realizar tal ação. Mas, como já foi dito anteriormente, a organização do contexto conversacional é realizada *dentro* e *através* da fala e da interação das partes.

4.2. Saudeplan

Nesta subseção, analiso a audiência de conciliação denominada Saudeplan. Participam desta audiência, o consumidor Félix (reclamante), a representante da empresa de plano de saúde Saudeplan, a advogada Tereza (reclamada), e o representante do PROCON, o advogado Antônio (mediador). O consumidor alega ter recebido uma carta de cobrança das mensalidades do plano de saúde, após ter comunicado verbalmente a uma atendente que queria cancelar o contrato.

A representante da Saudeplan contesta a "versão" do consumidor, já que a rescisão não foi feita por escrito, fato este que, segundo ela, fere uma exigência contratual. O consumidor, por outro lado, alega não ter tido acesso ao contrato firmado entre a Saudeplan e a empresa em que trabalhava, a Sulcopa, mas sim ao termo de adesão, por ele firmado, que, segundo ele, não trata dessa questão.

4.2.1. O princípio da informação: posicionando-se e sendo posicionado como "conhecedor dos fatos"/ "parte desinformada".

Nos excertos a seguir, veremos que a rescisão do contrato é formulada por Tereza, como uma obrigação de Félix:

Excerto 18 [1: 19 a 1:36]

```
19  Tereza   eu quero dizer pro senhor o seguinte, ((barulho de crianças
20           brincando)) quando o senhor quis entrar num plano de saúde
21           o que é que o senhor fez?!! o senhor foi à saudeplan,
22           assinou um plano de saúde, este plano de saúde, ele pelos
23           termos e pelas cláusulas ele é um contrato.
24  Félix    é. só que eu não tive acesso ao contrato, eu assinei uma
25           cláusula.]=
26  Tereza   =se o senhor (    ),
27  Félix    como documento de adesão.
```

```
28 Tereza   sim. é- o senhor teve a- é- o senhor fez uma adesão. porque
29          os contratos, eles têm  várias modalidades. os contratos
30          bilaterais e quando é um contrato com uma empresa, prá
31          evitar,   uma economia processual até. prá >evitar< que
32          seja, que seja elaborado vários contratos, então faz um
33          contrato original e os outros são  adesão. Então acontece o
34          seguinte: se o senhor teve o trabalho de fazer o de, de, de
35          assinar uma adesão, consequentemente o senhor teria  que
36          ter o trabalho também de assinar uma  rescisão, não é?=
```

Excerto 19 [1: 50 a 1:53]

```
50 Tereza   então a obrigação sua era (  ) o- o contrato ter olhado e
51          mesmo no termo  de  adesão como existe alguns aqui. o termo
52          de adesão ele se refere totalmente ao contrato.
53 Félix    não (absolutamente) eu não tive informação nenhuma.
```

Tereza trata a questão da rescisão do contrato como uma obrigação *"então a obrigação sua era ( )o- o contrato"* (linha 50). Ela usa termos técnicos como "adesão" (linhas 28, 33, 35, excerto 18 e linhas 51, 52, excerto 19), "contrato" (linhas 29, 32, exerto 18 e linhas 50, 52, excerto 19) e "rescisão" (linha 36, excerto 18), classificando o evento em uma ordem legal.

Ela afirma que a rescisão do contrato deveria ser feita por escrito, dentro de uma ordem legal "*se o senhor teve o trabalho de fazer o de, de, de assinar uma adesão, conseqüentemente o senhor teria que ter o trabalho também de assinar uma rescisão, não é?"* e posiciona Félix, como alguém que sabe (ou deveria saber) que é preciso assinar um documento para que haja a rescisão de um contrato, já que ele assinou um documento para aderir ao mesmo e, por conseguinte, como responsável pelo evento problemático. É um posicionamento de terceira ordem, já que se refere a um fato ocorrido em outra interação que não esta (ou seja, refere-se aos posicionamentos iniciais de primeira ordem que ocorreram na interação que deu origem à reclamação). O efeito perlocucionário deste posicionamento é negar a falta de informação, por parte de Félix, de que deveria haver a assinatura de um documento para se cancelar um contrato, responsabilizando Félix por seus atos e se eximindo da responsabilidade pelo evento problemático.

Félix refuta a linha de história de Tereza e não legitima o posicionamento atribuído a ele pela reclamada, alegando não ter sido informado a respeito do que deveria fazer "*não (absolutamente) eu não tive informação nenhuma"* (linhas 53), se posicionando como parte desinformada. O efeito perlocucionário de seu posicionamento é deletar o efeito do

posicionamento de Tereza e legitimar seu direito de reclamar, já que é parte desinformada e, portanto, não teria como saber que o término do contrato deveria ser feito por escrito.

As linhas de história de Tereza posicionam Félix como conhecedor dos fatos, como alguém que tem a obrigação de saber o que está fazendo, como podemos observar no excerto a seguir:

Excerto 20 [2:27 a 2:32]

```
27  Tereza   não, péra aí. não, péra aí. eu digo o seguinte, quando,
28           quando foi apresentado não, quando foi apresentado esse
29           termo de adesão, o senhor tinha por obrigação de saber ao
30           que é que o senhor tava aderindo.
31  Félix    ué, a saudeplan também tinha por obrigação  me apresentar
32           um. de- um- um,
```

Reclamante e reclamada se baseiam no princípio da informação para apresentar suas linhas de história, legitimando seu próprio ponto de vista e minando o ponto de vista do seu oponente. Tereza lança a responsabilidade da cobrança indevida sobre Félix, ao afirmar que ele teria obrigação de saber os termos do contrato (linhas 27 a 30). Félix, por sua vez, discorda do que foi dito, e se utiliza das palavras de Tereza para transferir a responsabilidade para a empresa de plano de saúde Saudeplan e posicioná-la como tendo a obrigação de informá-lo, ou seja, de apresentar o contrato para que ele tivesse acesso ao conteúdo do mesmo *"ué, a saudeplan também tinha por obrigação me apresentar um. de- um- um"* (linhas 31,32). Esta forma de discordar, transformando a contribuição de um falante em seu significado contrário, é chamada por Kotthoff (1993) de *formato de oposição* [33]

No próximo excerto, Tereza se posiciona como expert:

Excerto 21 [2:06 a 2:23]

```
06  Tereza   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
08           para população inteira. como é que (a pessoa) assina um
09           termo de adesão sem saber nem o que tá (   ). não é? o
10           senhor não acha?
11  Félix    é. agora da mesma forma que a senhora falou que  o- o- a
12           economia né de- de administrativa, né? processual, é vocês
13           nun- num emitiram vamos dizer assim=
```

[33] A literatura tem demonstrado que as seqüências de disputa são caracterizadas por tipos específicos de coesão entre as elocuções dos oponentes. Kotthoff (1993.) chama a forma específica de discordar, transformando a contribuição do falante em seu significado contrário, de formato de oposição. Nos formatos de oposição, como aponta a autora, uma palavra retoricamente importante da elocução anterior é escolhida para construir o centro do contra-movimento. A coesão é marcada via repetição de palavras, o que aguça a divergência, porque concorda implicitamente com a relevância da fala anterior, mas reivindica o mesmo atributo para a própria argumentação do falante.

```
14   Tereza   =um contrato?
15   Félix    um contrato prá mim.
16   Tereza   não, mas, ma- ma- mais >o senhor,<
17   Félix    e como é que fica a minha economia (agora?)
18   Tereza   nã::o senhor. mas eu quero dizer o seguinte olha. eu acho
19            que hoje, aliás não é hoje não, em qualquer época do mundo.
20            ninguém deve firmar sua assinatura sem saber o que tá
21            fazendo, o senhor não acha?
22   Félix    é, a senhora não acha então que, que por parte da saudeplan
23            hou- houve uma lesão  aí?
```

Além de posicionar Félix como conhecedor dos fatos, Tereza se posiciona como *expert*, dando instruções para as pessoas em geral "*eu, eu acho que isso devia ser esclarecido é para população inteira*" (linha 6), e para todas as épocas "*acho que hoje, aliás não é hoje não, em qualquer época do mundo*" (linhas 19 a 20) de como proceder em um caso como este "*ninguém deve firmar sua assinatura sem saber o que tá fazendo, o senhor não acha?*" (linhas 20 a 21), fazendo uso de uma formulação extrema.[34] O auto-posicionamento realizado por Tereza corrobora sua linha de história ligada ao princípio da informação: para se firmar um contrato é preciso que se conheçam as condições deste contrato. Entretanto Tereza não admite a posição de Félix como parte desinformada, ela apenas questiona como alguém pode proceder de tal forma, ou seja, assinar um contrato sem conhecer seus termos, se posicionando como expert.

4.2.2. *"Você tem nível superior?"* – interpretando a pergunta do outro

Durante toda a interação, pudemos observar, nos excertos anteriores, que a reclamada, Tereza, posiciona o reclamante, Félix, como "conhecedor dos fatos" ou alguém que tenha conhecimento/estudo/ suficiente para saber que deveria assinar um documento para cancelar/rescindir seu contrato com a empresa de plano de saúde. No próximo excerto, veremos que a reclamada faz uma pergunta ao reclamante que parece fazer parte da imagem que ela procura atribuir a ele:

[34] Segundo Pomerantz (1986), as pessoas costumam legitimar suas informações através do uso de formulações extremas. Elas incluem em suas formulações a respeito dos objetos ou dos eventos expressões extremas como "tudo", "nada", "nenhum", "todo mundo", quando elas prevêem que se opositor poderá questionar o que está sendo dito. Para mais detalhes, ver Cunha (2009), que fez um estudo sobre formulações extremas no PROCON.

Excerto 22 [1:28 a 1:53]

```
28 Tereza   sim. é- o senhor teve a- é- o senhor fez uma adesão. porque
29          os contratos, eles têm  várias modalidades. os contratos
30          bilaterais e quando é um contrato com uma empresa, prá
31          evitar,   uma economia processual até. prá >evitar< que
32          seja, que seja elaborado vários contratos, então faz um
33          contrato original e os outros são  adesão. Então acontece o
34          seguinte: se o senhor teve o trabalho de fazer o de, de, de
35          assinar uma adesão, consequentemente o senhor teria  que
36          ter o trabalho também de assinar uma  rescisão, não é?=
37 Félix    =mas se eu não tive acesso ao, ao, ao contrato?
38 Tereza   nã::o mas o senhor apenas, o senhor não,  mas o senhor
39          assinou o termo de adesão.
40 Félix    o termo de adesão. O termo de adesão falava alguma coisa?
41 Tereza   sim, mas me di- o senhor tem nível superior >tem?<
42 Félix    não, não tenho nível superior=
43 Tereza   =sim. é.=
44 Félix    =mas tenho segundo grau.
45 Tereza
46          é, mas acontece o seguinte, como é que o senhor assina uma
47          coisa séria. se o  senhor assinou um termo de adesão, o
48          senhor tava o quê, consequentemente  aderindo a alguma
            coisa, não é?=
49 Félix    =hanram.
50 Tereza   então a obrigação sua era (  ) o- o contrato ter olhado e
51          mesmo no termo  de  adesão como existe alguns aqui. o termo
52          de adesão ele se refere totalmente ao contrato.
53 Félix    não (absolutamente) eu não tive informação nenhuma.
```

Em um determinado momento da interação, a reclamada faz uma pergunta ao reclamante: *"o senhor tem nível superior >tem?<"* (linha 41). Aparentemente esta pergunta não tem nada a ver com o assunto, parece estar totalmente fora de questão. Entretanto, de acordo com as máximas de Grice[35] (1975), mais especificamente com a máxima da relevância, espera-se que a contribuição do falante tenha relevância como o que está sendo discutido no momento, ou com os objetivos da interação em andamento. Assim, como veremos no excerto a seguir, Félix procura interpretar a pergunta de Tereza. Alguns turnos mais tarde, ele se mostra orientado para o seu entendimento a respeito da pergunta feita por ela:

Excerto 23 [7:3 a 7:16]

```
03 Félix    =mas aceitou. a senhora acha que eu seria  como a senhora
```

[35] As máximas de Grice estão baseadas em um princípio cooperativo entre falantes e ouvintes, princípio este que rege a comunicação e é explicitado por quatro máximas conversacionais: *máxima da quantidade*, *máxima da qualidade*, *máxima da relevância* e *máxima do modo*.

```
04          disse eu não tenho nível superior      mas num sou também
05          ignorante ne?
06  Tereza  não, mas isso num  quer dizer nada não!
07  Félix   não. só um minuto, a senhora (qué    me deixar falar?) a
08          senhora acha
09  Tereza  não, sabe porque eu perguntei
10  Félix   hã::n
11  Tereza  nível superior? prá passar a lhe tratar por douto:r!
12  Félix   tá, não  precisa de (tratar não) pode me chamar de Félix. a
13          senhora acha que com a- com  a minha insignificância eu
14          correria o risco de pagar cento e cinquenta reais, mas,
15          deve ter juros  aqui em cima? né? isso aqui prá ser cobrado
16          até o mês (    ).
```

Neste momento da interação, Félix, Tereza e Antônio discutiam se a atendente do plano de saúde deveria ou não ter aceitado a rescisão verbal do contrato feita por Félix. A reclamada alega que a atendente não poderia ter aceitado, já que não tinha competência para isto. O mediador e o reclamante contestam, afirmando que, como era uma funcionária da empresa, a atendente deveria ter avisado a Félix que não seria possível fazer uma rescisão verbal e sim por escrito. No turno seguinte, como podemos observar das linhas 03 a 05, Félix afirma *"eu não tenho nível superior mas num sou também ignorante ne?"*. A afirmação de Félix demonstra a sua orientação para a fala de Tereza. Na elocução proferida, a conjunção adversativa "mas" estabelece uma relação de contraste entre as duas orações. Assim, José contrasta a idéia de "ter nível superior" com a idéia de "ser ignorante".

Para o reclamante, "não ter nível superior" remete a "ser ignorante". No entanto, ele afirma não ser ignorante, apesar de não ter nível superior, demonstrando assim o seu entendimento, por implicatura[36], da pergunta feita por Tereza, alguns turnos antes, como uma sugestão de que ele poderia ser ignorante, já que não possui nível superior de escolaridade. Assim, segundo o entendimento de Félix, a pergunta de Tereza o posiciona como ignorante. Neste caso, foi um posicionamento de primeira ordem, já que não teve relação direta com o evento ocorrido anteriormente, mas é algo que aconteceu em uma linha de história vívida e em andamento. A afirmação de Félix o reposiciona no discurso, em uma prática de segunda ordem.

Não se pode afirmar a intenção da reclamada ou o significado pretendido ao proferir sua pergunta, simplesmente pela suposição de que tal intenção tenha ocorrido. Mas pode-se concluir da interação que sua pergunta fez com que o reclamante interpretasse o seu turno

[36] Grice (1975) introduz o termo "implicatura" para caracterizar aquilo que os falantes pretendem transmitir por intermédio de sua mensagem. As implicaturas são implícitos que ocorrem na linguagem por meio das inferências construídas a partir do que foi dito e do contexto.

como um questionamento de sua inteligência/conhecimento/cultura/classe social. Todavia, como podemos observar no próximo excerto, Tereza, no turno seguinte, profere uma explicação sobre o motivo que a levou a fazer essa pergunta a José (linhas 09 e 11). Tereza alega ter perguntado se José tinha nível superior para passar a tratá-lo como "doutor", ou seja, para colocá-lo em posição de igualdade de tratamento entre os demais participantes da interação (que estavam sendo chamados de doutor). Entretanto, como a resposta de Félix foi negativa, ao invés de colocá-lo em uma posição de igualdade com os demais participantes, a pergunta de Tereza o colocou em uma posição inferior: na posição de ignorante.

No excerto a seguir, o reclamante volta a mencionar a questão levantada anteriormente pela reclamada a respeito do seu nível de escolaridade:

Excerto 24 [9:57 a 10:27]

```
57 Tereza   nã::o, eu não disse, eu não disse, nã:o, agora que o senhor
01          vai vê.
02 Félix    é brincadeira né?
03 Tereza   olha acontece o seguinte,   não existe
04 Félix    você acabou de admitir  o erro da saudeplan=
05 Tereza   não admiti por isso, acontece o seguinte, você não me
06          deixou falar. não existe em legislação no mundo, porque
07          inclusive eu já atuei em lisboa, já atuei em roma, fora do
08          brasil, não existe lei nenhuma que diga ou estabeleça
09          empresa ou pessoa física, tem tantos dias prá cobrar (  )
10          ela pode cobrar sua dívida quando ela quiser.
11 Félix    eu acho o seguinte, eu acho que (2 seg) o negócio é o
12          seguinte, eu não concordo em pagar, entendeu? Que eu acho
13          que ela tá caindo em, em, em situações em,
14 Tereza   então pronto, eu estou achando, e:::
15 Félix    que ela já foi até pro estrangeiro, e ela tá querendo me
16          colocar numa né? numa situação é, difícil aqui, querendo me
17          botar como insignificante que eu não sou.
18 Tereza   eu falei que é insignificante?
19 Félix    apesar de eu não ter, apesar de eu não ter segundo, é
20          terceiro grau, e não ter ido nem pro- pro- aqui prá bahia,
21          entendeu? não quer dizer que eu não saiba o que eu estou,
22          que eu estou falando, o que eu estou colocando.
23 Tereza   absolutamente. ela não tinha obrigação de lhe cobrar dois
24          meses depois, não tinha obrigação.
25 Félix    o que eu acho, que eu tenho certeza é que a saudeplan errou
26          (1seg) entendeu? e  eu não concordo com o pagamento
27 Tereza   então pronto! não concorda acabou, é só não pagar, acabou=
```

O reclamante alegava que a Saudeplan errou, pois deveria ter emitido uma carta de cobrança em no máximo dois meses depois de ele ter parado de pagar o plano e não seis meses depois como foi feito pela Saudeplan. A reclamante retruca, dizendo que lei nenhuma estabelece prazo para empresa enviar uma carta de cobrança para o devedor e, para enfatizar

seu ponto de vista e corroborar linha de história, ela estende o seu conhecimento sobre leis para um campo de ação maior: o mundo *"não existe em legislação no mundo"* (linhas 5 e 6), fazendo, mais uma vez, uso de formulação extrema e se posicionando como "conhecedora das leis do Brasil", ou como "expert". Ela sustenta sua posição com uma evidência empírica[37], afirmando que já atuou em outros países fora do Brasil, como Lisboa e Roma "*porque inclusive eu já atuei em Lisboa, já atuei em Roma, fora do Brasil"* (linhas 7 e 8). Demonstrar conhecimento amplo em relação ao mundo funciona como uma ferramenta retórica para corroborar sua linha de história ligada ao princípio da informação (que se baseia na afirmação de que "quem assina uma adesão tem que saber que precisa assinar uma rescisão"), reforçando sua versão a respeito dos fatos, e para eximir a empresa de saúde da responsabilidade sobre o reclamado.

Entretanto, no turno seguinte, o reclamante interpreta o auto-posicionamento de Tereza como tendo, implicitamente, a força de posicioná-lo como "insignificante" *"ela tá querendo me colocar numa né? numa situação é, difícil aqui, querendo me botar como insignificante que eu não sou"* (linhas 15 a 17). A fala de Tereza lança José, de acordo com sua percepção, na posição de "insignificante".

José, então, retoma a questão do seu grau de instrução (linhas 19 a 22), levantada por Tereza alguns turnos atrás para refutar o posicionamento de Tereza em uma nova ordem moral: ele também possui conhecimento, apesar de não ser muito viajado e de não ter muita instrução "*apesar de eu não ter segundo, é terceiro grau, e não ter ido nem pro- pro- aqui prá bahia, entendeu? não quer dizer que eu não saiba o que eu estou,que eu estou falando*" (linhas 7 a 8).

A mesma elocução pode exibir diferentes atos de fala e diferentes linhas de história. Para Tereza, sua pergunta indagando se José tem ou não tem nível superior seria um pedido de informação, para descobrir que forma de tratamento usar. Para José, a pergunta de Tereza é uma ofensa.

---

[37] Baseando-se no esquema argumentativo de Gryner (2000) e nos estudos de Schiffrin (1987) sobre argumentação, Vieira (2003) apresentou um esquema argumentativo básico, baseado nas seguintes categorias: *ponto de vista/posição; justificação/explicação; sustentação; conclusão; avaliação.* A sustentação é um componente argumentativo destinado a apoiar os pontos de vista em curso na interação. O falante em curso oferece evidências que sustentem sua afirmação. A sustentação pode ser feita através de uma *evidência formal*, que seria a especificação de aspectos particulares e/ou alternativas do ponto-de-vista; ou ela pode ser feita através da *evidência empírica*, que seria a *exemplificação* dos ponto-de-vista por meio de ilustrações dos fatos concretos.

4.2.3. "*Mas eu comuniquei, ué*" - contrastando a mesma categoria com focalizações diferentes e conciliando as linhas de história divergentes para produzir um acordo[38]

Observamos, no excerto a seguir, que o mediador, procurando levar reclamante e reclamada a produzirem um acordo, muda o foco da discussão:

Excerto 25 [3:56 a 4:05]

```
56 Antonio  agora o problema que eu estou vendo aqui não é a adesão,
57          entendeu? é a- é a rescisão do contrato.
01 Felix    é a recisão.
02 Tereza   é a recisão=
03 Antonio  =se você tomou conhecimento ou não tomou conhecimento do
04          contrato num  acho que não vem ao caso, o problema aqui é
05          sair do plano.
```

Nos turnos anteriores, Tereza procurava corroborar sua linha de história, a qual posicionava Félix como conhecedor dos fatos e, por conseguinte, como único responsável pelo evento problemático. Ao aderir ao contrato de adesão, Félix teria, teoricamente, acesso às cláusulas do contrato remetido pela adesão, e por isso, seria conhecedor do fato de que deveria assinar um documento para cancelar o contrato.

O mediador, Antônio, toma o turno e desvia o foco da discussão, chamando a atenção para o fato de que o problema não é a adesão, mas a rescisão do contrato (linhas 56, 57) e desconsiderando o posicionamento de conhecedor dos fatos realizado por Tereza em relação a Félix "*se você tomou conhecimento ou não tomou conhecimento do contrato num acho que não vem ao caso*"(linhas 03 a 05).

Veremos, então, no excerto a seguir, que reclamada e reclamante fazem o uso retórico do contraste entre "comunicação oral" e "comunicação escrita", focalizando[39] diferentes

---

[38] Apresentei o trabalho "*Positioning and categorization: rhetorical devices used in a conflict situation",* em um congresso sobre pragmática (11th International Pragmatics Conference. Melbourne – Austrália), em co-autoria com a Dra. Sonia Bittencourt Silveira, no qual fazemos uma análise desta audiência de conciliação em relação aos posicionamentos e categorizações.

[39] Segundo Koch e Travaglia (2001), a focalização diz respeito à concentração dos falantes e dos recipientes em apenas *"uma parte do seu conhecimento (...) seria como uma câmera que acompanhasse tanto o produtor como o receptor no momento em que o texto é processado"* (p. 72). O falante em curso focaliza determinados aspectos de uma dada categoria que lhe interesse particularizar na construção de um dado argumento, chamando a atenção para um determinado sentido da elocução ou do termo proferido. É importante destacar que a focalização, conforme Koch e Travaglia (op. cit.), tem relação direta com a questão do conhecimento de mundo e do conhecimento partilhado. Um mesmo termo, ou uma mesma categoria (dependendo da focalização) pode gerar interpretações diferentes, dependendo do propósito comunicativo dos participantes da interação.

aspectos da categoria "comunicar", para corroborar suas linhas de história, reforçando seus posicionamentos conflitantes:

Excerto 26 [8: 53 a 9:03]

```
53 Tereza   pois é, mas aqui quando- quando você pagou
54          essas aqui, então essas duas aqui, você já
55          devia ter- ter comunicado que não podia
56          mais.
01 Félix    mas eu comuniquei ué? eu comuniquei=
02 Tereza   =mas, num tem=
03 Felix    = eu comuniquei
```

Como a mudança de foco do mediador causa uma ruptura na linha de história de Tereza, desconsiderando o seu posicionamento em relação a Félix, ela passa então a se basear no fato de que, Félix deveria ter comunicado à empresa que queria cancelar o plano de saúde *"você já devia ter- ter comunicado que não podia mais"* (linhas 54 a 56), mantendo a posição de Félix como responsável pelo evento problemático.

Félix afirma que já o fez *"mas eu comuniquei ué? eu comuniquei"* (linha 01), refutando assim a posição de responsável pelo evento problemático, já que realizou, de alguma forma, o cancelamento do contrato. Percebemos que há um contraste/diferença de foco entre o uso de uma mesma categoria "comunicar". Para a reclamada, comunicar significa informar por escrito. Para o reclamante, comunicar significa informar oralmente, como podemos verificar no exemplo a seguir:

Excerto 27 [10:45 a 10:50]

```
45 Félix    ah, agora a senhora tá certa. a senhora acabou de falar que
46          eu tenho a obrigação de dizer que não quero mais.
47 Tereza   É
48 Félix    eu fui à saudeplan e disse que não queria mais
49 Tereza   sim,—mas acontece o seguinte, o senhor não escreveu aqui
50          dizendo que queria?
```

No excerto acima, Félix mostra-se orientado para o seu entendimento da categoria "comunicar". Ele afirma que foi "*à saudeplan e disse que não queria mais"* (linha 48). Note-se que ele usa as próprias palavras da reclamada para comprovar a sua linha de história "*a senhora acabou de falar que eu tenho a obrigação de dizer que não quero mais"* (linhas 45, 46). Tereza também se mostra orientada para seu entendimento da categoria comunicar, ela afirma *"o senhor não escreveu aqui dizendo que queria"* (linhas 49,50). As diferentes

focalizações da categoria "comunicar" servem para confirmar/refutar a posição de responsável pelo evento problemático atribuída a Félix por Tereza.

No excerto a seguir, veremos que, como o mediador, Antônio, percebe que reclamante e reclamada mantêm seus posicionamentos antagônicos e não caminham para um entendimento, ele busca, no final da audiência, a resolução do conflito via atenuação das linhas de história divergentes. Antonio retoma os posicionamentos realizados de forma estratégica, para apresentar alternativas aos participantes da interação. Ele realiza um movimento retórico de desfiliação/ desalinhamento a partir da proposta de que as partes operem em um universo contra-factual:

Excerto 28 [10:36 a 11:03]

```
36 Antonio  justamente, ou não foi informado ou (   ) mas bem ou mal é,
37          ele foi lá prá pedir prá rescindir o contrato, (1seg)
38          entendeu? a verdade é que ele foi lá, ele não (preencheu)
39 Tereza   ah mas você tá fazendo aí, eu acho que você sabe (   )
40          extrapola, extrapolando das suas funções, porque acontece o
41          seguinte, se uma pessoa assinou, ela tem obrigação
42 Antonio  tudo bem
43 Tereza   de dizer eu não quero mais né? do mesmo jeito que
44 Antonio  é claro.
45 Felix    ah, agora a senhora tá certa. a senhora acabou de falar que
46          eu tenho a obrigação de dizer que não quero mais.
47 Tereza   é
48 Felix    eu fui à saudeplan e disse que não queria mais
49 Tereza   sim,—mas acontece o seguinte, o senhor não escreveu aqui
50          dizendo que queria?
51 Felix    num tem nada a ver uma coisa com a outra.=
52 Antonio  =eu estou querendo agora o seguinte, eu estou pedindo à
53          saudeplan que reconheça que ele foi lá, entendeu? ainda que
54          ele não tenha tomado o cuidado de ou não   pediu, não
55          recebeu a informação que fosse, ou sem cuidado de não ter,
56          não assinou por escrito ou outro (que fosse, mas que a
57          saudeplan) reconheça (prá ela aqui é) duas parcelas prá ela
01          aí vai gastar mais só de, só de custo (    ) cinquenta e
02          oito reais, o mínimo (1,5seg) o que ele paga aqui é
03          sessenta reais.=
```

Observamos que o mediador, Antônio, faz uso de construções alternativas/ disjuntivas (uso do operador argumentativo "ou") para conciliar as linhas de história divergentes das partes, suspendendo, nesse universo contra-factual, a existência de posições excludentes. Ou Félix não teve o cuidado, ou seja, era conhecedor dos fatos (posição atribuída a Félix por Tereza), sabia que tinha que assinar um documento para rescindir o contrato (linha 54), ou não foi informado, ou seja, era parte desinformada (auto-posicionamento de Félix), não teve

informação de que deveria assinar algo para efetuar o cancelamento das clausulas contratuais (linha 55).

Entretanto, mesmo considerando, neste universo contrafactual, ambas as posições como possíveis, Antônio atua em defesa do consumidor, não confirmando-o na posição de (único) responsável pelo evento problemático, já que ele tomou a iniciativa, ainda que não de forma correta, de procurar o cancelamento do contrato *"mas bem ou mal é, ele foi lá prá pedir prá rescindir o contrato, entendeu? a verdade é que ele foi lá"* (linhas 36 a 38) *"eu estou pedindo à saudeplan que reconheça que ele foi lá, entendeu?"* (linhas 53 a 58).

Em seguida, o mediador recorre ao jogo retórico de focalizaçao x desfocalização, considerando não-relevantes os argumentos defendidos pelas partes *"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"* (linhas 01 a 03).

Ele introduz o argumento embasado no contraste custo x beneficio, implicando em duas alternativas de resolução do conflito: ou perdoar as prestações em atraso, custo cinqüenta e oito reais, ou ter que ingressar na Justiça Comum e pagar, só de custos, sessenta reais. Antônio recorre à mudança de foco, ou de perspectiva, para realizar um acordo entre as partes. Ele deixa de lado a questão de quem tem ou não razão, questão legal, ou de quem é a responsabilidade, questão moral e passa a focalizar a questão prática que tem a ver com o custo/benefício da ação. Antonio levanta o auto-posicionamento do reclamante (parte desinformada) e o posicionamento atribuído ao reclamante pelo reclamado (conhecedor dos fatos/descuidado) para desconsiderá-los na tentativa de produzir um acordo, se posicionando, assim, como o "negociador de um acordo" entre as partes.

Ao jogar atenuar/desfocalizar uma possível atribuição de culpa às partes, Antônio se posiciona como negociador de um acordo. e ao mesmo tempo posiciona o consumidor como tendo agido de "boa-fé" ao tentar rescindir verbalmente seu contrato.

No excerto a seguir, podemos verificar que Antônio consegue obter um acordo entre as partes:

Excerto 29 (11:24 a 11: 39)

```
24 Tereza:  eu posso fazer isso, eu levo o processo, e faço  uma, uma,
25          uma, como é que se diz, ficou um parecer e peço para
26          dispensar.
27 Antonio  (    ) ainda que tenha sido sem cuidado, mas pela boa fé,
28          pelo acordo.
29 Tereza:  peço para dispensar, agora, só quê, só pode ser a partir do
30          dia dois porque amanhã estou viajando.
```

```
31 Antonio  ta, tudo bem.
32 Tereza:  eu me comprometo a isto, que eu faço um parecer que depois
33          você pode vir aqui e olhar se eu fiz mesmo, que quando eu
34          prometo, eu faço. você vem aqui e  vê  que eu vou pedir
35          através do parecer, prá ela- prá ela  desconsiderar e
36          aceitar a::- é- aceitar o seu pedido aqui e você não pagar.
37          posso fazer isso. tá?
38 Antonio  eu tenho plena fé que a senhora vai conseguir convencer a
39          turma lá.
```

Tereza se propõe a pedir a dispensa das parcelas pagas a mais (linhas 24 a 26). Antonio posiciona Félix novamente como litigante de boa-fé *"ainda que tenha sido sem cuidado, mas pela boa fé, pelo acordo"* (linhas 27, 38). Tereza então se compromete a pedir que Félix seja dispensado de pagar as parcelas indevidas (linhas 32 a 37).

4.3. Pedreiro Rui

Os fragmentos de dados que irei analisar nesta seção pertencem à audiência de conciliação denominada "Pedreiro Rui". Participam desta audiência a consumidora Lúcia (reclamante), o pedreiro, Rui (reclamado), e o representante do PROCON, Jorge (mediador).

A reclamante queixou-se da má execução ou mesmo da não-execução de alguns serviços de pedreiro por parte de Rui. Ela queixou-se, também, de ter havido desvio do material utilizado na obra, alegando que o reclamado pediu mais material do que efetivamente era preciso. O reclamado disse ter executado as tarefas contratadas e que, de fato, ele é quem estava saindo lesado dessa situação, pois a contratante estava lhe devendo uma certa importância em dinheiro.

4.3.1. Invertendo as atividades ligadas às categorias omni-relevantes de reclamante e reclamado através dos posicionamentos.

Veremos, no excerto a seguir, que logo no início da audiência, o reclamado se posiciona como generoso, como alguém que fez algo mais do que o que foi acordado entre as partes:

Excerto 30 [1: 01 a 1:16]

```
01 Jorge    mas então o quê que: é o quê que foi acordado. o senhor per- o
02          senhor falou assim o senhor me perguntou o quê que foi
03          acordado. então vamos lá o quê que foi acordado? =
04 Rui      =nós concordamos assim,
```

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

Em sua linha de história, Rui utiliza o operador argumentativo [40] "ainda" (*eu ainda dei um emboço por dentro* [linha 13], que tem como função somar argumentos a favor de uma mesma conclusão, para reforçar a idéia de que ele fez algo além do que foi combinado (entijolar [linha 08] e bater laje [linha 11]): dar um emboço por dentro (linha 13). Com isso, ele se auto-posiciona (posicionamento pessoal de terceira ordem) como generoso. Ele sustenta sua posição com uma evidência empírica[41] dizendo *"e::eu não trabalho com acabamento porque até na minha casa ac-acabamento quem faz são os outros eu pago pra fazer"* (linhas 13 a 16), ou seja, ele não fez o acabamento nem da casa dele, mas fez o acabamento da casa dela (ou pelo menos o emboço, que já faz parte do acabamento).

No próximo excerto, podemos observar que o mediador, Jorge, faz um pedido de esclarecimento/confirmação, ecoando a fala do reclamado e reforçando o entendimento sobre o que havia sido combinado entre as partes, de acordo com o ponto de vista de Rui - entijolar e bater a laje (linhas a 21):

Excerto 31 [1:19 a 1:30]

```
19 Jorge                                        [então]  o  senhor  tinha
20          combinado com ela que o senhor só ia entijolar
21          [e b a t e r  a  l a j e ]
22 Rui      [entijolar e bater a laje]
23 Rui      ainda dei um emboço pra ela, fiz o piso, ela tratou comigo de
```

[1] Segundo Koch (1993), Os operadores argumentativos são elementos da linguagem que servem para indicar a força argumentativa dos enunciados e a direção para onde eles apontam. De acordo com a autora, o termo "operadores argumentativos" foi cunhado por O. Ducrot.

[41] Baseando-se no esquema argumentativo de Gryner (2000) e nos estudos de Schiffrin (1987) sobre argumentação, Vieira (2003) apresentou um esquema argumentativo básico, baseado nas seguintes categorias: *ponto de vista/posição; justificação/explicação; sustentação; conclusão; avaliação.* A sustentação é um componente argumentativo destinado a apoiar os pontos de vista em curso na interação. O falante em curso oferece evidências que sustentem sua afirmação. A sustentação pode ser feita através de uma *evidência formal*, que seria a especificação de aspectos particulares e/ou alternativas do ponto-de-vista; ou ela pode ser feita através da *evidência empírica*, que seria a *exemplificação* dos ponto-de-vista por meio de ilustrações dos fatos concretos.

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

Rui confirma sua versão de que o serviço contratado seria apenas entijolar e bater a laje (linha 22) e, mais uma vez, utiliza o operador argumentativo "ainda" para legitimar sua posição de generoso (ou de alguém que fez algo mais do que o que foi combinado). A sua linha de história inclui a descrição de traços pessoais da reclamante, como emoção, ao afirmar que ela entrou na casa *"toda satisfeita"* (linha 25). Repare na ênfase no volume da expressão "toda satisfeita". Rui tenta construir a posição da reclamante como alguém que estava satisfeita com o serviço contratado, mas que, sem motivo aparente, mudou de idéia *"eu não entendi em vez de ela me pagar, ela me trouxe aqui"* (linhas 25,26), ou seja, ele a posiciona como uma cliente incoerente. Este posicionamento coloca o reclamado na posição de vítima de uma acusação infundada. O efeito perlocucionário dos posicionamentos de Rui é retirar a reclamante da posição de alguém que tem direito de reclamar.

No turno seguinte, o mediador faz um pedido de confirmação da versão de Rui à Lúcia (linha 28), mas, antes que Lúcia responda ao pedido do mediador, Rui toma o turno (se auto-seleciona como próximo falante) e acusa Lúcia de não querer pagar pelos serviços prestados, posicionando-a como uma cliente má pagadora que agiu de má fé *"eu acho que ela não tá querendo é p a g a r"* (linha 30). Seu posicionamento tem a força ilocucionária de uma acusação. De acusado, Rui passa a acusador, invertendo as atividades ligadas às categorias omni-relevantes de reclamante (acusador) e reclamado (acusado).

4.3.2."*Eu não sou pedreiro. eu não sei preço de nada não, ué":* posicionando-se como hipossuficiente

Alguns turnos antes, Rui havia dito que o serviço contratado seria apenas entijolar e bater a laje. Ele havia se posicionado como vítima de uma acusação infundada ao afirmar que não entendeu porque Lúcia fez a reclamação no PROCON em vez de pagar o que lhe devia pelo serviço prestado. No excerto a seguir, veremos que Lúcia, nega a veracidade das informações fornecidas por Rui e procura se reposicionar no discurso:

Excerto 32 [1: 28 a 1:43]

```
28 Jorge    bom, foi isso que aconteceu ou
29          [não. a senhora combinou, a senhora combinou ]
30 Rui      [eu acho que ela não tá querendo é p a g a r.]
31 Jorge    com ele que só iria [é:: é:: é]
32 Lúcia                        >[  n ã o. ]<
33 Jorge    fazer  [ o:: o:: o::]
34 Lúcia          >[   n  ã  o. ]<
35 Jorge    só iria ser [entijolado] e tal
36 Lúcia              >[ n  ã  o. ]<
37 Lúcia    nã:o, não foi isso [q u e  combinamos ] não.
38 Rui                         [você pega uma casa] por mil e duzentos
39          reais pra fazer, e=
40 Lúcia    = mas o senhor deu o preço, não fui eu que dei o preço, eu não
41          sou pedreiro. eu não sei preço de nada não, ué. (.) foi o
42          senhor que deu o preço (0.8) não fui eu que de:- de:- dei o
43          preço.
```

Lúcia nega que o combinado foi só entijolar e bater a laje *"nã:o, não foi isso [q u e combinamos] não"* (linha 37). Rui, por sua vez, tenta reforçar linha de história através de outro argumento: o valor contratado. Para ele, o valor contrato para a realização do serviço já explicitava o tipo de serviço que seria feito *"[você pega uma casa] por mil e duzentos reais pra fazer, e=*". Note que, antes que ele termine sua argumentação, a reclamante infere a linha argumentativa de Rui e, logo no turno seguinte, refuta a linha de história que ele procura desenvolver através da negação de pertencimento a uma categoria: *"eu não sou pedreiro. eu não sei preço de nada não, ué"* (linhas 40, 41).

Pertencer à categoria "pedreiro" traz consigo os direitos e obrigações dos incumbentes dessa categoria. Ao negar o pertencimento à categoria "pedreiro", Lúcia está se reposicionando, dentro de uma prática discursiva de terceira ordem, como alguém que não tem a obrigação de saber o preço dos serviços prestados por um pedreiro (e, por conseguinte, refuta a posição de má pagadora atribuída a ela por Rui anteriormente), ou como hipossuficiente de acordo com a terminologia do CDC: *"eu não sei preço de nada não, ué"*. (linha 41). Ela não poderia deduzir que tipos de serviços deveriam ser prestados apenas pelo preço combinado, já que esta é uma tarefa de alguém que, segundo Lúcia, pertence à categoria "pedreiro".

Em seguida, buscando especificar os termos do acordo, o mediador pede para Lúcia confirmar se a versão dela a respeito do combinado seria que Rui iria, além de entijolar e bater a laje, fazer também o piso e rebocar:

Excerto 33 [1: 44 a 1:49]

```
44 Jorge    pelo aco- pelo que ele tinha com- falado com a senhora, iria
```

```
45          ser feito é a casa ia ser entijolada, batido a laje e, e
46          emboçada [e feito] o piso.
47 Lúcia            [ e l e ] ele falou que ia me dar a casa no ponto pra
48          mim MORAR, pra mim MORAR. se ele não ia fazer o piso, se ele
49          não ia rebocar, como é que eu ia morar?
```

Lúcia não confirma diretamente com uma resposta do tipo "sim" ou "não", mas, em vez de confirmar a linha de história construída alguns turnos antes pelo reclamado, que o posicionou como generoso, como alguém que fez mais do que o que foi contrato, ela propõe, em contrapartida, uma expressão mais vaga. Ela afirma que o reclamando iria entregar a casa pronta para morar "no ponto pra mim MORAR" (linhas 47,48). Repare que ela repete a expressão *"pra mim MORAR, pra mim MORAR"* (linhs 47), com ênfase acentuada na palavra "morar". No entendimento de Lúcia, ao afirmar que iria entregar a casa no ponto para morar, Rui estaria garantido fazer também o piso e rebocar "*se ele não ia fazer o piso, se ele não ia rebocar, como é que eu ia morar?*" (linhas 48, 49). Com esse raciocínio condicional[42], do tipo "se x, então y", ela não legitima o seu posicionamento anterior como generoso.

No próximo excerto, podemos observar que Rui tenta invalidar a argumentação de Lúcia e, ao mesmo tempo, reforçar a sua própria argumentação de que ele fez tudo o que foi contratado:

Excerto 34 [1: 50 a 1:51]

```
50 Rui      e ela não tá morando, hum, ainda a filha ainda.
51 Lúcia    claro eu vou morar [na r u a]?
```

Rui afirma, ironicamente, que ela foi morar na casa e ainda levou a filha, ou seja, ele entregou a casa pronta para a reclamante morar. Lúcia concorda de forma indireta que realmente está morando na casa, através de uma pergunta também carregada de ironia, *"eu vou morar [na r u a]?"* (linha 51), que sugere que se ela não estivesse morando na casa, não teria onde morar.

4.3.3. O direito de reclamar em xeque

[42] As sentenças condicionais se caracterizam pelo uso da expressão: "se p, então q".

No excerto a seguir, veremos que Rui afirma que Lúcia o acusou de ter desviado material utilizado na construção da casa:

Excerto 35 [1: 54 a 2:31]

```
54 Rui      =ainda gastei material meu agora eu tenho como (.)usei
55          material dela. oh, isso vai custar (caro)
56           [eu falei pra senhora ver  i s s o  (   )]=
57 Lúcia    =[eu falei que o senhor usou meu material?]
58 Rui      ah mas aqui consta. =
59 Lúcia    =mas e-
60 Rui      como que teve desvio de material (.) no papel consta, cê quer
61          ler por favor?
01 Jorge    nã:o coloquei, ué.
02 Rui      Ah
03 Jorge    foi o que a senhora me falou.
04 Rui      ah aí ah,
05 Lúcia    eu falei o seguinte,
06 Rui      eu tenho um xerox aqui ó (o meu) o outro tá com meu advogado.
07
08 Jorge    reclamado ó o reclamante contrat- a reclamante contratou o
09          serviço de pedreiro, do reclamado, para a construção de uma
10          casa, após o término da obra a reclamante alega havi- (0.8)
11          haver vários problemas na construção da casa.< a reclamante
12          alega ainda que foi pedido pelo reclamado mais material de
13          construção do que foi (efetivamente) usado na obra sendo que
14          esse material foi a ela fornec-, foi por ela fornecido ao
15          reclamado.>
16 Rui      agora eu quero [s a b e r  o n d e] tá esse material.
17 Jorge                   [a senhora me falou]=
18 Jorge    =a senhora me falou que ele tinha é:: que a senhora tinha dado
19          material demais. a senhora acha até que ele usou material é:
20          da senhora a mais que a senhora tinha dado,
21 Lúcia    o::, eu falei [t u d o] que ele me pediu.
22 Rui                    [ falou ] isso aí.
23 Jorge    a senhora deu =
24 Lúcia    eu [  comprei ]
25 Rui         [e tá usado] na casa.
26 Jorge    =e a senhora falou que-, que a senhora-, que a senhora achou
27          que ele não usou tudo que foi mal usado. até que a senhora
28          comprou muito cimento, muito tijolo, foi o que a senhora me
29          passou aqui.
30          [foi o que a senhora me passou a q u i (.) ],entendeu?=
31 Lúcia    [ eu: falei isso mesmo, eu falei isso mesmo]
```

Rui refuta a acusação de Lúcia de que ele pediu material a mais do que ele efetivamente usou na obra e afirma que ainda usou material seu *"ainda gastei material meu"* (linha 54). Lucia se mostra surpresa, dando a entender que não acusou Rui de ter usado o material dela *"eu falei que o senhor usou meu material?"* (linha 57). Lúcia reformula sua reclamação. Ela não confirma sua versão inicial[43] de que *"foi pedido pelo*

[43] Reclamação realizada e registrada por escrito na sua primeira ida ao PROCON.

reclamado mais material de construção do que foi (efetivamente) usado" (linhas 12, 13). Ela afirma que falou "tudo que ele (reclamado) pediu", não sustentando, desta forma, a acusação feita por ela e formulada pelo mediador. Ela cria um problema com o PROCON aqui. Neste momento, o conflito passa a ser entre o PROCON e a reclamante.

O mediador, Jorge, tenta, então, novamente, obter a confirmação da reclamação feita inicialmente pela reclamada, usando a categoria universal "tudo" proferida por ela *"a senhora achou que ele não usou tudo que foi mal usado"* (linhas 26, 27). Lúcia, finalmente, confirma que falou exatamente o que foi lido (linha 31) pelo mediador (a súmula da reclamação) *"eu: falei isso mesmo, eu falei isso mesmo"* (linha 31).

Podemos observar que Lúcia põe em risco a integridade do mediador ao afirmar que não disse algo que estava na súmula do PROCON e, ao mesmo tempo, põe em xeque sua posição de litigante de boa-fé. Ela põe em xeque também o seu direito de reclamar junto ao PROCON, pois pode passar por mentirosa se não confirmar o que realmente disse ao mediador. Jorge, por sua vez, confronta Lúcia tentando confirmar a versão inicial dos fatos dada a ele por ela, com o intuito de manter sua integridade e de manter a posição de Lúcia como litigante de boa-fé. Lúcia responde positivamente, confirmando sua versão inicial da reclamação, na tentativa de manter sua posição de litigante de boa-fé.

4.3.4. Apelando para o lado emocional: posicionando-se como a vítima sofredora

No próximo segmento, veremos que Lúcia se posiciona como a parte fraca, a vítima sofredora/injustiçada que sofre os danos causados pela situação problemática:

Excerto 36 [3: 17 a 3:34]

```
17 Lúcia    =↑não foi feito. o quê que acontece quando chove escorre na
18          minha parede. (0.5) o meu- (    ) foi pra comprar remédio pra
19          mim e a minha filha porque ela tem alergia. (0.2) ela tem
20          problema respiratório e eu é problema de nervo, de pressão,
21          que sobe que é que é é remédio que não acaba mais. (0.2) eu
22          olho pra minha casa eu abro a boca a chorar.(0.8) é isso que
23          acontece. eu, eu mal fico lá. o senhor sabe disso muito bem.
24                                          [  eu mal fico lá.  ]
25 Rui                                      [se a senhora fala] comigo que
26          não teria como pagar, eu num ia cobrar nunca. sabe que eu
27          nunca cobrei nada de (ninguém).não gosto de cobrar. aqui, tem
28          um vizinho meu que eu fiz uma casinha pra ele, ele já mora a
29          seis meses e ele não me deu um tostão. nunca cobrei ele. (0.5)
30          a senhora agora vai me: pagar. (0.8) ah que daqui nós vamos no
31          ministério, nós vamos na junta=
32 Lúcia    =ah nós vamos onde tiver que ir seu rui. o senhor então vai
33          ficar provando, vamos ver o quê que vai provar.
```

```
34 Rui      vamos agora.
```

Lúcia apela para o lado financeiro e emocional, dizendo que os problemas na casa prejudicaram a saúde de sua filha "*foi pra comprar remédio pra mim e a minha filha porque ela tem alergia*" (linhas 18 e 19), o que fez com que ela gastasse muito dinheiro com remédios e que a deixasse abalada emocionalmente "*eu olho pra minha casa eu abro a boca a chorar*" (linhas 21 e 22).

Rui, em vez de legitimar ou contestar o posicionamento de Lúcia como parte fraca, reintroduz/mantém seu posicionamento de generoso "*se a senhora fala] comigo que não teria como pagar, eu num ia cobrar nunca*" (linhas 25, 26). Ele se posiciona como uma pessoa caridosa, que age de boa fé "tem um vizinho meu que eu fiz uma casinha pra ele, ele já mora a seis meses e ele não me deu um tostão. nunca cobrei ele" (linhas 27 a 29).

Finalmente, Rui não legitima o posicionamento da reclamante como parte fraca, e continua posicionando-a como devedora, ou seja, como alguém que precisa pagar aquilo deve "*a senhora agora vai me: pagar. (0.8) ah que daqui nós vamos no ministério, nós vamos na junta*" (linhas 29 a 31).

4.3.5. Má-fé ou mal entendido: minimizando o conflito através da apresentação de linhas de história alternativas

Rui e Lúcia continuam discutindo sobre o que foi acordado, se era apenas para entijolar e bater a laje (versão de Rui) ou se era para fazer o acabamento da casa (versão de Lúcia) até que Jorge, tentando minimizar o confronto, entra em cena novamente:

Excerto 37 [2: 44 a 2:54]

```
44 Jorge    =a gente tem o que a gente quer ver é o seguinte, o quê que
45          foi é: é acordado. cês conversaram o quê. e chegou
46          [à conclu ]são do quê.
47 Rui      [ ah  nós,]
48 Jorge    porque existe tá-, eu acho que o que faltou aí foi uma falta
49          de comunicação.=
50 Rui      =foi.
51 Rui      [   porque ela mora pertinho de mim. porque que ela não   ]=
52 Jorge    [ela veio pedir uma coisa para o senhor e o senhor fez uma]=
53 Rui      =[foi lá fala comigo e veio aqui,]
54 Jorge    =[ o  u  t  r  a  c  o  i  s a.  ] nã::o, não é isso?
```

Jorge tenta substituir a linha de história da má-fé pela linha de história da falta de comunicação ou do mal entendido. Ele questiona o que foi combinado entre eles (linhas 44 a 46) e afirma que o problema entre eles foi causado por uma falta de comunicação *"foi uma falta de comunicação"* (linhas 48,49), se posicionando, assim, em uma prática de primeira ordem, como conciliador. Segundo o entendimento de Jorge, Lúcia pediu para Rui fazer uma coisa e ele fez uma outra coisa, talvez por não ter entendido o que ela queria, ou por ela não ter entendido exatamente o que ele iria fazer, como podemos observar no excerto a seguir:

Excerto 38 [2: 59 a 3:03]

```
59 Jorge    entendeu? eu tô falando para o senhor o seguinte (0.5) o- o
60          problema é que houve uma falta de comunicação. porque ela nha
01          pe- pediu uma coisa para o senhor, o senhor falou que ia fazer
02          uma coisa, ela-, ela achou que era outra ou o senhor fez
03          outra. então houve uma- um problema aí na comunicação.=
```

Jorge oferece uma linha de história em que as partes podem ocupar novas posições, ou posições menos conflitantes. Na sua linha de história, Jorge usa o princípio da informação como um direito que tenha sido violado por ambos. A informação não foi bem feita. Ao mesmo tempo, ele legitima as versões de Lúcia e de Rui, tentando evitar a defesa de um em prol da acusação de outro. O auto-posicionamento de Jorge como conciliador tem como efeito perlocucionário minimizar o confronto entre as partes e trabalhar em prol de um acordo e traz à tona a categoria omni-relevante de mediador. É interessante notar que Jorge trata o princípio da informação com base no código, porque de acordo com o código este princípio tem a ver com o consumidor.

4.3.6. O direito de reclamar invalidado.

Alguns turnos mais adiante, como as partes continuam mantendo suas linhas de história divergentes, sem produzir a mínima pista de que um acordo será possível, o mediador intervém novamente, perguntando se a reclamante está devendo algo ao reclamado:

Excerto 39 [3: 35 a 4:27]

```
35 Jorge    porque a senhora ainda tá devendo uma quantia a ele?
36 Rui      tá devendo sim.
37 Lúcia    tô devendo sim, eu falei pra você que eu tava devendo.
38          (2.0)
39 Jorge    hum hum (.) tá (.)  bom. eu tô vendo que não é é é não existe
```

```
40          forma de ter [acordo ]
41 Rui                   [ n ã o.]
42 Jorge    aqui porque ele fala uma coisa, a senhora fala outra.(0.5) a
43          senhora e, segundo a senhora ele tem uma dívida com a senhora
44          porque ele não executou o problema-, o- o serviço da maneira
45          que deveria ser executada. (0.8) e a senhora tem uma dívida
46          com ele que a senhora reconheceu então, o que a gente va-(0.5)
47          o que eu posso sugerir pra senhora é o seguinte, se a senhora
48          (0.5) é afirma(0.2) diz que pode provar que ele não efe-
49          efetuou o serviço combinado na maneira que foi feito. (0.8) o
50          que ele, o que eu posso fazer pra senhora é orientar a senhora
51          pra procurar a justiça, (0.5)tá. o juizado especial, qualquer
52          forma de justiça. até mesmo na, na justiça comum e pleitiar
53          lá, através dessas provas que a senhora tem, a a a (1.0)
54          arrumar o que foi, é o que não foi efetivamente é::
55          construído. agora eu sugiro a senhora que a senhora arque com
56          a sua parte para a senhora poder exigir a parte dele.
57          entendeu. porque se a senhora chega na, na justiça e e fala
58          que não tem é é que tá um problema e a senhora não pagou pelo
59          que a senhora pediu, o- o juiz não vai lhe dar ganho de causa.
60          a senhora tá devendo e ele  tá devendo. então fica a pendenga.
01          então vamos ver prime- pra ge-, pra você pedir você pedir um
02          direito cê tem que cumprir com as suas obrigações. se a
03          senhora não tá cumprindo (( mediador conversa com outra
04          pessoa.)) tá se a senhora nã::o tá cumprindo com as suas
05          obrigações,(1.0) a senhora não pode exigir dele. o o ((o
06          mediador conversa com outra pessoa)) a senhora não pode exigir
07          dele que ele cumpra com as dele. (0.8) tá. então é (0.5) o que
08          o procon podia fazer pela senhora que é tentar solucionar o
09          problema através de um acordo nós estamos fazendo.tirando
10          isso, infelizmente não tem jeito. eu vou relatar isso aqui tá.
11          quando não existe um acordo o procon até é costuma tomar
12          medidas administrativas, ju- é perante a pessoa que foi a quem
13          foi feita a reclamação, no caso o senhor rui. eu acho que nem
14          isso nós vamos fazer. nem vamos sugerir isso, pelo fato da
15          senhora ainda tá também em débito com ele e ter havido uma
16          falta de comunicação. a-, apesar de não ter nada documentado,
17          vocês não passaram nada por escrito, nada foi só aque-, aquele
18          para o aquele papelzinho =
19
20 Rui      =exatamente ele.
21 Jorge    que a senhora, aquele papelzinho que a senhora me passou a
22          senhora, tá me entendendo. então naquele papelzinho o serviço
23          que ele-, que ele deveria ter feito pra senhora tá lá
24          designado. tá. se não foi designado aí o quê que vai acontecer
25          (0.5) o juiz vai é (0.8) ma::ndar um perito ir lá avaliar, vai
26          ver se realmente tem o problema como é que tá e aí vai exigir
27          do senhor rui
```

A pergunta feita por Jorge é importante para legitimar/refutar as posições associadas às categorias omni-relevantes de reclamante e reclamado. Lúcia confirma que ainda está devendo a Rui e o mediador, Jorge, chega à conclusão que não vai ser possível um acordo entre as partes "*eu tô vendo que não é é é não existe forma de ter [acordo*" (linha 39). Em seguida, Jorge posiciona Lúcia como devedora e afirma que ela reconheceu o

próprio débito *"e a senhora tem uma dívida com ele que a senhora reconheceu"* (linhas 45, 46). Como Lúcia não pagou o que devia, ela deixa de ser legitimada pelo PROCON como alguém que tem o direito de reclamar, invalidando assim a categoria omni-relevante de reclamante (linhas 55 a 59) e tornando inviável um acordo entre as partes.

Repare que Jorge, na sua função de mediador, levanta também o posicionamento (feito pela reclamante) do reclamado como devedor "*segundo a senhora ele tem uma dívida com a senhora*" (linha 43), chamando a atenção para o fato de que Rui também é responsável, segundo Lúcia, pelo evento problemático. Jorge retoma também, como forma de minimizar o conflito, a questão da falta de comunicação entre eles, o que também pode ter gerado o problema *"porque ele fala uma coisa, a senhora fala outra"* (linha 42).

Em seguida, Jorge se posiciona como um conselheiro da reclamante, sugerindo que ela pague a sua dívida ao reclamado antes encaminhar o processo ao juizado especial *"agora eu sugiro a senhora que a senhora arque com a sua parte para a senhora poder exigir a parte dele"* (linhas 55, 56). Como a reclamante está em débito, ela não tem como exigir seus direitos, já que não cumpriu com suas obrigações. O fato de a reclamante estar em débito retira dela o direito de reclamar e faz com que o PROCON fique impedido de agir em seu favor (linhas 11 a 15). Assim, o PROCON se exime de resolver o problema porque não tem perícia para dar conta do mesmo.

4.4. Cartão do Banco Unido

Os dados que irei analisar nesta subseção pertencem à audiência de conciliação denominada *Cartão do Banco Unido*. Participam desta audiência a reclamada, Elisângela (representante do banco), o reclamante, Pedro, sua esposa, Nádia, e a mediadora, Patrícia (representante do PROCON). A reclamação parte do fato de que o reclamante, após perder seu cartão de crédito, pediu o cancelamento do mesmo, mas recebeu outro automaticamente, sem solicitação, tendo que pagar as faturas mensais com valores entre quinze e dezesseis reais desse novo cartão, mesmo sem utilizá-lo.

O reclamante afirma que, além de não solicitar um novo cartão, não desbloqueou o cartão que foi enviado para ele. Como ele tinha vários cartões, só observou que estava pagando as faturas do cartão cancelado depois de alguns meses. A reclamada, por sua vez, afirma que o cartão é uma conta e que, quando o consumidor solicitou o cancelamento por perda, ele cancelou apenas o cartão físico e não a "conta", que só venceria em alguns anos. Assim, o consumidor não deveria ter pagado as mensalidades do cartão emitido, pois deveria

saber que, ao pagar as mensalidades, ele estaria concordando em manter a "conta cartão" ativa. Além da taxa de anuidade do cartão, o consumidor ainda pagou uma taxa extra, sem ter solicitado a mesma: um seguro por perda e roubo do cartão. Ao ser questionada pela mediadora a respeito da ilegalidade desta taxa, a reclamada alega que, ao pagar a fatura completa do cartão, o consumidor estaria aderindo à taxa também.

4.4.1. O princípio da boa-fé

No excerto abaixo, podemos observar que o reclamante, Pedro, acreditava ter cancelado a "conta cartão" quando pediu o cancelamento por perda:

Excerto 40 [1: 28 a 1:43]

```
28  Elisângela:   então o que que acontece (.) um cartão (.) não é porque
29                chegou um novo cartão que é (.) uma conta nova (.) tá (.) ele
30                tem validade de três anos mas:: se o senhor não pedir o
31                cancelamento o senhor tem um cartã::o definido até:::=
32  Pedro:        =mas eu não desbloqueei esse não =
33  Elisângela:   =o senhor não desbloqueou este cartão que chegou pro senhor
34                (.) pela renovação do cartão mas não quer dizer que o senhor
35                não tinha (.) é:: contratado esse cartão (.) né (.)
36                anteriormente (.) então o que que acontece porque que o
37                senhor não solicitou o cancelamento desse
38  Pedro:        esse ai eu tinha solicitado =
39  Elisângela:   =não =
40  Pedro:        =quando eu perdi foi solicitado eu pedi pra cancelar
41  Nádia:        ele não tinha perdido (.) o cartão chegou ele nem ligou (.)
42                botou na gaveta lá e deixou
43  Elisângela:   o senhor solicitou o cancelamento pela per::da
```

A reclamada, Elisângela pergunta por que Pedro não solicitou o cancelamento do cartão (linhas 36, 37) e ele afirma que pediu o cancelamento do cartão na ocasião da perda do mesmo (linha 40). Elisângela então retruca, afirmando que Pedro *"solicitou o cancelamento pela per::da"* (linha 43), enfatizando a palavra "perda", o que implica que o este tipo de cancelamento não invalida a conta cartão. Entretanto Pedro demonstra não ter tomado conhecimento de que deveria fazer outro tipo de cancelamento para cancelar a conta cartão, conforme podemos observar no próximo excerto:

Excerto 41 [1: 44 a 2:02]

```
44  Pedro:        eu paguei a taxa eu pedi lá e o rapaz perguntou (.) o senhor
45                quer que a gente faz o cartão eu falei pode deixar meu cartão
```

```
46                  agora quer cancelar e não consegue
47  Elisângela:     é (.) o cancelamento é feito pelo telefone (.) tá pela
48                  central de (.) de cartões (.) quando o senhor cancelou (.) o
49                  cartão do senhor foi cancelado por <perda> (.) então quando o
50                  senhor pediu o cancelamento por perda (.) o que que se
51                  entendeu que  o senhor perdeu o cartão e emitiu um novo
52                  cartão pro senhor continuar utilizando
53  Patrícia:       mas aqui já pergunta se você quer um novo cartão quando o
54                  cartão =
55  Elisângela:     =mas aí (.) o senhor tinha (.) o senhor ti o senhor tinha que
56                  pedir o cancelamento falar assim oh eu não quero mais ter o
57                  cartão (.) quero que cancela definitivo
01  Pedro:          mas eu pedi (.) foi pedido o cancelamento desse cartão aí
02                  pois é (  ) porque eu fiz o pedido
```

Reclamante e reclamada demonstram ter entendimentos diferentes sobre o cancelamento do cartão. Para Pedro, ao pedir o cancelamento por perda, ele estaria também pedindo o cancelamento total do cartão. Para Elisângela, ele deveria ter informado que queria o cancelamento definitivo. Ela afirma que quando Pedro *"pediu o cancelamento por perda (.) o que que se entendeu que o senhor perdeu o cartão e emitiu um novo cartão pro senhor continuar utilizando"* (linhas 49 a 52). Ela inclusive explica ao consumidor como ele deveria pedir o cancelamento do cartão: *"mas aí (.) o senhor tinha (.) o senhor ti o senhor tinha que pedir o cancelamento falar assim oh eu não quero mais ter o cartão (.) quero que cancela definitivo"* (linhas 55 a 57). Mas Pedro continua insistindo que pediu o cancelamento definitivo do cartão *"mas eu pedi (.) foi pedido o cancelamento desse cartão aí [pois é] ( ) porque eu fiz o pedido"* (linhas 01, 02).

Nos excertos a seguir, podemos verificar que Elisângela posiciona Pedro, como alguém que não agiu de forma correta:

Excerto 42 [2: 03 a 2:21]

```
03  Elisângela:     o registro de pedido que nós temos é de um cancelamento por
04                  perda não po:::r é::: por por o senhor não querer mais ter o
05                  cartão (.)  então quando o senhor pede o cancelamento por
06                  perda (.) foi emitido um novo cartão (.) agora porque que o
07                  senhor, pagou as faturas  e  não pediu o cancelamento na
08                  época,
09  Pedro:          sabe por que eu só olhava o ( ) que vinha entendeu (.) eu ia
10                  pagando (.) eu não prestava atençao em numero de cartao (.)
11                  tem que pagar eu pago
12  Elisângela:     o senhor ta vendo
13  Pedro:          se eu tivesse olhado aqui eu ia falar não eu não vou pagar
14                  pelo numero que tá
15  Elisângela:     então o que que aconteceu ( ) o senhor comunicou a perda o
```

```
16                cartão foi cancelado poré:::m o administrador entendeu é (.)
17                que o senhor continuava (.) com a conta do senhor ativa (.)
18                tá (.) então agora e::m 2007 realmente foi feito (.) o
19                cancelamento (.) da conta (.) e no dia que o senhor pediu o
20                cancelamento (0.5) em junho tá (.) a anuidade referente a
21                dois mil e sete >foi feita uma devolução pro senhor< (.)
21                correto (0.6))
```

Elisângela questiona o motivo de Pedro ter pagado as faturas se ele não queria continuar usando o cartão "*agora porque que o senhor, pagou as faturas e não pediu o cancelamento na época*" (linhas 06 a 08). A pergunta de Elisângela posiciona Pedro como alguém que não seguiu o procedimento correto, lançando sobre ele a responsabilidade do evento problemático: ele continuou pagando as faturas que vinham para o cartão e não pediu para cancelar a "conta cartão". Pedro, por sua vez, se posiciona como alguém que agiu de boa-fé, ao afirmar: "*sabe por que eu só olhava o ( ) que vinha entendeu eu ia pagando (.) eu não prestava atenção em numero de cartão (.) tem que pagar eu pago*" (linhas 09 a 11).

Nádia, a esposa de Pedro, também o posiciona como alguém que agiu de boa fé "*o problema dele era não dever, entendeu?*" (linha 20) como podemos observar no excerto a seguir:

Excerto 43 [7: 11 a 7:20]

```
11  Pedro:       = mas é o que eu to te explicando, entendeu? Só chegava a conta, a
12               carta.
13  Elisângela:  [chegou e o senhor não podia pagar
14  Pedro:       [ eu sei que eu não podia pagar, mas eu tava acostumado a pagar e
15               veio uma conta aí de uns duzentos e pouco e eu sabia que tinha
16               comprado, sabia que tinha comprado aí ela falava assim tem uma
17               conta aí de duzentos reais e tem que pagar, então eu chegava ó
18               chegou uma fatura do banco eu ia passar lá mesmo e ia e pagava.
19
20  Nádia:       o problema dele era não dever, entendeu?
```

No excerto a seguir, Elisângela não legitima, nem contesta o auto-posicionamento de Pedro como litigante de boa fé, mas apenas continua posicionando-o como alguém que não tomou a atitude correta:

Excerto 44 [2: 28 a 2:36]

```
28  Elisângela:   pois é o senhor não solicitou o cancelamento da conta
29                anteriormente (.) o senhor pediu pra cancelar >porque como
30                que funciona< um cartão (.) o senhor tem um cartão (.)
31  Pedro:        é
```

```
32  Elisângela:    então o senhor foi la e comunicou que perdeu (.) esse numero
33                 >aqui< ((conversas indistintas no fundo)) identifica cada via
34                 de cartão (.) o senhor perdeu (.) o senhor não falou eu não
35                 quero mais (0.6) foi emitido um novo cartão (.) continua
36                 aquela conta [mas eu pedi o cancelamento] do senhor tá
```

Ela afirma *"então o senhor foi la e comunicou que perdeu"* (linha 32) *"o senhor não falou eu não quero mais"* (linhas 34, 35). Ou seja, Pedro deveria ter dito que não queria mais a conta, e não apenas ter dito que queria cancelar aquele cartão porque o perdeu.

No próximo exemplo, veremos que Elisângela continua posicionando Pedro como alguém que não seguiu o procedimento correto:

Excerto 45 [4: 09 a 4:16]

```
09  Elisângela:    =ele for:: perdido (.) for quebrado ele vai receber ( ) com
10                 um numero novo (.) agora (.) porém ( ) não é não é uma conta
11                 nova (.)  ( )  agora quando em 2005 (.) que  ele recebeu esse
12                 cartão (.) e chegou a fatura (.) ele deve  ele não deveria
13                 ter pago a a fatura
14  Nádia:         mas ele =
15  Elisângela:    =uma vez que ele pagou a fatura entende-se que ele aceita a
16                 conta
```

Elisângela afirma que Pedro *"não deveria ter pago a a fatura"* (linhas 12, 13), porque *"uma vez que ele pagou a fatura entende-se que ele aceita a conta"* (linhas 15, 16).

Percebemos que a linha de história de Elisângela se baseia no fato de Pedro ter agido correta ou incorretamente, ao passo que a linha de história de Pedro não leva em conta se ele agiu corretamente ou não, mas que ele agiu de boa-fé.

4.4.2.*"Eles pegam as pessoas humildes que não entendem e vão pagando, pagando, pagando"* – violando o princípio da informação.

No fragmento seguinte, pode-se observar que Nádia, a esposa do reclamante usa a expressão/categoria "pessoas humildes" (linha 48) como um recurso para reforçar seu ponto de vista (ou na defesa de seus argumentos) de que a cobrança da taxa do cartão seria indevida,

seguindo, assim, a linha de história que posiciona Pedro como hipossuficiente e como litigante de boa-fé:

Excerto 46 [7: 04 a 7:30]

```
04 Nádia:      eles pegam as pessoas humildes que não entendem e vão pagando,
05             pagando, pagando, quem entra no prejuízo (  )
06 Pedro:      mas eu tava pagando direito.
07 Elisângela: igual esse daqui, esse aqui o senhor não pagou, então foi
08             devolvido: né? E o senhor entrou em contato pedindo cancelamento da
09             conta. Agora nesse daqui ó , o senhor tinha que ter solicitado o
10             cancelamento já na época.
11 Pedro:      = mas é o que eu to te explicando, entendeu? Só chegava a conta, a
12             carta.
13 Elisângela: [chegou e o senhor não podia pagar
14 Pedro:      [ eu sei que eu não podia pagar, mas eu tava acostumado a pagar e
15             veio uma conta aí de uns duzentos e pouco e eu sabia que tinha
16             comprado, sabia que tinha comprado aí ela falava assim tem uma
17             conta aí de duzentos reais e tem que pagar, então eu chegava ó
18             chegou uma fatura do banco eu ia passar lá mesmo e ia e pagava.
19 Nádia:      o problema dele era não dever, entendeu?
20 Pedro:      não ficar devendo, mas o banco também sabia =
21 Elisângela: =mas não pode ser assim não, o senhor tem que questionar.
23 Pedro:      mas tem um negócio, se o banco sabia também que eu não tava
24             comprando, e não tava mandando fatura pra mim, o cartão tava
25             errado? Não era pra mandar fatura pra mim. Por que que o banco
26             mandava fatura se não era pra mim pagar?
27 Elisângela: não, mas, porque a conta do senhor não tinha sido encerrada.
29 Pedro:      eu sei, mas ela sabia que não tava encerrada, não era pra mandar
30             fatura, não tava encerrada, mas eu não tava comprando.
```

Como a própria esposa do reclamante afirma na linha 4 (*as pessoas humildes que não entendem e vão pagando*), a expressão "pessoas humildes" funciona para encaixar o Pedro dentro da categoria que inclui as pessoas que são classificadas culturalmente como não tendo acesso à informação da mesma forma que as pessoas abastadas têm, ou como sendo vulneráveis a serem facilmente enganadas. Essa categoria pertence ao MCM[44] "grupos sociais" e não ao MCM "estados de espírito", no qual a categoria "pessoa humilde" se oporia a "pessoa orgulhosa", por exemplo. Através da categoria "pessoas humildes", além de reforçar seu ponto de vista, Nádia mais uma vez posiciona seu marido como parte fraca e hipossuficiente.

No excerto a seguir, a mediadora questiona a reclamada se o cliente está ciente (ou conhece) das condições de uso e pagamento do cartão (linhas 8 e 9), ou seja, se ele está ciente os seus direitos e deveres no momento em que adquire o cartão, chamando a atenção para o princípio da informação:

[44] Mecanismo de Categorização de Membros. Cf. p. 40.

Excerto 47 [7: 35 a 8:27]

35 Pedro: = mas se eu não comprei, eles me mandaram aqui, eu tenho fatura de
36 dezenove, dezesseis, né?
37 Elisângela: = então, se o senhor não comprou, o senhor teria que ter ido na
38 época e questionado do jeito que o senhor fez agora.
39 Pedro: = eu entendi o que você falou e ta entendendo o que eu to te
40 falando? Eu não procurei ver o número do cartão- pra ver qual
41 cartão que eu tava pagando, eu tinha esse aí, esse eu nem sabia que
42 ele tava lá dentro.
43 Elisângela: [hum hum] Eu to entendendo, o senhor não- uma vez que o senhor não
44 tava comprando, o senhor achou que não deveria ter:
45 Pedro: aqui eles mandaram [isso aqui
46 Elisângela: [a manutenção
47 Pedro: quinze reais de não sei o quê. Isso aqui o que que é? É manutenção
48 de cartão?
49 Elisângela: É manutenção aqui ó=
50 Pedro: =de quinze reais?
51 Elisângela: não, é porque foi acumulando
52 Pedro: mas quanto que tem aqui dizendo o que eu comprei e o que eu tava
53 pagando?
54 Elisângela: = durante o ano, vêm três faturas com a
55 [taxa de manutenção.]
56 Nádia: [( )]porque aí não tá escrito.[nada que cê comprou]
01 Pedro: [não mas]
02 Nádia: nem ta dizendo nada que você comprou nem vem dizendo o que que tá
03 cobrando, ta cobrando anuidade do cartão,mas a gente nem sabe que
04 que é.
05 Pedro: todo mês, todo mês quinze, dezesseis ( )
06 Elisângela: = é, na data de vencimento, vão supor, o senhor contratou o cartão
07 em setembro, então todo mês de setembro ia chegar a cobrança da
08 anuidade.
09 Pedro: Todo mês de setembro, mas tava chegando todo mês, todo mês.
10
11 Elisângela: não, de ano em ano, a anuidade ela é dividida em três parcelas,
12 então todo mês de setembro, fez aniversário do cartão vai ser
13 cobradas as anuidades que foram essas faturas que chegaram.
14 Pedro: Não , era todo mês, não de ano em ano não
15 Patrícia: isso que eu queria saber se a pessoa está ciente disso na hora que
16 compra o cartão.
17 Elisângela: na hora que pega o cartão.
18 Patrícia: então a pessoa ta ciente ( )
19 Elisângela: é- as vezes, o que que acontece, quando- a primeira vez que é feito
20 o cartão , pode ser que no primeiro ano tenha ou desconto dessa
21 anuidade ou até isenção, mas no ano seguinte já começa a cobrar,
22 tanto que você recebeu uma fatura não era de compra, pago de
23 anuidade, na época você deveria ter questionado ( )
24 Nádia: eles falam que o cartão é gratuito, o cartão você recebe ele é
25 gratuito, você não tem que pagar nada pelo cartão, você vai pagar
26 pelo que você compra, né? As coisas que você compra, agora o cartão
27 não ta saindo de graça, o cartão ta vindo, cobrando o cartão.

Pedro demonstra que não compreendeu exatamente o que estava sendo cobrado na fatura ou o funcionamento da cobrança do cartão de crédito *"mas quanto que tem aqui dizendo o que eu comprei e o que eu tava pagando?"* (linhas 52, 53). Quando a mediadora pergunta à reclamada se o cliente está ciente da cobrança das parcelas da

anuidade (linhas 15, 16 e 18), a reclamada não dá uma resposta do tipo "sim" ou "não", mas modaliza "*é, às vezes, o que que acontece*" (linha 19) e em seguida diz que "*pode ser que no primeiro ano tenha ou desconto dessa anuidade ou até isenção, mas no ano seguinte já começa a cobrar*" (linhas 20, 21), dando a entender que o cliente pode se confundir pela gratuidade da anuidade no primeiro ano e pensar que não haverá nenhuma cobrança de anuidade. A esposa do reclamado faz eco à voz de Elisângela e afirma que "*eles falam que o cartão é gratuito, o cartão você recebe ele é gratuito, você não tem que pagar nada pelo cartão*" (linhas 24, 25) "*agora o cartão não ta saindo de graça, o cartão ta vindo, cobrando o cartão*" (linhas 26, 27), mostrando-se orientada para a questão do princípio da informação.

4.4.3. "Aceitar" é diferente de "conhecer"

No exemplo a seguir, veremos que a mediadora questiona a cobrança da anuidade do cartão de crédito, já que este não foi desbloqueado:

Excerto 48 [3: 42 a 3:56]

```
42  Elisângela:   o que que acontece com o cartão o cartão é substituído ele
43                vem com uma numeração diferente (.) o que não quer dizer que
44                você paga anuidade (.) por ele
45  Patrícia:     então perai (.) deixa eu ver se eu entendi (.) se o cliente
46                não desbloquear e se esse cartão porventura for parar na mão
47                de terceiros ( ) continua =
48  Elisângela:   =não (.) ele não vai fazer com::pras (.) ele ta questionando
49                a anuidade do cartão
50  Patrícia:     então (.) só pra poder ver se eu entendi (.) se eu to
51                entendendo (.) ele não desbloqueou o cartão (.) tá=
52  Elisângela:   =ele não pode ele não pode fazer compras (.) se ele for
53                perdido (.) alguém chegar com ele em algum lugar quiser
54                comprar não vai comprar
55  Patrícia:     então (.) se ele não foi desbloqueado não tem porque pedir a
56                anuidade não
```

Patrícia questiona a posição de alguém que não procedeu corretamente atribuída anteriormente (excerto 41, p. 146) a Pedro pela reclamada, Elisângela. Ela afirma que se o cartão "*não foi desbloqueado não tem porque pedir a anuidade não*" (linhas 55, 56).

No próximo excerto, veremos que a mediadora questiona também o entendimento da reclamada de que o cliente aceitou a cobrança do cartão, já que ele pagou a conta da fatura. Ela busca refutar o posicionamento atribuído à Pedro por Elisângela:

Excerto 49 [4: 09 a 4:25]

```
09  Elisângela:   =ele for:: perdido (.) for quebrado ele vai receber ( ) com
10                um numero novo (.) agora (.) porém ( ) não é não é uma conta
11                nova (.)  ( )  agora quando em 2005 (.) que  ele recebeu esse
12                cartão (.) e chegou a fatura (.) ele deve  ele não deveria
13                ter pago a a fatura
14  Nádia:        mas ele =
15  Elisângela:   =uma vez que ele pagou a fatura entende-se que ele aceita a
16                conta
17  Patrícia:     ( ) não é bem assim não (0.5) tem alguma documentação de
18                vocês (.)((telefone tocando no fundo)) é::: que prove essa
19                segunda via desse cartão (.)
20  Elisângela:   eu tenho os dados da emissão (.) porque como que é feito isso
21                a é a essas solicitações de cancelamento são feitas tudo via
22                telefone pela administradora
23  Patrícia:     então (.) tem alguma comprovação da administradora da
24                solicitação dele (.) ou só consta o cancelamento do cartão
25                pela perda (.)
```

Nas linhas 15 e 16, Elisângela afirma *"uma vez que ele pagou a fatura entende-se que ele aceita a conta"*. Patrícia discorda da afirmação de Elisângela *"não é bem assim não"* (linha 17) e, em seguida, pede uma comprovação por parte da reclamada de que prove que foi pedida uma segunda via do cartão.

No Próximo exemplo, veremos que a mediadora questiona a contratação automática de um seguro para o cartão de crédito, procurando refutar a linha de história de Elisângela e construir uma linha de história que retire Pedro da posição de alguém que não realizou o procedimento correto para cancelar o cartão:

Excerto 50 [8: 53 a 9:33]

```
53  Elisângela: Igual tem uma outra taxa ali que chama proteção[
54  Pedro:      [ essa outra taxa também não tinha que pagar não, nós tamo
55              recebendo dele, mas se o cartão ta errado e ta pagando uma coisa
56              que não ta comprando.
57  Elisângela: não, igual, por exemplo, ali tem uma outra taxa que chama proteção[
58
59  Pedro:      [ eu só to vendo o meu lado que eu to pagando e não to[
60  Elisângela: [chama proteção perda e roubo, essa proteção perda e roubo, o que
01              que acontece[
02  Pedro:      não, não é isso não, eu já sei o que você falou, proteção de perda,
03              né e roubo[
04  Elisângela: [ é uma taxa, essa é mensal, o senhor paga dois e cinqüenta ou três
05              reais, dependendo do cartão, vamo supor, o senhor perdeu o cartão e
06              alguém achou , quando o senhor percebeu que perdeu o cartão - é -
07              alguém já tinha comprado, então o senhor liga pra lá e fala ó to
08              com boletim de ocorrência, perdi o cartão na data tal, aí o que que
09              vai acontecer? Essa fatura que outra pessoa comprou indevidamente-
10              é como se fosse um seguro essa proteção perda e roubo[
11  Patrícia:   [ mas isso não é uma taxa não, isso é uma contratação que o
12              consumidor faz se ele quiser [ele não é obrigado]
13  Elisângela:                               [é, se ele quiser ]
14  Patrícia    [a fazer isso não (    ) só que o que acontece é que (eles põem o
```

```
15                que eles querem)]
16  Elisângela:   {mas existe-aí  é     ]o senhor tem que pedir o cancelamento
17  Patrícia:     ou então o senhor também pode pagar e pedir esse valor em dobro
18                porque o senhor ta pagando uma quantia que o senhor não deveria
19                pagar, (  ) aí o senhor pede em dobro pra empresa aprender a não
20                fazer isso
21                ( falas sobrepostas de todos os envolvidos)
22  Elisângela:   onde que o senhor solicitou o cartão?
23  Pedro:        (  )eu tive lá , falei com a (outra menina), eu fui no banco umas
24                duas vezes, mas ninguém soube me informar ela chegou aqui o senhor
25                poderia ter me procurarado, mas como eu vou te procurar se eu não
26                tenho um papel eu não tenho nada escrito(no próprio banco ) o cara
27                falou assim ces tão vendo, pra fazer um cartão (eles insistem tanto
28                com o cliente) pra poder fazer na hora que ce faz o cartão, e dá
29                uma coisa errada, você quer cancelar você não consegue ninguém.
30                Eles falavam assim , meu senhor, isso não é com a gente não hhh não
31                tinha. Eu não to falando- vou falar mentira- eu fui lá no banco ,
32                procurei um funcionário e ele me deu esse número aqui e eu falei já
33                liguei uma duas vezes e não consigo.
```

Alguns turnos anteriores a mediadora Patrícia havia perguntado se a reclamada, Elisângela, tinha alguma proposta para apresentar. Elisângela responde que não há nenhuma nova proposta, apenas o que já havia sido realizado pelo Banco Unido, que foi o estorno de algumas anuidades. Como o PROCON não tem força legal para cobrar uma ação da parte do fornecedor de bens e serviços, a mediadora decide então encaminhar o processo para o Juizado de Pequenas Causas. Mas Elisângela e Pedro continuam a dialogar, agora sobre uma taxa cobrada na fatura do cartão de crédito, uma espécie de seguro de proteção contra perdas e roubos e Patrícia entra em cena, afirmando que *"isso não é uma taxa não, isso é uma contratação que o consumidor faz se ele quiser [ele não é obrigado]"* (linhas 11,12).

A afirmação de Patrícia posiciona Pedro como alguém que foi obrigado a fazer algo sem o seu consentimento. Na linha de história de Elisângela, Pedro "aceitou" o contrato do novo cartão enviado a ele ao efetuar o pagamente das mensalidades. Na linha de história que Patrícia tenta construir, Pedro pagou as mensalidades do cartão não porque aceitou, mas porque foi, de certa forma, obrigado a fazê-lo, já que ele não tinha conhecimento de que tipo de taxas ele estaria pagando nem de que ele estaria aderindo a um contrato de seguro contra perdas e roubo do cartão, como foi o caso.

Elisângela então afirma que se o consumidor não quiser pagar esta taxa, ele tem que pedir o cancelamento, ao que Patrícia retruca, e sugere que Pedro pague a taxa e peça o valor em dobro para a empresa aprender a não forçar o cliente a pagar algo que não deveria pagar (linhas 17 a 20), posicionando a empresa como responsável pela cobrança de uma taxa indevida e se posicionando como defensora do consumidor.

No excerto a seguir, a mediadora lê, então, a ata de encerramento da audiência, já que não houve acordo:

Excerto 51 [9: 41 a 9:56]

```
41  Patrícia:   Gente, só um minutinho, eu vou ler a ata pra saber se vocês querem
42              acrescentar mais alguma coisa , vou estar encaminhando vocês para o
43              Juizado de Pequenas Causas,vai servir de prova pra vocês lá, lá
44              vocês discutam todos esses valores, contestem esses valores e o
45              senhor ( ) e peça esse valor em dobro. Vou fazer a leitura apenas
46              da audiência de hoje, mas na ata ta constando tudo que vocês
47              informaram desde o procedimento inicial (   ) > Segundo a empresa
48              informada, o Banco Unido alegou que deve ter ocorrido um (aceite)
49              por parte do cliente no momento de pagamento das faturas que por
50              ela estavam sendo cobradas, (    ) cancelou o mencionado cartão por
51              perda, entretanto,  não foi informada que receberia um novo cartão
52              em sua residência nem tampouco solicitou que a empresa (   ) Por
53              tais motivos, (    )o reclamante efetuou os pagamentos sem saber ao
54              certo do que se tratava em caráter preventivo (   ) encaminhado ao
55              Juizado especial (   ) < Vocês precisam que (conste) mais alguma
56              coisa?( muitos ruídos)
```

Patrícia encaminha os participantes para o Juizado de Pequenas Causas e se alinha ao reclamante, sugerindo novamente que ele peça o valor das anuidades pagas em dobro (linhas 44, 45). Ela legitima mais uma vez, através da leitura da ata, os posicionamentos do reclamante, ao afirmar que o mesmo não foi informado que receberia um novo cartão em sua residência nem solicitou que a empresa o enviasse e ainda efetuou os pagamentos sem saber ao certo do que se tratava (linhas 50 a 54).

É interessante notar que, a mediadora não trabalha em prol de um acordo, ela apenas decide encerrar a audiência já que não houve nenhuma proposta por parte do Banco Unido. Apesar de o PROCON não ter poder legal para forçar o Banco Unido para agir caso não haja uma proposta, a mediadora poderia ter usado o seu poder de argumentação para tentar produzir um acordo. Entretanto, ela prefere encaminhar o processo para o Juizado. Pode deduzir que talvez ela não tenha considerado que um acordo seria algo suficientemente justo paro Pedro, já que ela sugere que ele peça o valor devido em dobro, algo que seria inviável pleitear em um acordo. Assim, ao encaminhar a reclamação para outra instância sem buscar um acordo entre as partes, a mediadora age em defesa do reclamante, retirando totalmente a responsabilidade deste e lançando-a sobre o Banco Unido.

Ao final da audiência, a reclamada legitima o posicionamento do reclamante como parte desinformada, como podemos observar no excerto a seguir:

Excerto 52 [11: 01 a 11:17]

```
01 Nádia:       ah, eu fiquei muito revoltada quando eu vi ele pagando essas
02              faturas aí, que isso, ele ta sempre com tudo em dia ( ) um
03              absurdo, não deveriam ter feito isso, tinham que explicar direito
04              pra ele.
05 Elisângela:  infelizmente, quando ele procurou ( ) as vezes a pessoa não
06              orientou de maneira correta, é um erro , né?
07 Pedro:       não, mas a orientação lá é só pra você conseguir o cartão, só pra
08              oferecer o cartão pra você, agora como é que você vai comprar[
10 Elisângela:  [ de repente a pessoa que atendeu o senhor, né?
11 Pedro:       = não [
12 Elisângela:  [ a gente não pode falar que não é assim que as vezes não tem uma
13              pessoa que de repente não dá orientação correta.
15 Pedro:       é, não fala, que não pode pagar o mínimo ( )
16 Elisângela:  é o que eles acham é que tão fazendo aquele cartão pra uma pessoa
17              que as vezes entende do cartão que ta pegando, aquela coisa (  )
```

Elisângela aceita a possibilidade de que Pedro tenha recebido informação incorreta *"a gente não pode falar que não é assim que as vezes não tem uma pessoa que de repente não dá orientação correta"* (linhas 12, 13), legitimando assim o posicionamento de Pedro como parte desinformada.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), pode-se deduzir da interação que o reclamante, apesar de ter aceitado (através do pagamento das faturas) aderir à conta do cartão de crédito, ele não conhecia totalmente os termos do mesmo, pois, como ele mesmo afirma, ele acreditava ter cancelado o cartão de crédito (não somente o carão físico, mas a conta-cartão) ao solicitar o cancelamento para a administração do cartão na ocasião da perda deste.

CAPÍTULO 5
DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DE ANÁLISE

Apresento, nesta seção, os resultados da presente pesquisa. Como mencionado anteriormente, o presente estudo teve como objetivo analisar os mecanismos retóricos utilizados pelos participantes da interação na apresentação de diferentes versões (ou pontos de vista) e na atribuição de responsabilidade em situações de conflito. Tomando como ferramenta de análise a Teoria do Posicionamento (HARRÉ & VAN LANGENHOVE, 1999) e a Análise de Categorização de Membros (SACKS, 1972) procurei examinar como os participantes das audiências de conciliação se posicionam no discurso e usam os processos de categorização para construir imagens de si que funcionam para legitimar/contestar os pontos de vista negociados durante o encontro e para lidar com a questão da responsabilidade em relação ao evento problemático.

5.1. Discussão dos resultados da Audiência Ok Veículos

A primeira audiência analisada foi a Ok Veículos. Nessa audiência, em primeiro lugar (item 4.1.1), observou-se a orientação dos participantes para as categorias omni-relevantes de reclamante, reclamado e mediador. Observou-se também que Lucas posicionou José como incumbente da categoria de pertencimento "cliente/consumidor/comprador" e ligada a essa categoria, ele destaca a posição de José como cliente indeciso/incoerente. Lucas constrói uma linha de história na qual procura demonstrar a instabilidade/indecisão deste cliente, ao relatar que José teve a oportunidade de escolher e trocar várias vezes de carro até decidir qual seria o carro que ele iria comprar e que ele teve também a chance de verificar se o carro tinha algum problema antes de comprá-lo. A linha de história construída por Lucas apresenta as escolhas dos carros como acontecimentos subseqüentes e próximos, posicionando José como indeciso e acomodado, retirando-lhe o direito de reclamar.

Observamos também que Lucas, em um dado momento, procura transferir a responsabilidade da situação problemática para José, retirando sua agentividade, através do uso da terceira pessoa do plural e da voz passiva para se refereir às suas prórpias ações, e sinalizando a gentividade de José, através do uso de verbos que têm como um de seus traços semânticos o fato de se tratar de uma ação voluntária do "sujeito". Apenas no final do seu relato é que ele faz uso do pronome pessoal "eu", quando ele retoma sua orientação para a

posição de Lucas como incumbente da categoria omni-relevante de reclamante para, então, se posicionar como desinformando em relação à reclamação feita.

Em seguida, Lucas se posiciona como litigante de boa-fé, legitimando um dos posicionamentos disponibilizados pelo CDC para o reclamante e para o reclamado. É importante ressaltar que, mesmo que a linha de história de Lucas procure retirar o direito de reclamar de José, a orientação de Lucas para a categoria omni-relevante de reclamante continua válida no decorrer da interação, corroborando a omni-relevância desta categoria.

José constrói sua linha de história retomando os pontos levantados na linha de história de Lucas. Ele procura refutar as posições atribuídas a ele pela versão exposta na linha de história de Lucas e o posiciona como litigante de má-fé. A mediadora, por sua vez, entra em cena e posiciona José como "consumidor", através da afiliação à categoria de pertencimento "consumidor", procurando confirmar a sua posição como incumbente da categoria omni-relevante de reclamante.

Vimos também que o reclamado, Lucas, e as mediadoras, Ana e Marta, fizeram uso retórico de categorias não pessoais (itens 4.1.2 e 4.1.3) para se posicionar no discurso e para realizar ações sociais, de acordo com o propósito discursivo da interação. A escolha de ambos de determinada categoria não foi apenas automática e inconsciente, mas foi retoricamente orientada para os propósitos comunicativos em questão, ou seja, estava argumentativamente orientada para uma dada conclusão ou tese (cf. Kock,1995). Ao escolherem entre a categoria de pertencimento "loja" ou "estacionamento", os participantes se posicionaram no discurso e tentaram embasar seus pontos de vista divergentes, re-construindo o evento de fala.

Lucas escolheu intencionalmente a categoria "estacionamento" para se referir a seu estabelecimento comercial. Ele procurou se eximir da responsabilidade de ressarcir os gastos com o conserto do carro do reclamante, se posicionando como não responsável, ou como mero intermediário, já que a categoria não pessoal "estacionamento" não traz consigo os direitos e obrigações que uma categoria que englobe um estabelecimento para compra e venda de carros deveria envolver, como, por exemplo, o dever de emitir uma nota fiscal, ou de garantir o conserto dos problemas que o produto vendido possa apresentar. Assim o uso da categoria "estacionamento" o lançou na posição de "proprietário de um estacionamento" (ou de um estabelecimento comercial não próprio para compra e venda de veículos), posição esta que procurava isentá-lo dos deveres em relação aos problemas apresentados pelo carro.

As mediadoras, por sua vez, recusaram o posicionamento de Lucas, categorizando seu estabelecimento comercial primeiramente como uma "loja" e posteriormente como uma "concessionária". Estas categorias posicionaram Lucas como proprietário de um

estacionamento/loja (ou como proprietário de um estabelecimento comercial próprio para compra e venda de veículos) e, por conseguinte, responsável por ressarcir o dinheiro gasto com os problemas apresentados pelo veículo e funcionaram como ferramenta retórica para que a mediadora Ana pressionasse Lucas a oferecer uma proposta de pagamento do prejuízo ao ameaçar, de forma sutil, encaminhá-lo para a Receita Federal, caso ele não apresentasse uma nota fiscal do carro vendido para o reclamante.

A escolha das categorias "loja" e "concessionária", feita pelas mediadoras, teve a ver com os propósitos comunicativos da interação e ganhou força através de sua incumbência à categoria omni-relevante de mediadora, pois, sem atentarmos para o tipo de atividade em questão e para a categoria omni-relevante mediadora, não entenderíamos a força de sua ameaça velada. Essa categoria omni-relevante permite que Ana se lance na posição de alguém que tem o direito legal de agir, que possui poder para realizar determinada ação, como representante do PROCON.

Como afirmam Housley & Fitzgerald (2002), para observar as categorias em contexto é preciso entender os contextos como realizações indexicais e reflexivas dos membros e não como um parâmetro não mencionado (sem os participantes da interação se mostrarem orientados para os mesmos) que influencia a forma como as categorias são exibidas interacionalmente. Identificar as categorias omni-relevantes dos participantes, bem como as categorizações usadas por eles na interação, é muito importante para que os analistas e também os participantes da interação organizem o contexto e compreendam o que é dito, pois o significado da elocução envolve o conhecimento da atividade na qual a elocução foi proferida, tanto para fazer inferências sobre o evento no qual estão engajados, quanto para fazer intervir seus conhecimentos de mundo.

Assim, procurei investigar as categorizações e os posicionamentos como fenômenos localmente produzidos e não apenas como fenômenos culturais definidos e estáveis. Os posicionamentos, juntamente com as categorizações, foram usados como ferramentas no processo de argumentação, já que serviram para que o reclamado se dispusesse a entrar em acordo com o reclamante.

5.2. Discussão dos resultados da audiência Saudeplan

Na audiência Saudeplan, pudemos observar que o princípio da informação, relatado no CDC, é levado em conta nesta audiência pela reclamada e pelo reclamante. No subitem 4.2.1., a reclamada, Tereza, posiciona o reclamante, Félix, como "conhecedor dos fatos", e, por

conseguinte, como responsável pelo evento problemático, ou seja, como alguém que deveria saber que se foi preciso assinar um documento para aderir a um contrato, também seria necessário assinar um documento para cancelar o mesmo. Ela usa itens lexicais mais técnicos, como “rescindir”, “aderir”, procurando classificar o evento em uma ordem legal.

O reclamante, por sua vez, refuta a versão de Tereza e se posiciona como parte desinformada. O mediador, Antônio, legitima o posicionamento de Félix com parte desinformada e faz uso de itens lexicais mais neutros, com “cancelar”, “dar baixa”, defendendo uma posição menos legalista para negociar a possibilidade de uma rescisão verbal de contrato no caso em questão.

No decorrer da interação (subitem 4.2.2), Tereza pergunta se Félix tem nível superior. Esta pergunta é interpretada por Félix como um questionamento de sua inteligência/conhecimento, ou seja, como uma ofensa. Uma mesma elocução pode produzir atos de fala diferentes para os participantes da interação.

Para Tereza, sua pergunta é apenas um pedido de informação para saber se poderia ou não chamar Félix de “doutor”. Para Félix, a pergunta de Tereza é uma ofensa que diminui sua inteligência/grau de instrução e o posiciona como ignorante. Mais adiante, podemos observar que Tereza também se posiciona como “conhecedora das leis do Brasil e do Exterior”, o que funciona para posicionar Félix, de acordo com seu próprio entendimento, como “insignificante” e contribuir para agravar mais ainda o conflito.

Vimos também que reclamante e reclamado se utilizam da categoria verbal (semântica) “comunicar” de formas diferentes(subitem 4.2.3), cada um de acordo com os seus propósitos comunicativos e com suas linhas de história. Para Tereza, “comunicar” significa informar por escrito. Para Félix, “comunicar” significa informar oralmente. Assim, Félix acreditava que havia comunicado o cancelamento do contrato com a Saudeplan, pois expressou oralmente para a atendente da empresa de plano de saúde que queria fazê-lo. Mas Tereza continuava afirmando que a comunicação do cancelamento deveria ter sido feita por escrito. De acordo com a linha de história de Tereza, quem assina um documento para aderir a um contrato, tem que ter “conhecimento” de que deveria assinar também um documento para cancelar este mesmo contrato. Na linha de história de Félix, quem não quer mais participar de um plano de saúde, pede para cancelar o contrato. Se o cancelamento tinha que ser feito por escrito ou não, não era de seu conhecimento.

Para levar as partes a produzirem um acordo, o mediador, Antônio, traz à tona as possíveis posições atribuídas ao reclamante. Ele retira o foco dos posicionamentos (desinformado- atribuído pelo próprio reclamante; conhecedor dos fatos– atribuído pela

reclamada) e lança o foco na questão custo x benefício, se posicionando como o negociador de um acordo. Ele busca a resolução do conflito, atenuando as linhas narrativas divergentes e suspende, em um universo contrafactual, as posições excludentes, com a finalidade de conciliar as linhas narrativas divergentes. Antônio considera a possibilidade de ocorrência de ambas as posições, ou seja, Félix como conhecedor dos fatos ou como parte desinformada, mas, ao mesmo tempo, atua na defesa do consumidor. Antônio também posiciona Félix como litigante de boa-fé, já que Félix tomou a iniciativa de cancelar o contrato, ainda que não da forma certa.

5.3. Discussão dos resultados da audiência Pedreiro Rui

Nesta audiência, a reclamante, Lúcia, se queixa da não execução dos serviços prestados pelo reclamado, que é pedreiro, em sua casa. Percebemos que o reclamado, Rui, inicia sua versão dos fatos se posicionando como generoso (subitem 4.3.1), como alguém que fez mais do que havia sido acordado entre as partes. Em sua linha de história, ele constrói a imagem da Lúcia como alguém que, inicialmente, estava satisfeita com o serviço prestado, mas, subitamente, sem nenhum motivo aparente, muda de idéia e vai ao PROCON fazer uma reclamação. A linha de história de Rui o coloca na posição de vítima e retira de Lúcia o direito de reclamar. Ele inclui traços pessoais de Lúcia, como emoção, em sua linha de história, posicionando-a como cliente incoerente, como alguém que prestou uma queixa infundada, pois ela demonstrou satisfação ao entrar na casa e depois apresentou a reclamação no PROCON.

Percebemos também que o reclamante se posiciona como acusador, procurando inverter as posições associadas às categorias omni-relevantes de reclamado e reclamante (acusado e acusador, respectivamente). Ele acusa Lúcia de não querer pagar o que lhe deve, posicionando-a como alguém que agiu de má-fé. Seus posicionamentos tentam inverter as atividades ligadas às categorias omni-relevantes de reclamante (fazer uma reclamação/acusação) e reclamado (se defender da/aceitar a reclamação/acusação).

Lúcia, por sua vez, não aceita o posicionamento de Rui, acusando-o de não ter realizado o serviço contratado. Ao que Rui, prontamente rebate, argumentando que o serviço está à altura do valor pago a ele. Lúcia nega o pertencimento à categoria “pedreiro” (subitem 4.3.2) para argumentar que não sabia que preço deveria pagar pela casa, se ela pagou pouco, foi porque o reclamante pediu pouco, pois ele é quem deu o preço do serviço. Não ser pedreiro posiciona a reclamante como hipossuficiente, de acordo com a terminologia do CDC.

Pertencer ou não à categoria “pedreiro” implica saber ou não se o preço pago para construção de uma casa é ou não justo.

Observamos também que Lúcia apela para o lado emocional e se posiciona como parte fraca, como a vítima sofredora (subitem 4.3.4) que sofreu os danos causados pela situação problemática, refutando o autoposicionamento de Rui como generoso. Rui, por sua vez, mantém o seu posicionamento de generoso. Em um dado momento da interação (4.3.3), Rui afirma que Lúcia o acusou de ter desviado material da obra. Como Lúcia nega ter acusado Rui de desviar material, ela gera um conflito entre ela e o mediador, Jorge, que afirma ter ouvido de Lúcia a acusação de que Rui desviou material da obra. Lúcia finalmente confirma ter acusado Rui, mas põe em risco sua posição de litigante de boa-fé. Jorge, então, busca manter a posição de litigante de boa-fé para a Lúcia.

O mediador, então, se posiciona como conciliador (subitem 4.3.4), trazendo à tona a categoria omni-relevante de mediador. Ele substitui a linha de história da má-fé pela linha de história do mal entendido para tentar minimizar o conflito. Ele usa o princípio da informação como um direito que tenha sido violado por ambos, oferecendo uma linha de história que coloca a reclamante e o reclamado em posições menos conflitantes.

É interessante notar que, no final da audiência (subitem 4.3.5), o mediador posiciona Lúcia como devedora, invalidando a categoria omni-relevante de reclamante e tornando inviável um acordo entre as partes. Mas Jorge posiciona Rui também como devedor e, em seguida, retoma a linha de história da falta de comunicação, para proteger a imagem da reclamante. Ele se posiciona como conselheiro e dá sugestões à reclamante de como agir, já que o caso terá que ser enviado ao juizado de pequenas causas.

Os posicionamentos que vão sendo realizados pelos participantes (generoso, má-pagadora) e as categorizações feitas (ou a negação de pertencimento a uma categoria – não ser um pedreiro) vão contribuindo para reforçar seus pontos de vista e atribuir/ se eximir das responsabilidades pela situação problemática e, ao mesmo tempo, servem para legitimar ou não as categorias omni-relevantes de mediador, reclamante e reclamado.

5.4. Discussão dos resultados da audiência Cartão do Banco Unido

Na audiência em questão, o reclamante, Pedro, acreditava ter cancelado o seu cartão de crédito quando pediu cancelamento por perda, mas continuou recebendo a cobrança do mesmo, por isso foi ao PROCON fazer uma reclamação. A discussão inicial gira em torno do entendimento sobre como o cartão deveria ter sido cancelado. A reclamada, Elisângela, afirma

que Pedro deveria ter cancelado o cartão e não o fez. Pedro afirma tê-lo cancelado na ocasião em que o perdeu. Para a reclamada, o cancelamento por perda não gerou o cancelamento da "conta cartão" e sim apenas do cartão "físico". Elisangela posiciona Pedro como alguém que não seguiu o procedimento correto para efetuar o cancelamento do cartão, responsabilizando-o pelo evento problemático.

Pedro, por sua vez, se posiciona como alguém que agiu de boa-fé. Elisângela não legitima nem contesta o seu posicionamento, mas continua posicionando-o como alguém que não procedeu corretamente. A esposa do reclamante, Nádia, usa a categoria "gente humilde" (subitem 4.4.2) como um recurso para reforçar seu ponto de vista de que a cobrança do cartão de crédito foi indevida. Com o uso desta categoria, ela posiciona o reclamante como hipossuficiente e como parte desinformada, chamando a atenção para o princípio da informação.

Pedro também se posiciona como parte fraca, hipossuficiente e como litigante de boa-fé. A mediadora legitima o posicionamento de Pedro como parte desinformada e hipossuficiente. Reclamante, esposa do reclamante e mediador atentam para o princípio da informação, ou seja, Pedro não tinha informação suficientemente clara e precisa, como o CDC prescreve. Eles tratam este princípio como tendo sido violado pelo Banco Unido.

A mediadora, Patrícia, não legitima a posição atribuída ao reclamante pela reclamada. Ela legitima o posicionamento de Pedro como parte desinformada, ou hipossuficiente. Patrícia questiona a contratação automática de um seguro contra perda e roubo do cartão de crédito, para refutar a linha de história de Elisângela e retirar Pedro da posição de alguém que agiu de forma incorreta. Ela constrói uma linha de história na qual Pedro pagou as faturas do cartão não porque "aceitou" o contrato do novo cartão, mas porque foi, de certa forma, obrigado a fazê-lo, por não ter conhecimento a respeito do assunto, ou seja, por ser hipossuficiente e posiciona o Banco Unido como responsável pelo evento problemático, já que não informou devidamente o cliente em relação ao cancelamento/reemissão do cartão e lhe impôs uma taxa não solicitada, a taxa de contratação de seguro.

Ao final da audiência, a reclamada admite a possibilidade de o reclamante ser posicionado como parte desinformada, mas não há acordo ou proposta de acordo. Patrícia então encaminha as partes para o juizado de pequenas causas. Ela ainda sugere que o reclamante pleiteie o dobro do valor que foi pago pela taxa indevida junto ao juizado, se posicionando como defensora do consumidor. È importante ressaltar que Patrícia não admite parte da responsabilidade pelo evento problemático para o consumidor, mas lança toda a responsabilidade sobre o fornecedor de bens e serviços. Ao sugerir que o consumidor exija

receber em dobro o valor pago indevidamente, Patrícia não conidera apenas que seja feito um mero reparo financeiro, mas que haja uma indenização por perdas e danos. Assim, um acordo não seria possível, já que o PROCON não tem poder legal de assegurar os direitos do consumidor no que diz respeito a danos morais.

5.5. Quadros com os posicionamentos e as categorizações de cada audiência

A seguir, estão os quadros que apresentam as linhas de história e as ações comunicativas (incluindo as categorizações pessoais e não pessoais) que evidenciam os posicionamentos e servem para legitimar ou não as categorias omni-relevantes de reclamante, reclamado e mediador em cada audiência de conciliação:

AUDIÊNCIA OK VEÍCULOS

POSICIONAMENTOS DE LUCAS		
POSIÇÕES DO OUTRO **Lucas posiciona José como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Cliente indeciso/incoerente Litigante de má-fé Reclamante desautorizado (que não tem o direito de reclamar, mas o fez assim mesmo)	O cliente/comprador teve toda liberdade de escolha do produto que queria comprar e todo o tempo para avaliar o produto, mas se mostrou indeciso quanto à escolha e por isso (e não pelos problemas apresentados pelo produto) entrou com a reclamação no PROCON.	Mostra-se orientado para a predicação da categoria de pertencimento cliente/ consumidor Apresenta as escolhas dos carros como acontecimentos subseqüentes e próximos. Mostra-se orientado para a categoria omni-relevante de reclamante, questionando a legitimidade desta categoria.
POSICÕES DO SELF **Lucas se posiciona como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Desinformado em relação à reclamação feita Litigante de boa-fé Proprietário de um estacionamento Não responsável pelos consertos do carro Responsável, em parte Mero intermediário	Um carro de terceiros que estava em um estacionamento foi vendido particularmente pelo proprietário do estacionamento que não tem nenhuma obrigação sobre a venda e, por isso, não entende o motivo da reclamação feita no PROCON.	Transfere a responsabilidade para José, marcando a agentividade do consumidor através de verbos que sinalizam ação voluntária do sujeito e retirando sua própria agentividade através do uso da voz passiva Mostra-se orientado para a categoria omni-relevante de reclamante e questiona a legitimidade desta categoria ao se mostrar desinformado/desentendido quanto à reclamação feita. Categoriza seu estabelecimento comercial como um estacionamento Se mostra disposto a fazer um acordo.

POSICIONAMENTOS DAS MEDIADORAS MARTA E ANA		
POSIÇÕES DO OUTRO **As mediadoras posicionam José como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Consumidor/cliente Litigante de boa-fé	O consumidor fez uma compra e se sentiu lesado em seus direitos, por isso tem todo direito de reclamar.	Categoriza José como "consumidor" e afirma que ele se sentiu lesado em seus direitos, corroborando seu direito de reclamar
POSIÇÕES DO OUTRO **As mediadoras posicionam Lucas como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Proprietário de uma loja/concessionária Responsável pelo conserto dos problemas apresentados pelo carro	Se alguém possui um estabelecimento comercial para a compra e venda de veículos, esta pessoa é responsável por garantir possíveis problemas apresentados pelo veículo vendido.	Categoriza o estabelecimento comercial de Lucas como uma loja/concessionária Ameaça veladamente denunciá-lo a Federal, devido ao fato de ele não ter uma nota fiscal, com o intuito de fazê-lo produzir um acordo.
POSIÇÕES DO SELF		

As mediadoras se posicionam como:		
Negociadoras de um acordo	Se alguém possui um estabelecimento comercial para a compra e venda de veículos, esta pessoa é responsável por garantir possíveis problemas apresentados pelo veículo vendido e precisa emitir uma nota fiscal	Chamam a atenção para o fato de que um acordo tem que ser feito
Alguém que tem o direito legal de agir / Representantes do PROCON		Ameaçam encaminhar o processo para a Justiça e para a Receita Federal

POSICIONAMENTOS DE JOSÉ		
POSICÕES DO SELF **José se posiciona como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Coerente e decidido	Segue a linha de história de Lucas para se reposicionar, apresentando-se como coerente e decidido.	Retoma a linha de história do reclamante, destacando os defeitos apresentados pelos carros que experimentou.
POSIÇÕES DO OUTRO **José posiciona Lucas como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Litigante de má-fé	O dono do estabelecimento onde ele comprou o carro prometeu que o veículo teria mais acessórios do que ele realmente tinha, ou seja, fez propagando enganosa do carro.	Chama a atenção para o fato de o carro não ter vindo com direção hidráulica, conforme anunciado pelo vendedor

SAUDEPLAN

POSICIONAMENTOS DE FÉLIX		
POSICÕES DO SELF **Félix se posiciona como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Parte desinformada	Consumidor é parte fraca e desinformada. O fornecedor de bens e serviços é que tem o dever de informar. Entretanto, apesar de ser parte desinformada, consumidor não é ignorante, possui algum conhecimento/instrução.	Refuta posicionamento atribuído a ele por Tereza de conhecedor dos fatos, negando que tenha tido alguma informação sobre como agir para cancelar o contrato. Faz uso de itens lexicais mais neutros
Alguém que possui algum conhecimento/instrução		Mostra-se orientado para seu entendimento da pergunta de Tereza *"Você tem nível superior?"*, negando que é ignorante.
Não responsável pelo evento problemático		Focaliza a categoria "comunicar" como "informar oralmente".
POSIÇÕES DO OUTRO **Félix posiciona Saudeplan como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Instituição que tem a obrigação de informar o	Consumidor é parte fraca e desinformada. O fornecedor de bens e	Discorda do posicionamento atribuído a ele por Tereza, fazendo uso do formato de

cliente sobre como cancelar o contrato	serviços é que tem o dever de informar	oposição.

POSICIONAMENTOS DO MEDIADOR, ANTÔNIO		
POSIÇÕES DO OUTRO Antônio posiciona Félix como:	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Ou descuidado, ou desinformado	Retoma as linhas de história de José e de Tereza, em um universo contrafactual: ou o consumidor é, ainda que parcialmente, responsável pelo evento problemático, pois foi descuidado e não cancelou o contrato por escrito, ou ele não e responsável pelo problema, pois não tinha conhecimento de como proceder. Mas, não importando porque, em ambos os casos, ele tomou a iniciativa de tentar cancelar o contrato.	Faz uso de construções alternativas/disjuntivas, suspendo, em um universo contra-factual, posições excludentes e conciliando linhas narrativas divergentes e focaliza a questão custo x benefício, mudando o foco da questão moral e legal para a questão prática.
POSICÕES DO SELF Antônio se posiciona como:	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Negociador de um acordo/conciliador	Retoma as linhas de história de José e de Tereza, em um universo contrafactual: ou o consumidor é, ainda que parcialmente, responsável pelo evento problemático, pois foi descuidado e não cancelou o contrato por escrito, ou ele não é responsável, ou ele não e responsável pelo problema, pois não tinha conhecimento de como proceder. Mas, em ambos os casos, ele tomou a iniciativa de tentar cancelar o contrato.	Suspende posições excludentes em um universo contrafactual, conciliando linhas narrativas divergentes Introduz argumento embasado no contraste custo x benefício

POSICIONAMENTOS DE TEREZA		
POSIÇÕES DO OUTRO Tereza posiciona Félix como:	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Conhecedor/ciente do fato de que deveria assinar um documento para cancelar o contrato Responsável pelo evento problemático	Quem assina uma adesão tem que saber que precisa assinar também uma rescisão para poder cancelar um contrato	Trata a rescisão do contrato como uma obrigação, usando termos técnicos como “adesão”, “contrato”, “rescisão”. Focaliza a categoria “comunicar” como “informar por escrito”
Ignorante (segundo o entendimento de Félix)	Para Félix: As pessoas são classificadas de acordo com o nível de instrução: não ter nível superior remete a ser ignorante	Pergunta se Félix tem nível superior
	Para Tereza: Ter nível superior permite o tratamento de “doutor” e coloca todos os presentes em pé de igualdade	
Insignificante (segundo o entendimento de Félix)	Para Félix: Quem estudou, viajou muito e conhece as leis do Brasil e do exterior tem mais valor do que quem não tem tanto conhecimento.	Apresenta uma evidência empírica de seu conhecimento: já viajou pelo mundo Faz uso de formulação extrema, “não existe legislação no mundo”, estendendo seu conhecimento para
	Para Tereza: Uma pessoa que tem nível superior e viajou para vários lugares do mundo possui conhecimento suficiente para dar instruções	

		um campo de ação maior
POSICÕES DO SELF **Tereza se posiciona como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Expert/conhecedora das leis do Brasil e do Exteriror	Uma pessoa que tem nível superior e viajou para vários lugares do mundo possui conhecimento suficiente para dar instruções	Dá instruções para as pessoas em geral, para todas as épocas e para a situação em particular Faz uso de formulação extrema: "ninguém deve firmar sua assinatura..."

PEDREIRO RUI

POSICIONAMENTOS DE LÚCIA		
POSICÕES DO SELF **Lúcia se posiciona como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Hipossuficiente/desinformada	A consumidora desconhece o preço dos serviços de pedreiro, agiu de boa-fé confiando no fornecedor de bens e serviços e acabou sofrendo conseqüências por isso, tendo problemas de alergia devido ao serviço mal feito.	Nega pertencimento à categoria "pedreiro"
Parte fraca/vítima sofredora		Refuta posicionamento de Rui como generoso, através de raciocínio condicional do tipo "se x, então y": "se ele iria entregar a casa no ponto para morar, então teria que fazer o acabamento" Apela para o lado emocional: precisou tomar remédios devido a problemas de alergia
POSIÇÕES DO OUTRO **Lúcia posiciona Rui como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Não – generoso (não legitima posicionamento de generoso para Rui)	A consumidora desconhece o preço dos serviços de pedreiro, agiu de boa-fé confiando no fornecedor de bens e serviços e acabou sofrendo conseqüências por isso, tendo problemas de alergia devido ao serviço mal feito.	Faz uso de raciocínio condicional do tipo "se x, então y": "se ele iria entregar a casa no ponto para morar, então teria que fazer o acabamento" Apela para o lado emocional: precisou tomar remédios devido a problemas de alergia

POSICIONAMENTOS DE RUI		
POSICÕES DO SELF **Rui se posiciona como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Generoso	O fornecedor de bens e serviços é um homem generoso que agiu de boa-fé e fez ainda mais do que lhe foi solicitado. A consumidora agiu de má-fé não querendo pagar pelos serviços prestados.	Utiliza operador argumentativo "ainda" para reforçar a idéia de que fez algo além do combinado Sustenta sua posição com evidência empírica: outra pessoa é quem fez o acabamento na casa dele
Vítima de acusação infundada		Inclui descrição de traços pessoais da reclamante – emoção: "ela entrou na casa toda satisfeita" Questiona a reclamação feita junto ao PROCON
Acusador		Inclui descrição de traços pessoais da reclamante – emoção: "ela entrou na casa toda satisfeita" Questiona a reclamação feita junto ao PROCON
POSIÇÕES DO	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**

OUTRO **Rui posiciona Lúcia como:**		
Cliente incoerente Acusada/má-pagadora/litigante de má-fé	O fornecedor de bens e serviços é um homem generoso que agiu de boa-fé e fez ainda mais do que lhe foi solicitado. A consumidora agiu de má-fé não querendo pagar pelos serviços prestados	Inclui descrição de traços pessoais da reclamante – emoção: "ela entrou na casa toda satisfeita" Questiona a reclamação feita junto ao PROCON Afirma que ela não quer pagar Menciona preço irrisório do serviço

POSICIONAMENTOS DO MEDIADOR, JORGE		
POSICÕES DO SELF **Jorge se posiciona como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Conselheiro	Houve falta de comunicação entre consumidor e fornecedor de bens e serviços e um está em débito com o outro, por isso o procedimento de ambos deve mudar.	Sugere à Lúcia como ela deveria agir no juizado especial
Conciliador	Houve falta de comunicação entre consumidor e fornecedor de bens e serviços e um está em débito com o outro.	Oferece uma linha de história menos conflitante, na qual trata o princípio da informação como algo que tenha sido violado por ambos, classificando o problema como uma falta de comunicação.
POSIÇÕES DO OUTRO **Jorge posiciona Lúcia como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Devedora	Houve falta de comunicação entre consumidor e fornecedor de bens e serviços e um está em débito com o outro	Chama a atenção para o fato de que a própria Lúcia reconheceu ter uma dívida para com Rui
Litigante de boa-fé	Houve falta de comunicação entre consumidor e fornecedor de bens e serviços e um está em débito com o outro	Procura fazer com que Lúcia confirme sua história inicial e não passe por mentirosa
POSIÇÕES DO OUTRO **Jorge posiciona Rui como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Devedor	Houve falta de comunicação entre consumidor e fornecedor de bens e serviços e um está em débito com o outro	Chama a atenção para o fato de que Lúcia alega que Jorge tem uma dívida para com ela

CARTÃO DO BANCO UNIDO

POSICIONAMENTOS DE ELISÂNGELA		
POSIÇÕES DO OUTRO **Elisângela posiciona Pedro como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Responsável pelo evento problemático (não seguiu o procedimento correto para cancelar o cartão)	O consumidor não tem direito ao ressarcimento das parcelas cobradas pois ele não procedeu com o deveria para cancelar o cartão, já que, uma vez que ele	Questiona porque Pedro pagou as faturas se não queria mais o cartão Afirma que Pedro deveria ter dito que não queria mais o cartão e não apenas comunicar que o havia perdido.

	pagou as faturas do cartão, ele aceitou a cobrança e, por conseguinte, a conta cartão.	Afirma que Pedro não deveria ter pagado a fatura do cartão
Parte desinformada (reconhece a possibilidade de parte desinformada para pedro)		Modaliza, não dando resposta do tipo "sim", "não" para a pergunta da mediadora indagando se o cliente pode não ter recebido informação adequada. Admite que às vezes o consumidor não recebe a informação correta. Se mostra orientada para o princípio da informação

POSICIONAMENTOS DE PEDRO		
POSICÕES DO SELF **Pedro se posiciona como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Litigante de boa-fé	Não importa se o consumidor agiu corretamente ou não, o que importa é que agiu de boa-fé, pois não queria dever a ninguém	Afirma que não queria dever, se tinha algo para pagar, ele pagava
Parte Fraca, desinformada		Demonstra não ter conhecimento sobre o que exatamente estava sendo cobrado na fatura do cartão.

POSICIONAMENTOS DA MEDIADORA, PATRÍCIA		
POSIÇÕES DO OUTRO **Patrícia posiciona o Banco Unido como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Responsável pela cobrança da taxa indevida	O consumidor não tinha conhecimento do que estava sendo cobrado nas faturas do cartão de crédito nem que teria que cancelar a conta cartão também.	Questiona a cobrança automática de um seguro na fatura do cartão de crédito Sugere que o consumidor pague a taxa e peça o valor em dobro para a empresa aprender a não forçar o cliente a pagar algo que não solicitou.
POSIÇÕES DO OUTRO **Patrícia posiciona Pedro como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Desinformado/hipossuficiente	O consumidor não tinha conhecimento do que estava sendo cobrado nas faturas do cartão de crédito nem que teria que cancelar a conta cartão também.	Chama a atenção para o princípio da informação, questionando se reclamado está ciente das condições de uso e pagamento do cartão, produzindo uma nova linha de história
Obrigado a fazer algo contra sua vontade	O consumidor foi obrigado a fazer algo contra sua vontade, ao pagar uma tarifa de seguro cobrada em sua fatura sem seu conhecimento	Questiona a cobrança automática de um seguro na fatura do cartão de crédito
POSIÇÕES DO SELF **Patrícia se posiciona como:**	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Defensora do consumidor	O consumidor não tinha conhecimento do que estava sendo cobrado nas faturas do cartão de crédito nem que teria que cancelar a conta cartão também e foi obrigado a fazer algo contra sua vontade, ao pagar uma tarifa de seguro cobrada em sua fatura sem seu conhecimento	Sugere que Pedro pague a taxa e peça o valor em dobro para a empresa aprender a não forçar o cliente a pagar algo que não deveria pagar

POSICIONAMENTOS DE NÁDIA		
POSIÇÕES DO OUTRO Nádia posiciona Pedro como:	**LINHA DE HISTÓRIA**	**AÇÕES COMUNICATIVAS**
Litigante de boa-fé	O consumidor é uma pessoa humilde e de boa fé, que não entendo muito bem como funciona a burocracia das instituições financeiras, mas não quer ser um devedor, por isso paga o que deve	Testemunha em seu favor, afirmando que "o negócio dele era não dever"
Hipossuficiente/desinformado		Categoriza Pedro como "gente humilde"

5.6. Considerações finais

Antes de realizar a análise propriamente dita, identifiquei algumas posições disponibilizadas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), a saber: a posição de parte vulnerável nas relações de consumo e a posição de litigante de boa-fé. A vulnerabilidade do consumidor pode ser de ordem técnica, fática ou econômica. Decorrentes destas posições, o CDC também posiciona o fornecedor de bens e serviços como a parte que tem a obrigação legal/contratual de informar e de agir de boa-fé.

Como a análise tem como base de dados a conversa em um contexto institucional que lida com as relações consumidor-fornecedor de bens e serviços, procurei examinar se estas posições disponibilizadas pelo CDC seriam trazidas à tona e se seriam ou não legitimadas pelos participantes da interação. Considerei também, para fins de análise, as categorias omni-relevantes de reclamante, reclamado e mediador e as implicações dessas categorias na audiência de conciliação.

Na audiência *Ok Veículos*, o reclamado, Lucas, construiu uma linha de história que colocava o reclamante na posição de um cliente indeciso/incoerente e que colocava a si mesmo na posição de litigante boa-fé e de alguém desinformado/surpreso quanto à reclamação feita no PROCON, buscando se eximir da responsabilidade do evento problemático. Sua linha de história procurou descaracterizar a reclamação de José, retirando dele o direito de reclamar e refutando, assim, a categoria omni-relevante de reclamante. Lucas procurou fazer com que José passasse da posição de "acusador" a "acusado", tentando inverter os predicados institucionalmente ligados às categorias omni-relevantes de reclamante (aquele que institucionalmente denuncia uma ruptura nas relações de consumo) e reclamado (o alvo da reclamação realizada pelo consumidor).

Na audiência *Pedreiro Rui*, o reclamado, Rui, também procurou inverter os predicados ligados às categorias omni-relevantes de reclamado e reclamante através dos posicionamentos realizados. Ele também construiu uma linha de história que o colocou na posição de vítima e buscou retirar da reclamante, Lúcia, o direito de reclamar. Ele se posicionou como generoso, como alguém que fez mais do que o que foi combinado e posicionou Lúcia como devedora e como litigante de má-fé, passando de acusado a acusador.

Nas audiências *Saudeplan*, *Pedreiro Rui* e *Cartão do Banco Unido*, os participantes se orientaram para o princípio da informação. Na audiência *Saudeplan*, a reclamada, Tereza, posicionou o reclamante, Félix, como conhecedor dos fatos, ou seja, como alguém que conhecia bem os termos do contrato firmado com o plano de saúde e por isso deveria saber

que teria que assinar um documento para cancelar o contrato assim como o fez para aderir ao mesmo. Félix, por sua vez, se posicionou como parte desinformada, que não teve acesso às informações contidas no contrato principal, apenas a um documento de adesão. Reclamante e reclamada fizeram uso da mesma categoria verbal (semântica), "comunicar", de maneiras diferentes, cada qual de acordo com seus propósitos comunicativos e seus posicionamentos realizados na interação.

Na audiência *Pedreiro Rui,* a reclamante, Lúcia, se posicionou como parte desinformada em relação às condições acordadas entre as partes, ao negar o pertencimento à categoria "pedreiro". Com isso, ela procurou demonstrar sua falta de conhecimento, ou sua hipossuficiência, em relação aos preços cobrados pelos serviços prestados, já que Rui alegara que, pelo preço cobrado, o serviço estava mais do que completo.

Já na audiência *Cartão do Banco Unido*, a reclamada, Elisângela, posicionou o reclamante, Pedro, como alguém que não seguiu os procedimentos necessários para cancelar o cartão de crédito, responsabilizando-o pelo evento problemático: se Pedro continuou pagando as faturas do cartão, ele aceitou que a "conta cartão" fosse mantida. Com isso, a reclamada desconsiderou a diferenciação que é feita no CDC entre "aceitar" e "conhecer". Pedro, por sua vez, se posicionou como parte desinformada e a esposa do reclamante, Nádia, confirmou este posicionamento ao situá-lo na categoria "gente humilde", que não "entende as coisas". Ele também foi posicionado como litigante de boa-fé, como alguém que só quer pagar o que deve. A mediadora, Patrícia, legitimou a posição de parte fraca, desinformada para o reclamante, Pedro, e tratou o princípio da informação como tendo sido violado pelo Banco Unido.

Já na audiência *Pedreiro Rui*, o mediador, Jorge não tratou o princípio da informação com base no código, porque de acordo com o CDC este princípio diz que o fornecedor de bens e serviços tem o dever de prestar informações ao consumidor e Jorge considerou que o princípio tenha sido violado por ambos.

Ainda na audiência *Pedreiro Rui*, Lúcia pôs em xeque seu direito de reclamar ao não sustentar inicialmente uma acusação feita a Rui, correndo o risco de passar por mentirosa ou por alguém que agiu de má-fé e ameaçando a integridade do mediador. Agindo em prol do consumidor, o mediador procurou legitimar a posição de litigante de boa-fé para Lúcia. Mas o reclamado posicionou Lúcia como devedora e a própria Lúcia legitimou este posicionamento.

Quanto à produção do acordo, na audiência *Pedreiro Rui* o mediador terminou a audiência sem a produção de um acordo, mas mesmo assim, se posicionou como conciliador ao minimizar o conflito através da apresentação de uma linha de história alternativa. Ele trocou a linha de história da má-fé, segundo a qual ou Rui, ou Lúcia agiram de má-fé, para a

linha de história do mal entendido. O acordo não foi possível, pois não houve um entendimento entre as partes quanto ao que havia sido contratado (não há perícia no PROCON para averiguar se o valor pago correspondia ao serviço realizado) e pelo fato de a reclamante estar em débito com o reclamado, o que invalidaria o direito de Lúcia de reclamar.

Na audiência *Cartão do Banco Unido* também não houve a produção de um acordo, mas por motivos diferentes. Patrícia agiu em defesa do consumidor, legitimando sua posição como parte desinformada e tentando desconstruir a linha de história da reclamada (segundo a qual o reclamante não seguiu o procedimento correto para realizar o cancelamento do cartão). A mediadora, contudo, não propôs uma solução para o problema, encaminhando a reclamação para outra instância, sem buscar um acordo entre as partes. Essa decisão posicionou Patrícia como defensora do consumidor, pois, segundo seu entendimento, não seria possível, através de um acordo, assegurar os direitos do reclamante, já que não se tratava apenas de um mero reparo financeiro, mas sim de uma reparação por perdas e danos (ela sugeriu que o reclamante pedisse o valor em dobro), o que foge à alçada do PROCON.

Já nas audiências *Saudeplan* e OK *Veículos* o acordo foi possível. Na audiência *Saudeplan*, o mediador, Antônio, buscou a resolução do conflito através da atenuação das linhas de história divergentes. Ele procurou atenuar as divergências suspendendo, em um universo contrafactual, as posições excludentes: não importa se Félix não teve o cuidado ou não foi informado de que deveria assinar algo para cancelar o contrato, o que importa é que ele tomou a iniciativa de cancelá-lo, ainda que não tenha sido da forma correta. Ele defendeu a boa-fé do reclamante, focalizando também a questão prática relativa aos custos x benefícios de levar a discussão para outra instância. Com isso, ele subfocalizou a questão de quem tem ou não tem razão, ou de quem é responsável, se posicionando, assim, como um conciliador e um negociador de um acordo. Antônio conseguiu alcançar o seu objetivo, pois a reclamada se comprometeu a pedir à Saudeplan para dispensar o pagamento das parcelas em atraso.

É interessante ressaltar que Antonio poderia ter se centrado no princípio da informação, pois o consumidor é considerado, pelo CDC, como parte vulnerável, desinformada, mas ele preferiu usar o jogo retórico da atenuação das diferentes versões para minimizar o conflito e produzir o acordo. Essa escolha do mediador chama a atenção para o poder do uso estratégico/retórico da linguagem nas audiências de conciliação. Pelo fato de o PROCON não ter força legal para agir em prol do consumidor e, no caso de não haver um acordo, ser necessário encaminhar o caso para o juizado de pequenas causas, o poder de argumentação tanto das partes em litígio quanto do mediador é muito importante para o sucesso de uma audiência de conciliação.

Na audiência OK Veículos, as mediadoras também tiveram papel importante no processo de negociação. Elas transferiram a questão da responsabilidade pelo evento problemático através do uso retórico de categorias não pessoais. Mediadoras e reclamante fizeram uso das categorias “loja” e “estacionamento”, respectivamente, para alcançar seus propósitos comunicativos. A categoria “loja” colocou o reclamante, Lucas, na posição de um proprietário de um estabelecimento comercial próprio para compra e venda de veículos e, por conseguinte, responsável pelos problemas apresentados pelo carro em questão. Já o uso da categoria “estacionamento retirou-lhe esta responsabilidade, posicionando-o como um mero intermediário na transação comercial.

Através do uso das categorias “loja” e “concessionária” as mediadoras puderam fazer uma ameaça velada ao reclamante, ameaça esta que ganhou força pela posição na qual a categoria omni-relevante de mediadora as colocava, ou seja, a posição de alguém que tem poder para realizar determinada ação, no caso, de denunciá-lo junto à Receita Federal por sonegação fiscal. No caso da OK Veículos, as mediadoras se posicionaram como negociadoras de um acordo, mas não como conciliadoras, já que trabalharam em prol da produção de um acordo, mas não pela conciliação/aproximação dos pontos de vista divergentes, e sim pelo poder de coação das mesmas (via ameaça velada).

Como pudemos observar, em todas as audiências, os posicionamentos realizados pelos participantes confirmavam ou refutavam, de alguma forma, as posições disponibilizadas pelo CDC para o fornecedor de bens e serviços e para o consumidor, dependendo dos seus propósitos comunicativos. Apesar de o consumidor ser posicionado pelo CDC como parte fraca e desinformada e ainda que tenha direito à inversão do ônus da prova; nas audiências de conciliação analisadas, os fornecedores de bens e serviços buscaram construir a imagem do consumidor como alguém bem informado, conhecedor dos termos do contrato ou das condições de venda do produto ou do serviço prestado e até mesmo como um litigante de má-fé. Eles tentaram também inverter as posições de acusado e acusador, ligadas às categorias omni-relevantes de reclamado e reclamante, para retirar do reclamante o direito de reclamar e se eximir da responsabilidade pelo evento problemático lançando-a sobre o reclamante.

Em algumas audiências o consumidor “aceitou” os termos da contratação do serviço ou da compra do produto sem, contudo, “conhecer” ou compreender realmente o conteúdo da proposta ou do contrato estabelecido. Desconsiderando esse fato, alguns fornecedores de bens e serviços buscaram justamente basear suas linhas de história na afirmação de que se alguém “aceitou” uma transação comercial, ou seja, se alguém assinou um contrato ou concordou com os termos especificados, esta pessoa “conhece” a situação, compreende claramente os termos

estabelecidos, contrariando assim o entendimento jurídico de que estes dois termos são distintos, um não implicando o outro.

Já os consumidores procuraram se posicionar como parte vulnerável, desinformada, demonstrando sua hipossuficiência, e como litigantes de boa-fé. Os mediadores confirmaram as posições de parte vulnerável e de litigante de boa-fé para os reclamantes e se orientaram para o princípio da informação. Entretanto, os acordos obtidos não levaram em conta a posição do consumidor como parte vulnerável, desinformada, mas dependeram principalmente da habilidade de conciliar as posições conflitantes entre as partes (no caso da audiência Saudeplan) e da força de coação (ameaça velada feita pelas mediadoras da OK Veículos).

Assim, como pudemos verificar, no decorrer das análises das quatro audiências de conciliação, reclamante e reclamado construíram, na defesa dos seus pontos de vista, linhas de história que os colocavam em posições que conferiam ao que estava sendo dito uma determinada força social. Posicionar o próprio *self* e o *self* do outro funcionou como ferramenta retórica importante para o processo de argumentação. Os atores sociais projetaram o seu próprio *self* e o *self* do outro com o objetivo de cumprir os seus propósitos interacionais. Durante a interação, eles projetavam imagens de si que serviam para legitimar o seu ponto de vista e minar o ponto de vista do outro, atribuindo responsabilidade ao outro e se eximindo da responsabilidade lançada sobre eles próprios.

Pudemos verificar, também, que as escolhas lingüísticas dos participantes foram relevantes e tiveram conseqüências para a defesa/refutação dos pontos de vista defendidos pelas partes em situações de conflito, diferentemente do que poderia se esperar em situações em que os participantes são orientados para ações afiliativas. Ao escolher entre uma ou outra categoria, o falante estava realizando uma ação, retoricamente orientada para atingir os propósitos comunicativos da interação. Vimos que reclamante, reclamada e mediador fizeram suas escolhas categoriais baseados naquilo que queriam comunicar para defender seus pontos de vista e para recusar o ponto de vista divergente. Como afirmam Stivers, Enfield & Levinson (2007), a escolha estratégica entre um conjunto de nomes ou descrições sinaliza a perspectiva do falante.

Os processos de categorização não foram usados necessariamente de forma automática e inconsciente, mas foram utilizados pelos participantes como recursos para realizar ações comunicativas situadas e atingir seus propósitos comunicativos. A análise demonstrou também que mesmo que a audiência de conciliação já lance os participantes nas categorias omni-relevantes de reclamante, reclamado e mediador; no decorrer do encontro, os

interagentes negociam posições que vão legitimando ou refutando suas categorias omni-relevantes, ainda que estas categorias continuem operando durante todo o encontro.

É importante destacar que a maioria dos posicionamentos ocorreu em uma prática discursiva de terceira ordem, já que, como foi dito anteriormente, o PROCON envolve fala sobre fala, em que os participantes da interação geralmente discutem a respeito de um evento problemático ocorrido em outra prática discursiva que não a prática em andamento. Logo, a distinção analítica entre posicionamentos de primeira, segunda ou terceira ordem, ou entre posicionamento forçado ou deliberado não foi relevante para a presente pesquisa por não revelar nenhuma função significativa para a análise de como os interagentes negociaram pontos de vista e gerenciaram a questão da responsabilidade. Estas distinções foram mencionadas apenas para uma melhor compreensão dos processos de posicionamento. O que realmente ganhou destaque por fazer alguma diferença para o processo de negociação/gerenciamento de pontos de vista e da responsabilidade foram as posições, as linhas de história e as ações comunicativas realizadas pelos participantes da interação nos atos de posicionamento.

A distinção entre posicionamento moral e posicionamento pessoal também se mostrou irrelevante. Ao realizar um posicionamento, o interagente pode enfatizar certos aspectos/características que dizem respeito tanto a papéis da vida social quanto a aspectos/características pessoais, realizando assim um posicionamento ao mesmo tempo moral e pessoal. Ao categorizar José como um "cliente", por exemplo, e colocá-lo na posição de um "cliente indeciso/incoerente, Lucas enfatizou não só aspectos da vida social de José, como também aspectos pessoais. As categorizações, juntamente com os aspectos que foram destacados em uma determinada posição, a linha de história e as ações discursivas realizadas posicionaram os atores sociais, projetando imagens para eles que foram usadas como recursos retóricos para agravar/minimizar o conflito e conseqüentemente produzir ou não um acordo.

Assim, como contribuição teórica desta pesquisa, podemos dizer que combinar a análise de categorização de membros com a teoria do posicionamento pode ser uma ferramenta importante para observar, descrever e localizar, dentro da ação situada, as estruturas e os processos sociais, tanto os locais quanto os mais amplos, e as complexidades dos encontros institucionais. Propostas de estudo da linguagem que privilegiam uma perspectiva do participante têm discutido se as categorias que informam a atividade de fala são impostas pelo analista. Analisar as identidades institucionais em termos de categorias omni-relevantes, destacando a orientação dos participantes para as atividades e predicados ligados a estas categorias, bem como analisar a forma como vários aspectos dessas

identidades são negociados através dos diversos posicionamentos, com suas linhas de história e ações comunicativas, demonstrou ser um caminho frutífero para se compreender os fenômenos sociais que são realizados através da/na linguagem, trazendo para o nível da ação situada da interação as estruturas sociais e institucionais mais abrangentes, sem deixar de lado a perspectiva dos participantes. A importância de se combinar a análise de categorização de membros com a teoria do posicionamento também é válida não só para a análise da linguagem em ambientes institucionais, mas também para as interações em situações de conflito, já que, ao realizarem a apresentação/negociação do *self* e do outro, através dos posicionamentos e categorizações, os participantes negociam versões da realidade ou pontos de vista e também lidam com a questão da responsabilidade pelo evento problemático, gerenciando o conflito.

Além de contribuir para o estudo da linguagem em ação (ou da fala-em-interação) em situações de conflito em ambientes institucionais, este estudo pode acrescentar algo também para a compreensão das relações entre o fornecedor de bens e serviços e o consumidor no Brasil. Portanto, como conseqüência prática desta pesquisa, pode-se destacar a sua contribuição para se fazer um estudo posterior sobre a forma como o consumidor é culturalmente posicionado no Brasil. Para o CDC, o consumidor é a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Para a empresa que fornece produtos ou serviços, o consumidor é o cliente que precisa ser bem atendido, pois "cliente bem atendido volta sempre".

Nas audiências de conciliação do PROCON, essa relação cliente/empresa parece estar rompida e o consumidor deixa de ser posicionado como o cliente que precisa ser bem atendido e passa a ser posicionado como alguém que apresentou uma reclamação (reclamante) a respeito de algum problema nas relações de consumo, representando uma espécie de ameaça à empresa. Talvez a imagem do consumidor, mesmo antes de se tornar um reclamante, não seja exatamente a imagem do cliente que tem sempre razão ou do litigante de boa-fé ou da parte fraca e vulnerável, mas do litigante de má-fé.

Como apontado por Ladeira (2003) em sua tese de doutorado, ao relatarem suas experiências nas relações de consumo em audiências do juizado de pequenas causas, os consumidores não se sentem confortáveis nas formulações de suas reclamações e usam estratégias discursivas para se protegerem antecipadamente, o que sugere que a reclamação dos consumidores ainda não tem total legitimidade cultural no país. Assim, para pesquisas futuras, seria interessante unir um estudo sob uma perspectiva discursiva/interacional com um estudo jurídico e social para se entender melhor as relações de consumo no Brasil e para o aperfeiçoamento das leis e dos órgãos que atuam na defesa do consumidor, pois, como afirma

Santos (2003), o paradigma científico da sociedade pós-moderna envolve uma intertextualidade entre as ciências.

REFERÊNCIAS

ABRITTA, C. S. *Do enquadre do "direito" ao enquadre do "favor": a negociação de posicionamentos na resolução de conflitos em audiências de conciliação*. Dissertação (Mestrado em Letras) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2007.

ALTHUSSER, L. Ideology and Ideological State Apparatuses. *In Lenin and Philosophy and other Essays,* 1971.

AMOSSY, Ruth. *Imagens de si no discurso: a construção do ethos.* São Paulo: Contexto, 2005.

ANTAKI, C. & Sue WIDDCOMBE.. Identity as an Achievement and as a Tool. In: C. Antaki and S. Widdicombe. Eds. *Identities in Talk*. London: Sage Publications Inc., p. 1-14,1998.

ANTAKI, C., BILLIG, M., EDWARDS, D., POTTER, J., *Discourse Analysis Means Doing Analysis: A Critique Of Six Analytic Shortcomings*, Discourse Analysis Online, vol.1, no.1 [http://www.shu.ac.uk/daol/previous/v1/n1/index.htm], 2003.

AUSTIN, J. L. How To Do Things With Words. Oxford: Oxford University Press, 1976.

BAMBERG, M. Actions, events, scenes, plots and the drama. Language and the constitution of part-whole relationships. *Language Sciences*, *16*, 39-80, 1994.

_____. Narrative development: Six approaches. Mahuah: Erlbaum Associates, 1997.

_____. Is there anything behind discourse? Narrative and the local accomplishment of identities. *In* W. Maiers, B. Bayer, B. Duarte Esgalhado, R. Jorna & E. Schraube (Eds.) *Challenges to theoretical psychology. Selected/edited proceedings of the seventh biennial conference of the International Society for Theoretical Psychology, Berlin*, 1997.

_____. Language and communication: what develops?—Determining the role of language practices for a theory of development. In N. Budwig, I. Uzgiris, & J. Wertsch (Eds.), *Communication: An arena of development* (pp. 55-77). Stamfort, CT: Ablex/JAJ, 2000.

BATESON, G. A. A theory of play and fantasy. In G. A. Bateson (Ed.). *Steps to an ecology of mind*. New York: Chandler, p. 177-193, 1972.

BILLIG, M. Rhetorical and historical aspects of attitudes: the case of the British monarchy. *Philosophical Psychology*, 1: p. 83-104, 1988.

BOURDIEU, P. *Language and Symbolic Power*. Cambridge: Polity Press, 1991.

BUTTNY, R., & MORRIS, G.H. Accounting. In.: ROBINSON, W.P.& GILES, H. (Eds.), *The new handbook on language and social psychology*. New York: John Wiley & Sons, p. 285-302, 2001.

_____. *Social accountability in communication*. London: Sage, 1993.

_____. *Talking problems: studies of discursive construction.* New York: State University of New York Press, 2004.

CAVALIERI FILHO, S. Programa de Sociologia Jurídica. 7ª edição. Editora Forense. Rio de Janeiro, 2000.

COUPER-KUHLEN, E. e M. SELTING (eds) Studies in Interactional Linguistics. London: J. Benjamins Publishing, 2001.

CUNHA, T. F. *O uso de formulações extremas na construção de pontos de vista em audiências de conciliação*. Juiz de Fora: UFJF, Faculdade de Letras, Dissertação de Mestrado em Letras, 2009.

DAVIES, B. & HARRÉ, R. Positioning: the discursive production of selves. *Journal for the Theory of Social Behavior*, v.20, p.43-63, 1990.

_____. Positioning and personhood. In.: HARRÉ, R & LANGENHOVE, L. V. (Eds.), *Positioning theory.* Oxford: Blackwell Publishers, p.32-52, 1999.

DE FINA, A., SCHIFFRIN, D. & BAMBERG M. (eds.). *Discourse and identity* . Cambridge: Cambridge University Press, 2006

DE FINA, A. *Identity in narrative: a study of immigrant discourse*. Amsterdam/Philadelphia: John benjamins Company, 2003.

DEMMER, Ulrich. Always an Argument: Persuasive Tools in Jenu Kurumba Death Rituals'. *Anthropos,*96: 475-490,2001

DENZIN, N.; LINCOLN, Y. The Discipline and Practice of Qualitative Research. In: _____. *The Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA, USA: Sage Publications, p. 1-27, 2000.

DAMES, Ann L. We *are the Church: A Roman Catholic Sister's Narrative of Resistance and Plurality.* MA: University of Cincinnati, Arts and Sciences. Thesis for the degree of Master of Arts in the Department of Communication, 2010.

DIVAN, L.M. F. *Interagindo e construindo significados em situações de conflito através da prática discursive de explicações.* Juiz de For a: UFJF, Faculdade de Letras. Dissertação de Mestrado em Letras, 2006.

DIVAN & OLIVEIRA. *A pesquisa qualitativa e o paradigma da ciência pós-moderna: uma reflexão epistemológica e metodológica sobre o fazer científico.* Revista Gragoatá.Nº 25. UFF.RJ. 2008.

DREW, P. & HERITAGE, J. Talk at work: Interactional and institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

DUQUE, P. H. . *Teoria dos Protótipos: categoria e sentido lexical*. Philologus, Rio de Janeiro, v. 21, 2000.

DURANTI, A. The Social Ontology of Intentions. *Discourse Studies* 8 (1):31-40, 2006.

EDWARDS, D. Categories Are for Talking: On the Cognitive and Discursive Bases of Categorization . *Theory Psychology.*1991; v.1, p.515-542, 1991.

_____. Hacia una psicología discursiva de la educación en el aula. In C. Coll & D. Edwards (Eds.), *Enseñanza, Aprendizaje y Discurso en el Aula: Aproximaciones al Estudio del Discurso Educacional*. Madrid: Fundación Infancia y Aprendizaje, p. 32-35, 1996.

_____. The relevant thing about her: Social identitity categories in use. In C. Antaki & S. Widdicombe (Eds.). *Identities in talk* (pp. 15-33). London: Sage, 1998.

EDWARDS, D., & POTTER, J.. *Discursive psychology*. London: Sage, 1992.

EDWARDS, D., & STOKOE, E.H. Discursive psychology, focus group interviews, and participants' categories. *British Journal of Developmental Psychology*, *22*, 499-507, 2004.

ERICKSON, F. *Some approaches to injury in school-community ethnography*. Anthropology and Education Quarterly. v. 8 p. 58-59, 1977.

ERICKSON, F. Qualitative Research Methods of Science Education. In: FRASER, B.; TOBIN, K. G. *International Handbook of Science Education*, p. 1155-1173, 1998.

FILSTEAD, W. Qualitative Methods: A Needed Perspective in Evaluation Research. In: REICHARD, C.; COOK, T. *Quantitative and Qualitative Methods in Evaluation Research*. London: Sage, p. 33-48,1979.

Gadamer, H-G. *Verdade e Método: Traços Fundamentais de uma Hermenêutica Filosófica.* Petrópolis: Vozes, 1998

GERGEN, K.J. The social constructionist movement in modern psychology. *American Psychologist,* v. 40, p. 266-275, 1985.

GOFFMAN, E. *Relations in public: Microestudies of the public order*. New York: Basic Books. 1971.

_____. *Footing*. Semiotica, v.25, n.1/2, p.1-29, 1979

_____. *Frame analysis*. New York: Harper & Row, 1974.

_____. E. Footing. *In*: GOFFMAN, E. *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, p.124-59, 1981.

_____.A situação negligenciada'. In Ribeiro e Garcez (ed) *Sociolingüística Interacional,* Porto Alegre: AGER. p 11-15, [1964],1998.

_____. *A representação do eu na vida cotidiana.* Petrópolis: Vozes, 12 ed., Trad. The presentation of *self* in everyday life. New York: Overlook, [1959] 1989.

_____.*The interaction order*. American Sociological Review, v. 48. p.1-17, 1983.

GONÇALVES, C. A. V. *O fenômeno da Focalização e a interface Fonologia-Sintaxe*. DELTA: Documentação de Estudos em Lingüística Teórica e Aplicada, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 319-342, 1999.

GRICE, H.P.. Logic and Conversation, in P. Cole and J.L. Morgan (eds), Sintax and Demantics, vol 3. New York. Academic Press, 1975.

GRYNER, H. A seqüência argumentativa: estrutura e funções. Veredas –Revista de estudos lingüísticos. Universidade federal de Juiz de Fora, v. 4, n. 2, p. 97-112, jul./dez., 2000.

GUMPERZ, J.J. & Cook-Gumperz, J. *Introduction: language and the communication of social identity. Language* and Social Identity. Cambridge: Cambridge University Press. Pages 1-21., 1982.

GRUBER, H. Questions and strategic orientation in verbal conflict sequences. *Journal of Pragmatics*, 33, 1815-1857, 2001

HALL, Stuart. *A identidade cultural na pós-modernidade.* Trad. Tomáz Tadeu da Silva e Guacira Lopes Louro. Rio de Janeiro: DP &A, 2003.

HARRÉ R. *The singular self - an introduction to the psychology of personhood*. London: Sage Publications, 1998.

HARRÉ R. & Van Langenhove, L. (Orgs.). *Positioning theory: moral contexts of intentional action*. Oxford: Blackwell Publishers, 1999.

HARRÉ, R. Positioning Theory. *The Official Journal of the International Oren Society- Self-care Dependent-care Nursing.* Volume 16, nº 1, p.22-28, 2008. Disponível em: http://www.scdnt.com/download/Vol16_No1_January_2008.pdf#page=28

HARRÉ, R & SLOCUM, N. Disputes as Complex Social Events: On the Uses of Positioning Theory. in R. Harré and F. Moghaddam (eds.) *The Self and Others: Positioning Individuals and Groups in Personal, Political, and Cultural Contexts*, pp. 123 - 136. Westport, Connecticut & London: Praeger, 2003.

HARRÉ, R. & STEARNS. *Discursive Psychology in Practice*. London: Sage, 1995.

HARTLEY, J.Case study research. *In* Catherine CASSEL & Gillian SYMON (Eds.). *Essential guide to qualitative methods in organizational research*. P. 323-333. London: Sage, 2004.

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

HESTER, H. Les catégories en contexte. In: B. Fradin, L. Quéré, J. Widmer, eds. *L'enquête sur les catégories.* Paris: École des Hautes Études en Sciences Sociales [Raisons pratiques: Épistémologie, sociologie, théorie sociale/5]: 219-42, 1994.

_____. Membership categories and their practical and institutional relevance-describing 'deviance' in School: recognizably educational psychological problems In ANTAKI, C. & WIDDICOMBE S.(Eds*). Identities in Talk.* Sage Publications, London, 1998.

HILBERT, R.A. Toward an Improved Understanding of 'Role. *Theory and Society* (1981) Vol. 10, Pp. 207-226. (Nominee and first runner-up for the Theory Prize, American Sociological Association, 1981.

HOUSLEY, W. Role as an Interactional Device and Resource in Multidisciplinary Team Meetings, *Sociological Research Online*, Vol.4(3),. 1999.

HOUSLEY & FITZERHALD, R., The reconsidered model of membership categorization analysis. Qualitative Research. Sage Publications. Vol 2. p. 59-83, 2002.

HOLLWAY, W. Gender difference and the production of subjectivity. In.: HENRIQUE, J.; & HOLLWAY, W.; URWIN, C.; VENN, L. & VALKERDINE, V. (Eds.). *Changing the subject: psycology, social regulation and subjectivity.* London: Methuen, 1984.

IÑIGUEZ, L. *Manual de Análise do Discurso em Ciências Sociais*. Petrópolis, Vozes, 2004.

JAYYUSI, L. *Categorization and Moral Order*. Boston: Routledge and Keagan Paul, 1984.

JAYYUSI, L. Values and Moral Judgement. *In Ethnomethodology and the Humam Sciences. Cambridge*: Cabridge University Press, 1991.

Kerbrat-ORECCHIONI, Catherine. A noção de "negociação" em análise de conversação: o exemplo das negociações de identidade. In *Revista Gragoatá nº 11,* 2º sem. Niterói, UFF, 2001.

KLEIBER, Georges. *La Sémantique du Prototype. Catégories et sens Lexical*. Paris. Press Universities de France, 1990.

_____. *Polysémie, transferts des sens et métonymie intégrée*. Folia Lingüística 29. p.105-103, 1995.

KOCH, I. V. A inter-ação pela linguagem. São Paulo: Contexto, p. 71-93, 1993.

KOCH, Ingedore Villaça. A inter-ação pela linguagem. São Paulo : Contexto, 1995.

KOCH, I. G. V. & TRAVAGLIA, L. C. *A coerência textual* – sentido e compreensão do texto, fatores da coerência textual, tipologia de textos: 2º grau e vestibular. 12ª ed. São Paulo: Contexto, 2001.

KOHLBACHER, F. The Use of Qualitative Content Analysis in Case Study Research [89 paragraphs]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research* [On-line Journal], *7*(1), Art. 21. Disponível em: <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/1-06/06-1-21-e.htm> [Acesso em: 04 de outubro de 2007], 2005.

KOROBOV, N. Reconciling Theory with Method: From Conversation Analysis and Critical Discourse Analysis to Positioning Analysis [36 paragraphs]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research* [On-line Journal], *2*(3), 2001.

KOROBOV, N. & BAMBERG., M. *"Strip Poker! They don't show nothing"*. Positioning identities in adolescent male talk about a television game show. *In* BAMBERG, M., DE FINA, A.; & SCHIFFRIN, D. (Eds.), Selves and identities in narrative and discourse (pp.253-271). Amsterdam: John Benjamins, 2007.

KOTTHOFF, H. *Disagreement and concession in disputes: On the context sensitivity of preference structures*. Cambridge: Cambridge University Press, 1993.

LADEIRA, W. T. *O papel do mediador no gerenciamento e negociação de conflitos em audiências de conciliação*. Tese de Doutorado, PUC-Rio, 2005.

LAFOREST, M. Scenes of family life: Complaining in everyday conversation. *Journal of Pragmatics*, 34, 1595-1620, 2002.

LAKOFF, G.. *Women, Fire, and Dangerous Things*. Chicago, University of Chicago Press, 1987.

_____. Metaphor, Morality, and Politics,Or, Why Conservatives Have Left Liberals In the Dust. Graduate Faculty of the New School for Social Research in its quarterly Social Research (Volume 62, no. 2). 1995.

LAKOFF, G & NÚÑEZ, R.E.. *Where Mathematics Comes From: How the Embodied Mind Brings Mathematics into Being.* New York: Basic Books. 2000.

LANGENHOVE, L. V. & HARRÉ, R. Introducing positioning teory. In.: _____. (Eds.), *Positioning theory.* Oxford: Blackwell Publishers, 1999. p.14-31.

LEVINSON, Stephan. Activity types and Language. *Linguistics* 17: 365-99, 1979.

_____. *Pragmaticas.* Cambridge: Cambridge University Press, 1983.

_____. Activity types and language. In DREW, P. & HERITAGE, J. Talk at work. p. 66 – 100. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

MAGALHÃES, T. G. Categorias de reparo em audiências de conciliação do PROCON. In Silveira, S.B. & Magalhães, T. G. (Org). A fala-em-interação em situações de conflito: recursos lingüísticos e práticas comunicativas. São Carlos: Editora Claraluz, 2008.

MÄKITALO, Å. Accounting practices as situated knowing: Dilemmas and dynamics in institutional categorization. Discourse Studies, 5(4), p. 495–516, 2003.

MARTIN, K.A.. Giving birth like a girl. *Gender and Society.* Newbuy Park, v.17, n.1, p.54-72, 2003.

MCLAUGHLIN, M.L.; CODY, M.J; & O'Hair. The management of failure events: some contextual determinants of accounting behavior. *Human Communication Research,* v. 9, p. 208-224, 1983.

MCLAUGHLIN, M.L.; CODY M.J; & ROSENSTEIN, N. E. Account sequences in conversation between strangers. *Communication Monographs,*v. 50, p.102-125, junho, 1983.

MCHOUL, A. & WATSON, R.*Two Axes for the Analysis of "Commonsense" and "Formal" Geographical Knowledge in Classroom Talk*. British Journal of Sociology of Education, 5 (3), p. 281–302, 1984.

MOITA LOPES, L.P. Pesquisa interpretativista em Lingüística Aplicada: a linguagem como condição e solução. *DELTA,* v. 10, N.2, P.329-383, 1994.

MOITA LOPES, L.P.. *Identidades fragmentadas.* Campinas, São Paulo: Mercado de Letras, 2002.

OLIVEIRA, M. C. L. *Ethos interacional em situações de atendimento*. Veredas - Revista de Estudos Lingüísticos. Juiz de Fora, Ed. UFJF, p.59-65, 2000.

ORBUCH, T. L. People's accounts count: the sociology of accounts. *Annual Review of Sociology*, v. 23, p. 455-478, 1997.

PATTON, E. & S. H. APPELBAUM . *The Case for Case Studies in Management Research*. Management Research News 26(5): 60-71, 2003.

POMERANTZ & MANDELBAUM, Conversation analytic approaches to the relevance and uses of relationship categories in interaction. In FITCH, K.L. & SANDERS, R. S. *Handbook of language and social interaction*. Routledge, 2005

PERLMAN and OLBRECHTS-TYTECA .*The New Rhetoric: A Treatise in Argumentation*. Notre Dame, Indiana: University of Notre Dame Press,1969.

POTTER, J. *This brings back a lot of memories - A case study in the analysis of digital video production by young learners*. Education, Communication & Information 5(1) ISSN 1463-631X print; 1470-6725 online/05/010005-19, 2005.

PSATHAS, G. *Conversation Analysis:* the study of talk-in-interaction. Thousand Oaks: Sage, 1995.

REIS, C.M.B. *Linguagem, evidencialidade e posicionamentos de professor: a construção da coerência dos "selves" em narrativas de experiência*. Tese (Doutorado em Letras) - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005

_____. *Studying the organization in action: Membership categorization and interaction analysis*. Human Studies, 22(2--4), 139—162, 1999.

RIBEIRO, B. & GARCEZ, P. (org). *Sociolingüística interacional*. Porto Alegre: AGE Editora, 2002

ROSCH, E. & LLOYD, B. B. (eds.). *Cognition and Categorization.* Hillsdale, New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates, 1978.

SACKS, H. An Initial Investigation of the Usability of Conversational Data for Doing Sociology, In: D. Sudnow (ed.) *Studies in Social Interaction*, Free Press, New York, pp. 31-74. 1972.

SACKS, H. 1974. On the Analyzability of Stories by Children. *In* R. Turner (ed.) *Ethnomethodology,* Penguin, Harmondsworth, pp. 216–232, 1974.

_____. Hotrodder: A Revolutionary Category, in G. Psathas (ed.*) Everyday Language: Studies in Ethnomethodolog*y. Irvington Press, New York, NY, pp. 7-14, 1979.

_____. *Lectures on Conversation*, Vols I & II, ed. G. Jefferson. Oxford: Basil Blackwell, 1992.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.; JEFFERSON, G. A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation. *Language*, Baltimore, v. 50, n. 4, p. 696-735, 1974.

SANTOS, B.S. *Um discurso sobre as ciências*. 14ª edição. Porto: Edições Afrontamento, 2003.

SARANGI, S. Activity types, discourse types and interactional hybridity: the case of genetic counseling. In SARANGI, S. & COULTHARD, M. eds., *Discourse and Social Life.* London: Pearson, 2000.

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

SCHEGLOFF, E. A.. A Tutorial on Membership Categorization. *Journal of Pragmatics*, v. 39, 462-482, 2007

SCHIFFRIN, D. Approaches to discourse. Oxford: Blackwell Publising, 1994.

SCHWANDT, T.A. Três posturas epistemológicas para a investigação qualitativa. In N. DENZIN & Y. LINCOLN. *O Planejamento da Pesquisa Qualitativa - teorias e abordagens*. 2ª edição. Porto Alegre: Artmed Bookman. 2006.

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

SHERZER, J. The Interplay of Structure and Function in Kuna Narrative, Or: How to Grab a Snake in the Darien. In D. Tannen (Hg.), *Analyzing Discourse. Text and Talk, Georgetown University Roundtable Talk on Language and Linguistics 1981*, Washington DC: Georgetown University Press,1982.

SHOTTER, J. *Conversational realities: constructing life through language. Inquires in social construction.*.London: Sage, 1993.

SILVEIRA, S.B.Mediation strategies in institutional confrontation setting. *International Conference on Discourse, Communication and the Enterpise*. Universidade de Lisboa, Portugal, 2001.

SILVEIRA, S.B. & MAGALHÃES, T.G. A fala-em-inreração em situações de conflito: recursos lingüísticos e práticas comunicativas. São Carlos: Editora Claraluz, 2008.

SILVEIRA, S. B & DIVAN, L. M. F.*Categorization activities as rhetorical devices used to construct/negotiate the meaning of the actions*. In: 11th International Pragmatics Conference, 2009, Melbourne. International Pragmatics Association - 11th International Pragmatics Conference. Melbourne : John Benjamins Publishing Company, p. 317-318., 2009.

SILVERMAN, D Harvey Sacks, social sciences and conversation analysis. Oxford University Press. US, 1998

SMITH, J. Self and experience in Maori culture. *In* P. Heelas and J Lock (eds), *Indigenous Psychologies*, London: Academic Press, 1981.

SPINK, M. *Linguagem e produção de sentidos no cotidiano* – Biblioteca Virtual de Ciências Humanas on –line www.centroedelstein.org.br, 2010

STIVERS, T., ENFIELD, N.J. & S.C. LEVINSON *Person Reference in Interaction*. In N. J.Enfield & T. Stivers 2007. Pp 1-20, 2007.

STOKOE, E.H. *Doing gender, doing categorisation: Developments in language and gender research*. Workshop presented at Department of Social Sciences, Finland: Tampere University, 2004.

STOKOE, E.H., & Edwards, D. Mundane morality and gender in familial neighbour disputes. In J. Cromdal & M. Tholander (Eds.), *Children, morality and interaction*. London: Equinox, 2007.

TAYLOR, J.R. *Linguistic Categorization: Prototypes in linguistic Theory*. 2nd ed. (aumentada). Oxford, Clarendon Press (1st ed.., 1989), 1995.

TAJFEL, H. Social identity and intergroup relations. Cambridge. Cambridge University Press, 1982.

TORRONEN, J. The concept of subject position in empirical social research. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 31: p. 313–329, 2001.

TURNER, J.C. A self-categorization theory. In TURNER, J.C. & WETHEREL, M.S. *Rediscovering the social group: a self´-categorization theory*. Oxford. Basil Blackwell, 1987.

VERGARA, S.H. *O impacto dos direitos dos consumidores nas práticas empresariais.* Rio de Janeiro. Editora FGV, 2003.

VIEIRA, A.T. *Movimentos Argumentativos em uma entrevista televisiva: uma abordagem discursivo-internacional*. Juiz de Fora: Clio Edições Eletrônicas, 99p, 2003.

VYGOTSKY. *A formação social da mente*. Martins Fontes, 1984.

WATSON, D.R. *Categorization, Authorization and Blame – Negotiation in Conversation,* Sociology 12 (1). P. 105-103, 1978.

_____. The presentation of victim and motive in discourse: the case of police interrogations and interviews', *Victimology* 8: 31-52 [reprinted in: Travers, M. & J.F. Manzo, eds. (1997) *Law in Action: Ethnomethodological & Conversation Analytic Approaches to Law*. Aldershot, UK: Dartmouth Publishing Co.: 77-97, 1983.

_____. Harvey Sacks Sociology of Mind in Action. Review Article, *Theory Culture and Society* 11 (4) p. 169 a 186, 1994.

_____. Some general reflections on categorization and sequence in the analysis of conversation. In S. Hester and P. Eglin (eds) *Culture in Action*. Lanham, MD: University Press o America, 1997

_____. R. The Character of "Institutional Talk": A Reply to Hester and Francis, TEXT 20(3): 377–91, 2001.

WEIZMAN, E. *Positioning on media dialogue – negotiating roles in the news interview*. US: John Benjamins Publishing Company, 2008.

WETHERELL, Margaret. *Positioning and Interpretive repertoires: Conversation analysis and post-structuralism in dialogue.* Discourse & Society, 9, 387-412., 1998.

WIGGINS, S. & POTTER, J. *Discursive psychology*. In Willig, C. & Hollway, W. (Eds). *Handbook of qualitative research in psychology* (pp. 72-89). London; Sage, 2008.

WIDDCOMBE, Sue. Identity as an analysts and participants' resource. In Antaki e Widdcombe (eds).*Identities in Talk*. London:Sage, p.191-206, 1998.

WITTGENSTEIN, L. *Philosophical investigations*. Oxford: Blackwell, 1953.

_____. *Philosophical Investigations*. Oxford, Basil Blachwell, 1958.

ZIMMERMAN, D. H. Identity, context and interaction. In.: ANTAKI, C. & WIDDICOMBE, S. (Eds.). *Identities in talk*. London: Sage Publications, p. 87-107, 1998.

ANEXO 1

Capítulo 2

p. 10

"If two or more categories are used to categorize two or more Members to some population, and those categories can be heard as categories from the same collection, hear them that way" Sacks (1992, p. 247).

ANEXO 2

Convenções de Transcrição

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

ANEXO 3

AUDIÊNCIA

OK VEÍCULOS

Participantes:

Mediadora: Marta

Mediadora: Ana

Reclamante: José

Reclamado: Lucas

Amigo do reclamante: Pedro

```
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[a↓   a    r e ]clamação >que ele tá< faze:ndo, (1.0) vou
28 Marta        [>>°°humhu-°°<<]
29 Lucas    partir de um princípio.
30 Marta    °se[i.
31 Lucas       [ele esteve na lo:ja, pra comprar um carro.>uma uno< um ponto
32          seis zero.
33          (0.5)
34 Marta    ãnhãm.=
35 Lucas    =comp- (0.8) >olhou a uno, levou a uno no mecânico. voltou (0.5)
36          dizendo< que a uno tinha um defeito. (0.5) mandamos arrumar. ele
37          passou o final de semana com o carro. (1.0) não- não- não no
38          domingo, [(.)>lá] na na< no sábado (não sei) na segunda- feira,
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]
49          bom.
50          (.)
51 Lucas    depois  [cê  fala.  >senão  nó-  (nós  (     )  vamos](começar)  discu
52          ]tir<=
53 Marta            [p a s s a a p a l a v r a pra  você.] =<não.pera aí<.]
54 Lucas    =>uma [ c o i s a] que não vai ter nad-<=
55 José           [então tá:.]                          ] =já começou errado.
56          (0.5)
57 Lucas    AÍ, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro. aí >ele
58          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          ]<<
50 Marta                                         [e s p e r a  aí,[   vo ]
51          cê falou    ]agora deixa ele-=
52 Lucas                                                          [(não
53          senhor.) ]
54 José     = (peguei) na quinta-feira de noite. fui trabalhar sexta nem usei
55          o carro. (1.2) (peguei) na quinta-feira a noite. sexta nem usei o
56          carro.
57 Pedro    unhum.
58          (2.2)
59 Lucas    °certo.° >me- me< venderam o carro como direção hidráulica, =>o
```

carro não tinha direção hidráulica.< (1.8)
Marta °°unhum::.°°
José <propaganda enganosa, né.= falar uma coisa que não tem. (1.2)
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)
Marta unhum.
(0.5)
José aí peguei um monza, >levei no mecânico, o mecânico tava bo-=olhou
o: carro,< o motor é carro usado.=não ia mexer no carro?, (.)
olhou o carro tava bom. (.) certo. (0.5)
Marta unh[um.
José [<aí o primeiro dia que eu peguei o monza,=peguei o monza no
sábado, (0.8) no sábado (.) o monza já quebrou a balança não sei
o quê que aconteceu lá que eles (não teve- o defeito no coisa-
=>>no primeiro dia.<< (.) no tempo (.) do- levei- isso aconteceu
de tarde,= peguei o monza (.) lá por volta de dez onze horas da
manhã, (0.2) fiquei trabalha:ndo, depois fui pro lava-a-jato,
(1.0) saí de lá com o carro cinco horas da tarde, parei o carro
na pru- >>dente de moraes, depois<< que eu liguei o carro, (0.5)
deu defeito. >acusou o defeito.= aí na mesma hora ligamos pra
ele. (1.0) ah não, vê o quê que cês podem fazer aí deixa em um-
(.) estacionamento que a gente resolve na segunda-feira.<
conseguimos:- arrumar o negócio lá e levamos no mecânico no
sábado mesmo.
Marta unh[um?,
José [aí o cara deu uma olhada, >tal tal <. (0.5) aí não suspeitou
de nada porque o carro voltou:: (.)ao normal.
(.)
Lucas não. arrumou a peça. =
José =>>não [arrumou- num-] [num arrumou-]<<
Lucas [não arrumou?] [>>ah nu]m arrumei a peça não?<<
(.)
Lucas eu- eu to- eu tô falando, ele não arrumou.=
José =>>ah- uh- (.) espera. no meu- [eu tô falando no: sábado] de
noite.
Marta [pêra aí Lucas por favor.]
José o cara olhou, tirou a roda, olhou, tal tal. (.) aí (.) demos uma
volta no carro, (.) [aí o cara-] (1.2) descemos a repú::blica,
>pro cara.
Marta [u n h u m.] problema: não aconteceu nada.
=aí paramos o carro em frente a oficina, a hora que ele arrancou,
o carro voltou a dar o problema.< aí deix- ligou pra ele de novo,
deixou na oficina aí na segunda- feira ele mandou arrumar o
carro.
(1.2)
Marta unh[um,
José [que foi feito. que foi na segunda-feira que você foi lá levar
a pe[ça ((com o Pedro))
Pedro [unhum.=
José = arrumou o carro. (.) tudo bem. aí: (0.8) passou tudo bem. aí:
teve um dia que eu levei o carro pro esporte, fui jogar bola, o
carro me: deixou na mão lá. não- não ligava >nem pro caramba. (do
mesmo jeito.)< levei logo no:: meu mecânico e tá a notinha aqui.
eu tenho que trocar ainda: (0.5) quatrocentos re- já- fora o que
eu gastei eu tenho que (.) gastar mais quatrocentos e pouco,
porque eu tenho que trocar (1.0) um negócio >que você sabe< que:
desde o primeiro dia que eu peguei (1.0) tá dando- tá com
problema, 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.<

Marta é:: isso é verdade. e:: tem mais a embreagem, né. que eu acho que::-

José <não. a em[breagem eu] levei num mecânico ontem, ele falou que

Marta [(falta fazer.)]

José não- num tá:- é: só =
= uma questão de regulagem. (0.2) eu levei lá ontem. =eu tava saindo de lá ontem. eu levei pra ele vê pra mim.
(0.8)

Marta cê pode apresentar:: a no:ta. pro:: (.) lu::::cas,=

José =<aqui. tem essa [aqui QUE ELE] V I U] LÁ ONTEM.] Ó::↓]

Marta [pra gente] tentar : ::]:: :: ::] (.)]
ach[a r : : (.) a melhor s a í d a] prá isso, [né.]

Lucas [(mas tem coisas que realmente eu::-]

José [é.]
[essa aqui ó:( )]=
[((mostra nota))]

Marta =porque::::- =

José =°tá tudo aqui. [( )°]

Marta [o consumidor] se sent[iu lesa::]do?=

Pedro [aqui a-↓]((mostra alguma coisa a José))

José <esse cabo de ignição, um cabo de vela que ele teve que trocar, =

Lucas =se sentiu lesado mas (.) >>a partir do momento- a gente não enganou ele em nada. ele levou o carro no mecânico dele, o mecânico Dele, o mecânico aprovou o carro pra ele comprar.<<
(1.2)

Lucas porque se o carro tivesse ruim, ele não tinha comprado o carro.
(1.5)

José <↑não. [(.)]deu defeito::.]

Marta [era] um d e f e i]to- que: dava pra:: perceber:: [ou não.]

José [>>claro]
que- num tem jeito = é o que eu- o jorge também falou comigo?,<<
(.) >bomba elé[trica, uma peça elétrica,]

Lucas [agora, e s s a s coisas] que ele tá::: (al[eg-)
[isso aí é coisa de um carro usado. [isso aí é um carro noventa e quatro.

Marta [ahhh
(.)

Lucas (ou então) um ano dois mil. faz seis anos [(isso) ( ).=

José [é::
=mas [eu num paguei nem:: duas prestações. eu vou gastar mil reais?

Lucas [agora se ele comprou esse carro e não tinha

José num tem condições.]

Lucas c o n d i ç õ e s] de comprar:, =igual ele alego::u. que não tinha condição (nenhuma) de comprar [e pagar] e m d i : : a,]

José [>eu não-]não. eu:: a: eu] não aluguei que eu tenho condição de pagar [não.<

Pedro [( )

José [cê que tá falando]

Pedro [<(quem) vai sab]er?,

```
01          (.)
02 Lucas    ninguém [for[ç   o  u  e  l   e] a comprar NADA.
03 Marta            [(   )
04 José                 [ele tá falando.] >eu te- eu tenho
05          [   tanta   condição   de   pagar,   ] que
06 Lucas    [ninguém forçou ele a comprar na::da.]
07 José     tem dois meses-<
08 Lucas    enten[deu?,
09 José          [>as duas prestações já [estão   p a g a s   lá ,   tá.]
10 Lucas                                 [ninguém (te obriga a comprar]
11          [nada nada nada.)]
12 Marta    [gente ] pera aí,] vão::-
13 José     é.
14 Marta    vão:[::
15 Lucas        [ele   não   [tem   condição   de   comprar   [um   (carro)   (
16          )=
17 Pedro        [(                                [         ) NÃO.
18 Lucas    =[(   ).
19 Marta     [vão com calma.=
20 Pedro    =(ele) tá falando de um carro de [luxo.]
21 José                                      [e tem] aqui também, ó?,
22          ((folheia jornal))=
23 Pedro    =isso aí tá tudo em jeito, [aí.((barulho de jornal sendo
24          folheado))
25 José                                [<é.
26          (.)
27 Marta    não: [mas pera aí lucas, você:]:-
28 Pedro         [(                     )] ((parece que fala com José))
29 José     aí ó, ((fala com pedro))
30 Marta    vo[  cê   ofe re ce   o] servi[ço, você [  tem  que dar::] uma::
31 José       [pode dar uma olhada.] ((achou algo no jornal))
32          [(no valor.)
33 Pedro                                 [(t e r i a   de  t e : r-)] <teria
34 Marta    garan  ]ti[a::-
35 Pedro    de ter-]
36 Lucas              [a garantia eu de::i, uai. [c a i x a  e [  motor  ]
37 Marta                                         [que é um  ser[viço bom,]
38 Lucas    tá  na garantia.]
39 Marta    que [não vai dar] defeito nenhu-=
40 Pedro    [(isso)
41 José     [é::. muito bo-
42 Lucas    =ca::[ixa,
43 Marta         [<↑isso.=
44 Lucas    =e motor, tá na garantia.=
45 José     =>>mas [essas peças aqui eu vou- tenho que trocar o quê.=quadro e
46 Lucas           [(tá valendo.)
47 José     quê.<<
48          (.)
49 Pedro    entendeu.
50          (.)
51 José     >anda moço.
52 Lucas    no [motor eu não] mexi.=
53 José        [ ah  não ?, ]
54          =hehe
55 Marta    não, pera [aí:::::]  José:. °va::mos com calma.°
56 José               [ hehehe]
57          (1.8)
58
```

01 Marta °é José mesmo, né.°
02 (2.2)
03 Marta vamos ver o quê que a gente pode fazer:::, <por isso, (.) pra
04 trocar. porque: (.) corre:::ia: eu:::- eu: en[tendo muito
05 pou]co
06 Lucas [correia de carro-]
07 Marta de carro. v[o-
08 José [<NÂ::O. tem coi[sa aqui [COM CERTEZA.]
09 Marta [é des[gaste: e tal::]::
10 Lucas [é desgaste natural.=
11 José =com certeza. [tem coisa aqui: que tem que não-]
12 Lucas [(isso aí o mecânico] teria que ter
13 olhado.=
14 José =tem coisa aqui que tem-
15 Lucas hh hum↓
16 José com certeza. que num::- é parte não. mas pe- a maioria é:- (.)
17 com certeza, [(sim.) [mas (vai) (checar).]
18 Marta [e n t ã o v a m o s fazer] o:: seguinte, (.) é::
19 lucas, (1.2) apresenta tua proposta, (.) do que você pode pagar
20 aqui pra ele, depois se- você vai apresen- acrescentar a sua
21 contrapro[po-]
22 José [já
23 pa guei trezentos reais de mecânico, (<ainda tá:::)(só que o
24 carro ainda não [tá:: ó-)
25 Pedro [(ISso aí eu não tenho. eu [tenho que-).
26 Lucas [eu tenho sócio, eu tenho
27 que conversar com e:le. isso aí eu num posso [( )]
28 Marta [<NÃO. mas] aqui você
29 veio como:- o representa:[:nte legal da sua em[pre::::sa, =
30 Pedro [( )
31 Lucas [<pô. mas eu tenho
32 sócio.
33 (0.5)
34 Marta então a gen[te:-
35 Lucas [não posso.
36 (.)
37 Marta >porque senão a gente vai ficar (tratando isso,< tratando) como::
38 (um:::-)
39 (1.2)
40 Marta um [( )
41 Lucas [( ) no direito dele. ué.
42 (.)
43 Lucas ( ) (acostumado.) ( ) ((voz muito longe ao fundo))
44 Marta <então::: você começa com a sua propo:sta. o quê que cê quer que
45 ele faz?
46 José >eu quero [o ↑lícito] uai.< qualquer lícito. ele sabe [o quê
47]
48 Marta [°de fato°]
49 [th>>NÃO.<<]
50 José que [ele tem que fazer.
51 Pedro [>não foi só o li-cito não, rapaz.<
52 José <é.
53 Lucas [([ ) ((voz muito distante))
54 Pedro [não foi só o lícito não?,
55 Marta não:[:. ou então você veio] aqui pra quê.=pra::[::
56 José [( )]
57 Pedro [não. eu vim
58 pelo::- eu vim ( ) me chama::-ram, (ué.) ((ironicamente))=

Marta = é::. mas a gente:: veio aqui prá tentar resolve::r isso, dá melhor forma possí[vel.
Lucas [(claro.) só que tem- que tem dois meses que ele ta com esse carro. tem dois- (>foi quatorze do quatro.) vai fazer três meses.<
Marta <entã::° [s ã o n o v e n t a] di:::[:a:[:s.
José [d o i s m e s e s.]
Lucas [nã:[::o, mas o motor
José [paguei essa prestação
Lucas não] fundiu.
José ontem.]
José hh[haha
Lucas [a caixa não estragou:::-
(1.2)
José é:.=então é justo eu pagar mil e cem, (.) só [de presta[ção?]
Marta [>ele qu[e tá] pa[gan- ele-<]
Lucas [<o que que] te::m.
Marta Compraria outro carro com esse dinheiro que foi ga:::sto.=
Lucas = hein.
(.)
Marta ele compraria ou[tro-
Pedro [°(não tem jeito.) [( ) (ele tá apresentando)
Lucas [a garanti::a,
Pedro como um° =
Pedro = ° defeito, en[tendeu° ((fala com José)
Lucas [<tanto (.) que isso aqui >>ele tá dizendo<<, nu:ma revisão de carro. > que é as coisas que são gast-.=ele levou o carro no mecânico dele, se o carro não tivesse em condições, ele não teria que ter comprado. correto.
(0.8)
Lucas <O mecânico dele >falava assim.<=nã:o. esse carro não tem condições de você comprar. o quê que ele tem que fazer. não comprar o automóvel.
(.)
Pedro [(>>me [liga pr-)<<
Lucas [(tá-)
(se embestou em) comprar o carro, falou- falei com ele, ô José, o carro tá em condições? tá legal? não. agora tá legal. agora eu vou ficar com o carro. esse carro serve pra mim.
José mas então tá. então deixa [eu falar.]
Lucas [AÍ,]
(.)
José °depois eu [falo.°
Lucas [depois de-
(.)
Lucas trê::::s meses, dois meses, ele vem com essas (-) (reclamações). isso aí (.) >é [coisa < =
José [<não-
Lucas = >que ele tinha que ter fei:to< (.) na hora.
José hh[ha
Lucas [porque o mecâ::nico, ele sabe. das coisas que (são-) o mecânico é profissional.
Marta °isso é desde quando.°((pergunta sobre datas dos recibos do Rte.1))

(1.2)
Marta essa é [be: : :m] recente. e::- o que que você [a c h a.]
José [nã- hhh]
Lucas [>>você entendeu.<<]
Marta pode fa[lar jo s é.]
José [>a q u i::,] então:: vou falar o seguinte. = é igual o cara me falou on[t e m. a g o r-]
Lucas [quando você vai no mé]dico, o médico vai te:: a- te:: a::- vai te olhar. e vai te falar::.[( )] o m e c â
José [não, ol(h)h(h)a] l(h)á::.
Lucas n i c o é] prati[c a m e n t e] a mesma coisa.= u(h)é(h):(h):]
Marta [<p(h)e(h)r(h)a a(h)í↓]
José = haha-=
Marta =pera aí↓=
Lucas =>o [mecâ]nico< é profissional.
Marta [não.]
(.)
José hehehe.
Lucas ele não é profissional no que ele [faz?
José [é vo-
Marta é [mas-
Lucas [igualmente tá desmerecendo o:[:::::: (.)ca]ra.
José [é igual o] cara me fa[lou ontem]
Marta [>não claro q]eu não.<
José é uma peça elétrica. (0.2) se: ela não acusar o defeito >na hora,< tem como- como a pessoa falar que ela tem que ser trocada.
(1.2)
José <uma [peça elétrica.
Marta [na::::o.
José é igual- aconteceu isso aqui ó:: (0.5) cabo de ignição. eu tava indo pra universidade, °levar minha mãe pra passear,= >meu pai,<° começou a dá um:: (1.0) uma a sair- uma faísca de- >uma-< tipo uma corrente no::- (.) aí eu fui- >vê- lig- o carro< começou a perder a força.é uma peça elétrica. como que o cara vai adivinhar na hora, que ia levar o carro ali pra ele ver, que a peça vai dar defeito.
(1.2)
José ninguém adivinha.
(1.2)
Marta é (voltam-) vão:::- faz a sua <proposta.>
José é igual:- >se eu- se eu < num mandasse trocar algumas coisas aqui no carro?, o quê que aconteceria com o motor. o carro não ia parar.
(1.0)
José você não te:m- que trocar.
Marta >°claro.°<
José então:::: não é [peça do motor, uê.]
Marta [E : : : : :]
(1.2)
Marta então vai sua proposta. [v ã o lá José]
José [não, minha propor]sta é >o q- [eu- eu] só
Marta [é tudo.]

José quero o segui:nte. eu [quero que ele- (.) que ele- >vê o quê que
Marta [ah
José pode fazer, porque.eu não tenh-< não é que =
= eu num tenha condição. eu não vou: (.) pagar mil e cem reais
num conserto, (.) °que eu tô pagando trezentos reais num carro,
trezentos e pouco. eu vou pagar mais mil reais a mais. não tem
condição.
(0.8)
Marta não. porque eu [concoLucas]
José [eu comprei] um chevette, fiquei um ano com o
chevette, eu num gastei um centavo no carro.
(1.2)
Marta um[hum.
José [o carro nunca me deu um problema. esse carro aí já te do-
domingo ele me deixou na mão. de novo, o carro.
(1.2)
José domingo ele me deixou na mão de novo.
(1.2)
José um carro de dez mil reais me deixar na m- que is:so::.
Marta olha, com mais esse preço que você vai gastar, você compraria um
José com certeza
Marta outro carro.
(0.8)
Marta vão josé. vão vê o quê que a gente pode fazer aqui?
(1.5)
Lucas a reclamação dele (.) se o carro tivesse:: quebra:do, fundido o
motor igual perante a garantia, (.) aí [sim]
José [mas se]num troca a peça
(ele) vai fun[dir ué.]
Lucas [ma::is] (.) isso aí eu num posso fazer não porque
ele levou o carro pro mecânico ,( ) deixei: ele ( ) ficar à
vontade com carro,
(0.5)
((barulho externo))
José se a correia dentada quando num troca arrebenta e: quê que vai
acontecer. (0.5) nada né. num acontece nada né.
(0.5)
Marta num pode fazer nada. nem se ele apre[sentar uma prop-]
Lucas [isso aí se ele]
tivesse::, um mês depois, que ele comprou >esse carro.< ter ido
lá na lo:ja, conversa:do, mas não num aconteceu nada. agora que
tinha que acontecer =
José = que é isso? =
Marta = mas no con[trato, (não, ele, nunca mais ele)]
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 ó. (.) u u carro deu
um probleminha. eu gastei seiscentos reais no carro, [tal tal]
Marta [unhum]
((tosse))
José manifestei já, querer trocar o carro porque não ia ter condição
de >ficar com um carro usado daquele.< >ela falou< ah não mas o
carro é <assim mesmo> cê, cê- às vezes gente dá sorte, num dá
sorte. primeiro. primeira vez que eu levei eu tav- ela já falou
isso comigo.
(0.5)
Lucas depois que eu acho que você pegou lá >que que< deu problema cê
foi na mesma hora lá. [( )]

01 José [é:: mais eu num num fui]
02 Lucas [engraçado né. engraçado que ele os]
03 José [porque o carro ficou: me deixou na mão: ué]
04 Lucas dois primeiros num serviu pro cê- cê foi lá na [mesma hora. e
05 esse
06 José [me deu na mão
07 Lucas aí depois de 3 meses cê foi lá.]
08 José ué. >num, num um, u, u,<] pro cê vê =
09 Marta = esse aqui é de:: setembro.
10 Lucas então. dois meses.
11 Marta <dois meses.> ele:: ( ) hum,
12 (1.0)
13 ((entrada da advogada - Med 2))
14 Marta ele tá alegando que a:: (0.2) que a garantia cobre o motor e da
15 caixa de direção. (0.2) que esse que foi aqui apresenta:do, não::
16 (0.5)
17 Ana mas essa garantia é:: já passou da garantia le[gal?]
18 José [não ué.]
19 Marta [n ã o::]
20 Ana [da garantia dele?] =
21 José = não, ué.
22 Marta ué mas (.) é noventa dias:::
23 Ana pra tudo né. =
24 Pedro = (já pagou tudo) [tudo foi pago]
25 Ana [a não ser é::] a não ser defeitos que fossem:
26 perfeitamente visíveis. né? fora isso =
27 José.: = [não, um sendo ( )]
28 Ana.: [noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa. noventa dias
29 é garantia legal. não é garantia que vocês estão dando. é
30 garantia
31 que [a L E I dá. (.) tá:?]
32 Lucas [não, mas a garantia que a gente dá] perante a nota, é a
33 garantia de motor e caixa do carro =
34 Ana = a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa dias.
35 noventa dias quem dá é a lei. =
36 Lucas = então
37 Ana mesmo se você não desse garantia nenhuma:,
38 Lucas a lei [já dá]
39 Ana [o produ:to já] tem a garantia de noventa dias. tá? Agora
40 essa garantia de noventa dias você não pode falar é só isso ou só
41 aquilo não. é a garantia do produto inteiro. é claro que é uma
42 coisa: sensata. (.) não vai ser uma garantia de uma coisa::
43 (.)perfeitamente visível que ele poderia- igual eu acredito que
44 é o carro usado que ele levou no mecânico dele, [o mecânico
45 aprovou]
46 Lucas [levou, aprovou
47]
48 Ana fosse uma coisa que o mecânico poderia detectar, =
49 Lucas = igual o de[feito q u e c o n s t a v a]
50 Ana [não não teria, não teria, como,]
51 José [não, num é um defeito que constava.]
52 Ana <agora(1.2), a gente tem que ver aqui se é um defeito, se for
53 também uma coisa
54 [de uso : n o r m a l d o c a r r o, você tem que trocar.
55 igual tô vendo aqui: correia]
56 José [não, é um:: (.). com certeza, tem coisa que, que é que é o que
57 eu vou falar. isso (.)]
58 Ana essas coisas, também não, não estaria na garantia.
59 [tem que ver se existe algum defeito aqui (.)]

```
01 José     [ t  e  m coisa que você tem que trocar sim, (.)] tem coisa que
02          você tem que trocar sim. > igual isso aqui ó <.=
03 Lucas     = filtro de óleo é de uso:: normal. óleo (.)
04 José     não cara ,isso a[í, eu não tô questionando isso.]
05 Lucas                    [  (  x x  ) t  a  m  b  é  m  ó],
06          para[ f       u      s     o  (.)]
07 José        >[eu não tô questionando  isso] <
08 Lucas    sup[   o   : r t e  . . .  ]
09 José        [ >tô questionand o <   ]
10 Lucas                              [e u  t ô  d izendo]o que tem que
11          trocar
12 Marta    =você tem que apresentar um[a proposta para ele.]
13 Lucas    é:: balança
14 José         > [ n ã o   m a s ele ] não<  ele não que proposta
15          nenhuma!(.)
16 Lucas    É :: p[ a   s  t i l h a  ] (.)
17 Marta          [mas  você veio aqui] para (apresentar) s[ua proposta].
18 Lucas                                                    [trava de
19          pa]stilha, Disco de freio
20 Pedro     a correia é dentro do motor,  você tem que abrir o motor para
21          você ver.
22 Lucas     é (você vê que), tudo isso são coisas de desgaste natural do
23          carro
24 Pedro     a correia dentada,.
25 Lucas     isso aí são tudo de desgaste. (.)  não tem nada aí que::
26 José      não!
27 Ana       bomba e[lé t r i ca ]
28 Lucas            [tensor  d e ] velocidade, bomba,  também tudo é
29          desgaste.
30          ((risos do José e Pedro))
31 Ana       bomba elétrica (.) =
32 Pedro     = ah! então tudo é desgaste.
33          ((risos))
34 José      então   tudo é desgaste, ué.
35          ((risos))
36 Ana       aí, aí vocês estão me falando da parte elétrica toda do carro.
37          ((risos do José e Pedro))
38 Pedro     tudo é desgaste.
39 José      é desgaste aí.=
40 Lucas     =é o desgaste do carro=
41 Pedro     =é brincadeira!
42 Pedro     correia dentada(.) (xx)
43 Ana      /então/ uma bomba elétrica estaria dentro da garan[ t i a,  né?].
44 José                                                       [é o que o ca]ra
45          falou comigo. tem jeito de você prever, pre- prever alguma coisa
46          aqui não, não, não, aconteceu? é uma coisa- uma parte elétrica? é
47          igual ignição e cabo de vela, que tem que trocar (0.8) o carro
48          começou a::rodar, corrente(0.5)parou(0.2)eu vou- o mecânico vai
49          prever na HORA que ele vai ver o carro? não vai.
50 Ana       a parte elétrica aqui eu não concordo não. a maioria dessas
51          coisas aqui, é::, =
52 Pedro    =igual correia dentada, tu- tudo bem, é desgaste, mas se rebenta,
53          e essas coisas assim, tá dentro tá onde, tá onde, onde que tá? Tá
54          dentro do motor, né.[ e  o quê  que vai acontecer? ]
55 Lucas                         [toda vez que você compra um ca]rro tem que
56          fazer a revisão.=
57 José     =é:: ! seiscentos reais, né. =
58 Lucas    =você vai comprar um carro, e não  vai olhar[ isso. você vai
59          ficar
```

```
01 José                                                [   é: : ,v o c ê
02          tá
03 Lucas    com o  c a rro]
04 José         certo. (.)] não::, você tá certo!
05 Lucas    não, não tô certo não.  não [tô todo certo n ã o ]
06 José                                 [não, tá certo sim ! ].
07 Lucas    são as coisas naturais das coisas.
08 Pedro    /correia do alternador eu sei, mas (xxx) /
09          ( 4.0)
10 Lucas    quem compra carro usa:: é usad- é hoje, tá tá vai dá esse tipo de
11          problema. é lógico que existe a garantia,de que é um carro zero
12          [e tudo novo]
13 Ana      [comprou em ]prestações?
14 José     =prestações,eu! paguei a segunda,[paguei a segun- paguei,]
15 Ana                                       [ ainda  faltam  muitas?]
16 José     faltam,faltam vinte e duas senão me engano. paguei a segunda. vou
17          gastar mil e cem com um carro , que eu teria
18          con[dição  de  pagar  três   ]
19 Ana         [você fez o financiamen]to direto com ele, ou foi co:m
20          financeira? =
21 Lucas    =no banco, no [ banco. ]
22 José                   >[foi com ]o banco<
23 Lucas    ( eu trouxe até aqui o ) papel.
24          (1.0)
25 José     não, mas aí no caso foi feito com eles também, eu! eles passaram
26          [  no  banco  então  ]
27 Ana      [não, eu sei, eu sei.]
28 Pedro    (vão discutir essas divisões, entendeu?)
29 José     até tenho o papel aqui ó:
30 Pedro    =(ao erro, o) (  )
31 José     ó, já tem até erro: pelo seguinte,
32          (1.5)
33 José     a o carro,o carro eu comprei um monza, olha o que quê tá escrito
34          depois ó.=
35 Pedro    =a o chassi::, o que quê é?
36 Ana      vinte e(   )
37 José     vinte e um, no chassi tá certo. (só que tem)
38 Lucas    isso aí não é erro meu não=
39 José     =não,mas(   ) [ só  tô  mostr- só  tô  mostrando. ]
40 Lucas                  [isso aí é erro do banco,vai ter que] acionar o
41          banco=
42 José     =ontem eu já fui lá.=
43 Lucas    =só no banco=
44 José     =já fal- fui lá uê.
45          (1.0)
46 José     mas quem [passou pra lá, foi ele(uê).]
47 Ana               [   eu::, e a::, e a no     ]ta fiscal do carro? cadê
48          ela?=
49 José     =nu- nu- nu me deram.
50 Lucas    (   )//o carro é de terceiro (  )
51          ((risos do José  ))
52 Ana      =(mas tem que ter)uma no[ ta   de   venda,   ué.  ]
53 José                             [mas tem que ter tudo,uê!.]
54 Ana      tem que ter uma nota de venda,uê! (quer dizer que)você é isento
55          de, de pagar imposto?
56 Lucas    Hum,hum. do carro é(   ) a senhora não me conhece, sabe onde é o
57          problema do carro=
58 Marta    =tá mas se você tem uma con[cessionária, você tem que você tem
```

```
01          que emitir uma nota.]
02 Lucas                              [meu estacionamento,meu
03          estacionamento]
04 José     ahã!
05 Ana      então você não tem uma, uma loja de vender carro=
06 José     =então ele não pode vender carro, não é?
07          (1.0)
08 José     porque estacionamento é um estacionamento, ele não pode vender
09          carro.
10          (9.0)
11          ((Med está analisando as notas de orçamento de peças))
12 Ana      " tecnocarro é (por conta)do vencedor, não é? a loja é - ok!
13          automóveis, é estacionamento?
14 Lucas    =é estacionamento.
15 Ana      (e) o senhor vende carro lá dentro?
16 Lucas    vende,/carro também/. porque lá pode fazer tudo.
17          (1.5)
18 Lucas    o contrato social, não é?
19 Ana      então não é só estacionamento?=
20 Lucas    =não é só estaciona[mento.]
21 Ana      é [ uma  concessionária  de  vender  carro    ]
22 Lucas      [  pode vender carro também isso que eu tô  ]  falando
23 Ana      então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.
24 Lucas    algumas coisas.
25 Ana      por quê algumas?
26 Lucas    porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.
27 Ana      ah! você vai me desculpar ma:s , tem coisa errada aí , né?
28 José     aqui
29 Ana      se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua loja, no
30          seu contrato social, está como vendedor de carro, você vai me
31          desculpar mas você tem que dar uma nota fiscal. (6.0)
32 Ana      o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?
33 Lucas    deixa eu ver. oh! essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não
34          ter conversa pra não ter pra não te::r essa bomba (elétrica)
35 Pedro    (           )
36 José     o sensor de temperatura , desde o dia que eu peguei o carro
37          (( tosse )) tá, tá, o carro vem oscilando
38 Ana      vão pagar essa nota aqui . não é NEM A METADE do que ele gastou .
39 Lucas    essa aqui eu pago ó::
40 Ana      essa nota.
41 Lucas    essa bomba.
42 Ana      a, a bomba não , a nota.
43 Lucas    não, essa nota aí toda, eu não posso pagar. eu pago essa bomba.
44 José     isso aqui ó: > isso aqui é outra coisa. isso aqui ó:: é::< parte
45          elétrica ó:. o carro deu defeito, eu tive que trocar ó: isso aqui
45          ó:
46 Lucas    então me dá um prazo pra eu pagar isso aí, que eu pago.
47          (5.0)
48 Ana      Quanto que você gastou , já nesse total ?
49 José     ah, [  nem  lembro ]
50 Ana          [mais de  mil  ] e quinhentos reais
51 José     não, não. só, só, somar cento e dez , seiscentos e trinta e
52          cinco, e no caso se eu for gastar aqui: ó: setecentos e pouco,
53          com [quatrocentos e pouco, mil e quinhentos]
54 Ana      [    essas     duas    aqui      que   ] que é
55 José     já foram feitas, já foi feita. foi fazer (3.0 seg)
56 Lucas    fazer isso aí. (( tosse ))
57 José     quê que é isso? isso é parte elétrica, o carro me deu defeito
```

aqui ó: o carro estava indo andar normal, começou, perder a for
força, dar um estalo no carro, fui ver era a parte elétrica do
carro. como que o mecânico vai adivinhar uma coisa que, que não
aconteceu, na hora pra ele acus [ar o:: teu defeito.]
Ana [paga essa nota a q u i] de duas vezes, lucas
pra acabar com isso.
Lucas eu pago essa bomba que tem aqui, o pior que eu tenho que arcar ,
que eu vou pagar pro: ex- proprietário de um carro (esse defeito)
Ana vai ué ! você não tem uma
[concessionária? você não é um , o responsável?]
Lucas [então,eu sei mas, o ex-pro p r i e t á r i o,] o ex-
proprietário não quer nem saber . isso que [eu estou falando]
Ana [pois é]
Lucas isso aqui eu vou arcar sozinho, [os duzentos e cinqüenta e um.]
Ana [você tem que assumir,]
quem tem , quem tem um comércio tem que assu [mir os riscos,
né.]
Lucas [não::, eu sei
] isso aí eu sei, uê. isso aí a
[gente vive disso, a gente é inteligente, não é burro não.]
Ana [se a gente for pedir essa n o t a f i s c a l .] se a
gente for pedir nota fiscal, vai ficar mais enrolado ainda, né?
Lucas duzentos e cinqüenta e um, é tudo que eu posso pagar.
Ana vocês é que sabem.
José não::, que isso eu já [gastei aqui ó:]
Ana [senão, a gente] encaminha isso pra
[justi:ça, encaminha isso pra receita]
José [seiscentos e trinta e um seiscentos e trinta e cinco] cento e
dez com quatrocentos e oitenta e oito que eu vou pagar, quanto
que vai dar aí ? eu pagava trê- quatro prestações do carro.
Ana então a gente encaminha isso pra justiça::, e pra receita pra:
pra: questionar sobre as not[as também.]
Lucas [você quiser re]ceber os duzentos e
cinqüenta e um, [eu te pago]
José [na::o,] não quero receber duzentos e
cinqüenta e um não. que eu vou gastar duzentos e cinqüenta e um.
Lucas agora, isso aqui eu não tenho como eu te pagar.(isso não)
José nã::o, mas tem coisa aqui que tem tem aqui que::
Lucas se quiser receber os du[zentos e cinquenta e um]
José [não que, não]
Lucas me da um prazo que eu [te pago]
Ana [nã::o]
Lucas pra morrer.
José não! morrer ai eu morro no prejuízo também.
Ana quê que você aceitaria.
José não, eu quero ver eu quero o justo. igual aqui ó, você acha
justo, você comprar um carro, você pa[gar mi:l e:]
Ana [não, não acho justo]
José então.
Ana só, que nem tudo, que tá aí::
José com certeza, eu con[cordo contigo]
Ana [então josé!]porque você também levou no seu
me[cânico e tudo.]
José [concordo contigo.]>aqui ó,[igual isso aqui, cento e dez<]
Ana [entendeu?] eu
acho injusto também , você querer cobrar tudo,
[também, não acho justo. por isso que a gente tá tentando chegar
aqui num consenso, tá:.]
José [não::, com certeza. Não, não não tô falando isso. eu não quero o

ju::, eu não quero tudo] cento e dez aqui ó. isso aqui é (papo
sério), é coisa , é peça:: que eu tive que trocar, do carro que
deu defeito. isso aqui eu vou eu tenho que trocar. e essa bomba
elétrica aqui, isso aqui já tá me deixando na mão. já é a segunda
vez.já me deixou uma vez. dei[xou no domingo agora]
Ana [isso aqui você ainda não fez?]
José =não fiz ainda, não fiz ainda.
Lucas então eu vou comprar a bomba, e mando te entregar. te entrego( )
José não::, agora não quero bomba, não:: eu quero isso aqui ó,
quatrocentos e oitenta [e oito, cento e dez]
Lucas [a bomba eu man]do comprar e
entrego.
José não::, eu não aceito.
Ana acordo te::m que ser fei[to ( )]
José [não:, nu- ano aceito não]
Lucas eu [tô me propondo a pagar ( )]
((barulho externo))
Pedro [ô marta,eu posso falar uma coisa com ele aqui?]
Marta pode.
Pedro ô lucas.
Lucas oi.
José eu posso te falar um negócio?
Lucas pode!
Pedro porque ent- pra não dar mais problema, pra evitar esse negócio,
que, que eu tenho que trabalhar né, ele tem que trabalhar, é::
pôxa, isso aqui o rapaz divide em três vezes, e[sse:]
Lucas [a bom]ba aqui?
Pedro não, tudo aqui.
Ana esse serviço.
Pedro esse serviço.
Lucas o sensor, aqui.
Pedro anhan!
Lucas eu não sei quanto que custa, eu posso olhar.
Pedro não, você pode olhar,eu te[dou]
Lucas [ago]ra, a bomba aqui, eu tô me
propondo
Pedro não:,mas tô falando tudo, pra ajudar ele, enten[deu?]
Lucas [não,]eu quero aju
Pedro [porque tem coisa aqui,]é, é igual, ele não entende. eu mexo
com lava jato,eu mexo entendeu?
Lucas então, você é um
[cara então você é um cara, sensato, sensato nessa história
brother. você é um cara sensato na situação. você mexe você sabe]
Pedro [é:: é, eu sou,não! eu sou um cara sensato. eu vou te f a l a r ,
o q u e q u e , o q u e q u e e l e n ã o s a b - , ó :]
(2.0)
Lucas [hora nenhuma eu enganei vocês. você sabe disso]
Pedro [disco de freio, disco de f reio. não,]então >vou ser
sincero agora com você<
Lucas disco de freio, eu posso opinar, que ele falou que eu não podia.
disco de freio, é:: um problema grave. não é problema de:: coisa.
é:: jogo de junta, isso é coisa barata, a correia dentada, ela
funciona dentro do motor, se ela travar o motor, pra você
[e cem vezes pior]
Lucas [a í : : , aí::,]aí e outro departamento.
Pedro não,mais mais começou a dar problema.
Lucas aí, mais aí é o tipo da coisa( )
Pedro é:,é:é: tant foi corrigido antes.espera aí!
Lucas vai,fala.

01 Pedro é:: correia dentada, né,>coisa a toa<. óleo do motor ,é lógico,
02 se abriu tem que trocar o óleo, não tem como você, você
03 aproveitar
04 [o óleo velho]
05 José [(isso aí não tem não)]
06 Pedro é::junta do (cárter),quando você abriu o cárter você tem que
07 [trocar a junta,]
08 José [tem que trocar]a junta.
09 Pedro você não vai por sem junta, isso é parte do motor, suporte do
10 filtro de ar, porque não existia o:: suporte. o carro, eu tô
11 sendo sincero com você, o carro:::, é um monza noventa e quatro,
12 tá uma porcaria. as as quatro rodas dele estão empenadas. TUDO do
13 carro tá ruim. ISSO não vem ao caso.é::
14 (2.5)
15 Pedro A BOMBA D'AGUA, a bomba d'água, ela, ela faz o carro, se o carro
16 der um super aquecimento ali, ela es[toura o motor.]
17 José [ela estoura o motor]
18 Pedro TUDO estoura o motor.
19 Ana sei, se ele não tivesse,
20 to[mado providências o motor teria::, t e r f u n d i d o]
21 Pedro [não trocado, estourava, que seria um prejuízo maior pra você,]
22 porque o motor do monza::
23 Lucas aí,aí eu teria que bancar o motor.
24 Pedro pois é, mas qual você preferia, pagar esses quatrocentos, ou
25 pagar um motor de:[dois mil.]
26 Lucas [mas aí, eu]
27 Pedro espera aí, tem mais uma coisa aqui. é::, é::,((alguém tosse))as
28 mangueiras daquele carro estavam todas ressecadas. elas estavam
29 vazando água, e você não sente quando tá vazando água.
30 Lucas e voc- quando você lev-, quando ele levou o carro no mecânico,
31 ele deu::[o mecânico tinha que ter olhado isso tudo]
32 Pedro [não::,aí aí eu vou disc eu não quero briga!] aí aí vou vou
33 discordar de você.
34 Lucas (isso aí são coisas tudo é::)incentivo do mecânico.
35 Pedro não tem como você tirar um motor, pra você olhar uma mangueira.
36 Lucas não tem como tirar, mas, ele tem como olhar.
37 Pedro ah!, mas ele olhou uê.
38 Lucas igual a, igual, igual o::: disco de freio, essas coisas igual
39 você tá falando que tava tudo ruim. o mecânico tem como
40 sa[ber. basta levantar o carro numa garagem, dar uma geral( )]
41 Pedro [não, hum, mas que isso, eu. o cara vai desmanchar o carro] pra
42 ver o que que é bom. o::, o disco de freio é bom, a bomba é boa,
43 a a bomba tá ruim. Ele vai desmontar o motor
44 intei[ro pra ver se tá b o m ?]
45 Lucas [não, claro que não.]mas as, as coisas possíveis a olho
46 [nu, que dá pra ver, igual ( )]
47 Pedro [não, entendeu, agora]e:: gasolina que colocou, isso
48 aqui é:: filtro de óleo isso aí isso aí a revisão é de três em
49 três mil quilô[metros tem que fazer.]
50 Lucas [você deveria ter falado]
51 Pedro Entendeu. agora tem coisa aqui que, pôxa! você sabe que,
52 Lucas Entendeu.
53 Pedro você,[>você tá no ramo há muito anos<]
54 Lucas [não:: eu sei]o rapaz, eu sei, eu não tô
55 dizendo eu não tô querendo enganar nin[guém mas],só certas
56 coisas aqui, isso
57 Pedro [entendeu?]aqui, o
58 mecânico quando você leva um carro e fala pra ele, "dá uma olhada
59 nesse carro, uma GERAL" ele te dá uma

```
01          o[pinião, não ele te dá um parecer. ele te um parecer, ele]
02 Lucas     [não tem como eu, eu, eu posso pega:r qualquer, eu posso] eu
03          posso te levar você, você sem ser o dono da agência, eu posso te
04          pegar um carro, em outra agência, levar lá no lá na blue car,
05          eles não vão desmanchar.
06 Pedro    te dá um parecer.
07 Lucas    eles vão, eles vão te falar o:o:, nos levamos lá en[tão, e vão
08          ver]
09 Pedro                                                       [eles não vão]
10          desmanchar o motor, eles não vão desmanchar o motor.
11 Ana      tem muita coisa que, tem que, so tiran[do o motor pra ver]
12 Pedro                                           [e,eu,só tirando uê] a
13          correia dentada
14 Lucas    você sabe quanto é uma hora, você sabe quanto e a hora de::, um
15          mecânico, lá dentro da- da visa car, olhar um uma bomba d'água.
16          mas lá é [conces]sionária autorizada.
17 Pedro         [salta ] então, como é que você falou que pode levar na blue
18          car?
19 Lucas    não, mas se você falar que na tem condição de ver, tem condição
20          [de ver]
21 Pedro    [ não: ]
22 Lucas    =tem condição de ver uê.
23 Pedro    não tem eu,a correia dentada não tem,eu te levo em cem mecânicos,
24          se ele falar [que tem]
25 Ana                   [quem a ]rruma seus carros?
26 Lucas    =hein?
27 Ana      qual mecânico.
28 Pedro    aqui, eu vou te falar então. se você soubesse que não tinha
29          problema, (.) então você não precisava ter trocado. o braço da
30          direção e os dois amorte[c e d o r e s]do monza,
31 Lucas                            [mas ele q u e]brou, uê.=
32 Pedro    =é: mas então, é i[gual i s s o a q u i , ó]
33 Lucas                      [mas isso aí, isso aí foi] um desgaste, isso aí
34          foi um acidente,
35 Pedro    =então?,
36 Lucas    a coisa aconte[ce u.]
37 Pedro                  >[e n t]ão amortecedor é desgaste  também.=
38 Lucas    =então:, mas isso aconteceu.=
39 Pedro    =então aconteceu.
40 Lucas    tanto é que ele reclamou e foi reparado na mesma hora.=
41 Pedro    = >mas ele< tentou reclamar com seu sócio lá, ele me mal-
42          maltratou lá dentro, =
43 Lucas    =é, mas vocês chegaram brigando lá.=
44 Pedro    =não! =
45 José     =não.
46 Pedro    nós fom-, sabe quantas vezes que eu fui lá?,=
47 Ana      =mas isso aqui [ ó  (.) já::  (.)]
48 Lucas                   [chegaram grit a n]do, arrumaram maior falta de
49          respeito,=
50 Pedro    =eu, eu quis- eu fui lá umas dez vezes, entendeu?
51          [não, eu fui. não, é clar-é lógico que ele vai contar a sua
52          versão]
53 Lucas    [não(.)não:meu irmão,eu não,todo mundo vai puxar para o seu
54          lado.]=
55 Pedro    =não, eu não vou puxar para o lado dele,[tanto  que  eu tô ]
56 Lucas                                            [(aliás o negócio) ] todo
57          mundo .. entendeu?
58 Pedro    eu não vou puxar para o teu lado, entendeu?. eu tô te
59          [ contando (.) e n t e n d e u? ]
```

Lucas [não::, não quero que puxa não.=]
Ana =(o que é) aqui?
José é mã-, mão de obra, uê. é para:, é:: é mão de obra,
Lucas é igual você chegar já brigando, dis[cutindo],
Pedro [não!, é ló]gico que: não
leva a nada.
Lucas as coisas não é por aí, as coisas tem que pegar , sentar e
conve[rsar.]
José [é lóg]ico, não leva a nada.=
Lucas =porque Briga , não leva a nada.
José não leva, de jeito nenhum.=
Lucas =não leva a nada , que nós vamos bri[gar,brigar, brigar,]
Pedro [e num v a i c h e]gar
acordo.
Ana lucas.
Lucas oi.
Ana deixa eu te falar. se você comPRAsse as duas peças, você pode
conseguir isso mais barato, aí, você tá no ramo, e entregar essas
duas peças para ele, ele leva, .. para esse- para o mecânico de
Confiança dele fazer esse serviço=
Pedro =>entendeu, porque é::, o negócio fica chato, entendeu., eu não,
eu não forcei mas, tanto que eu. - o jorge é muito seu amigo,
entendeu?.
Lucas < não:: eu sei mas só que eu- (.) porque,> no dia que ele cheg-
que vocês estavam lá na loja lá, que eu estava em casa passando
mal com dor de garganta, aquele cara ali tava arrumando maior
tumulto lá, entendeu?
Pedro ah !, eu nem fiquei lá.
Lucas os vizinhos tudo lá foi lá me perguntar,
José não::! ((risos))
Pedro =sabe quem tava fazendo esse tumulto lá, era seu funcionário,=
Lucas = eu não sei, uê.
José a leila que aumentou com a [g r i t a ri a l á , uê]
Pedro [o seu pai- o s e u p a i] tava lá
no dia. você pergunta ele. ele falou::, o luc-, o lucas tá com
dor de de garganta, eu entrei dentro do meu carro, ele entrou
dentro do dele, e:: viemos embora.=
Lucas =não cara, agora você vê, eu fiquei super chateado por causa da
atitude de vocês, bicho. [a gente é tu]do jovem, a gente não
Pedro [eu fiquei] (.)
Lucas prec[isa disso não] entendeu, (.) entendeu (.)
Pedro [eu fiquei su]per chateado da atitude dele. o cara me tocar,
de dentro da agência dele.=
José =isso aí ele ficou mesmo.=
Ana =aq[ui. acho que isso agora aqui, não vem ao caso, né.]
Lucas [o problema que você faltou- a falta de respeito,]
Marta não vem ao caso. vamos resolver o problema.
Lucas o negócio é o seguinte. eu vou apreçar uma bomba disso aqui, isso
aqui eu já me proponho a pagar, porque eu já tô falando aqui. (.)
[e isso aqui] ,eu vou ver quanto que custa, . e te ligo para você
e
Ana [o sensor.]
Lucas te falo. eu dou meu parecer:, eu compro ou não compro. isso aqui
eu já não proponho a pagar não.
José = mas aí-, aí vai ficar aquela coisa, o carro tá parado! (0,5) o
carro, eu não tô nem andando no carro.=
Ana =você me traz resposta, até meio-d[ia, até uma hora?]
Lucas [não, até meio-dia] não tem
jeito.

```
01 Ana      claro que tem, é só fazer levantamento de preço, ué.=
02 Pedro    =no sábado o carro ficou aqui na, na,>sábado não, domingo< o
03          carro ficou no posto, da rua C,=
04 José     =estava vindo, parei o carro para colocar
05          gasol[ina, > quem   disse que  pega <], não pega.>
06 Pedro         [o  carro  não funcionou    mais] (.) entendeu?. para você,
07          tá
08           sendo a metade  aqui ó.
09 Ana      isso aqui é fácil ,para você descobrir preço.
10 Pedro    isso daí, é só ir no "orelhão" ali, ligar para-
11          [  para redil auto peças para -(.)]
12 Ana      [ até , até , meio-dia  e já m e ]ia, dava para-.. acho que se
13          você comprar. essas duas peças né. já alivia, já e::, pelo menos
14          já conserta o carro, com esse defeito que ele tá agora, né.=
15 Pedro    =não, eu tô propondo para ele. o rapaz divide pra
16          m[im, de três vezes ]
17 José      [eu vou  conser t a]r essa merda desse carro, e dá um jeito de
18          trocar essa porcaria.
19 Pedro    você vê, um carro de dez mil reais.>igual ele falou que é uma
20          carro velho< mas, o, o, dinheiro que ele gastou nele aqui, ele
21          pegava um carro mil, novo.  um fiat uno, tá treze mil reais.
22          quem-, quem paga trezentos, paga trezentos e cinqüenta.
23 Lucas    [  s   í   l   v   i   a       ] ((lucas.conversando no celular))
24 Pedro    [ não, não vem ao caso, agora. ]=
25 Lucas    =é, a opção foi dele.
26 Pedro    isso:, eu   [   concordo ]
27 Ana                  [mas, a gente] tá aqui   para(.)
28 Lucas    ((irineu)), quanto que é uma bomba elétrica, do:, do monza. de
29          combustível do monza?
30          ((Rte. está fazendo uma ligação pelo celular))
31          (4.0)
32 Lucas    ham?,
33          (20.0)
34          ((parece que há um corte na fita))
35 Pedro    então::< você, com[ prou ]>
36 Ana                        [você  ]vai se comprometer com os dois, [ né .]
37 Lucas                                                               [não!]
38          sensor ele não tem lá não. aí eu vou conversar com meu sócio, e
39          ver o quê que ele[  (xxx)  ]
40 Pedro                     [n ã o,mas], se você tá dispondo  a-
41 Lucas    não, tô dispondo a pagar a bomba, a mais cara aqui ó.
42 Pedro    as duas, porque senão é::, .. é muito prejuízo para ele coitado.
43          ele ganha é::, ele ganh[a quatro salário, ué]
44 Lucas                           [irineu,.. d a q u i ]a pouco eu te ligo
45          ai.(1,2) tá bom, .. falou então. tchau.
46          ( (Lucas. está falando no celular))
47          (13.0)
48           (( Lucas. está ao celular))
49 Lucas    que a bomba, eu já mando te entregar.
50          ( 2.5)
51 José     vai me pagar (.)duzentos e cinqüenta e um , aí eu vou ficar no
52          prejuízo de mil reais ainda, hem.
53 Lucas     deixa eu te falar, eu vou então para morrer a nota, então. eu
54          vou calcular um sensor desse aqui, e eu vou te entregar um
55          sensor.
56 Pedro    mas é::, é novo, né.
57 Lucas    heim?
58 Pedro    NOvo.
59 Lucas    não:: te garanto novo, não. =
```

01 Pedro =não. .. porque se você puser um sensor usa[do],
02 Marta [não,] mas gente
03 pode fazer, um pou [co mais, .. pelo menos foi o que ele ma
04 falou],
05 Pedro entendeu,cada um fazen[d o u m pouco
06]
07 Marta pode dividir, isso aqui de algumas vezes,
08 Lucas eu sei como é que é, uai, só (.)
09 Pedro ele, ele tá ce [dendo pra você]
10 Lucas [pois é, esse proble]ma não poderia nem ter vindo
11 aqui, por que:
12 Pedro por quê?
13 Lucas se você tivesse me procurado - igual eu,
14 [eu viajei, eu tive meus problemas]
15 Pedro [ah!, (.) eu te, te, te procurou prat]icamente um mês, lucas.
16 todo dia lá, meu..=
17 Lucas =não. um mês não.
18 Pedro um mês, praticamente =
19 Lucas =não!, (xxx) você falou que não tinha nada a me mostrar.=
20 José =não, que isso. a leila que chegou(.) gritando igual uma
21 doi[d a l á],
22 Pedro [a-, a lei]la já maltratou ele por telefone, que ela falou que
23 não- que ele comprou carro velho. ele comprou carro velho, mas é
24 dez mil reais. é o que ele pôde comprar entendeu? é velho ou novo
25 é o que ele pode comprar. .. entendeu.? eu acho que é muito
26 caro, um carro para você (.) ter um prejuízo desse jeito. .. só
27 aí!, tem muita coisa para arrumar no carro ainda, entendeu? muita
28 coisa. só das quatro rodas que tem que trocar, é:: na faixa de
29 oitenta reais, cada roda, a roda comum. a roda do monza, tá todas
30 quatro empenadas, você coloca elas lá, elas não dão alinhamento.=
31 Lucas =isso aí, aí no caso, isso aí tem que procurar é::, entrar contra
32 o estado, porque a gente paga ipva, paga tudo, e::,
33 Pedro pois é, ué.
34 Lucas é por causa do buraco,
35 Ana ó lucas?,
36 Lucas oi.
37 Ana dá essa resposta para gente até amanhã. a gente fal- a gente
38 segura essa::, essa queixa aqui, em aberto até amanhã.
39 (1.5)
40 Marta você vai tá dando um [t e r ç o , do prejuízo],
41 Ana [você vai assumir os dois]=
42 Lucas = é ué.
43 Marta tava dando mil e quinhentos reais, você vai, .. tá ajudando ele
44 em um terço.
45 Pedro isso aí ó eu, proponho até dividir em três vezes para
46 vo[cê, numa oficina aí ó], se você for lá-,
47 Lucas <[não:, isso aí, não >]. isso aí eu vou comprar as peças lá na-
48 aonde que for, e vou dividir
49 me[smo, isso aí não tem mistério não, mas condição de pagar eu
50 não tenho não.]
51 Pedro [> não, não <, eu t ô f a l a n d o q u e o mecânico(.)]
52 porque o mecânico já, o meu mecânico, ele já divide pra mim em
53 três ve[zes , cinco vezes, quantas vezes e u peço.]
54 Lucas [então isso aí eu vou, eu vou comprar, as pe]ças e vou
55 entregar para vocês. isso aí, bom. O
56 [que e u v o u p a g a r, i s s o a í]
57 Pedro [então mas, olha aqui, você vai] usar, vai
58 ser mais, mais duzent[os reais] (.)
59 Lucas [o meu pag]amento, eu vou me virar com o cara da

```
01          loja.=
02 Pedro    =o cara vai te fazer isso aqui, se você é amigo dele, ele vai te
03          fazer algum desconto aqui ué.=
04 Lucas    =então, isso aí, o mercado é sujeito a desco[nto, ] só que eu vou
05          fazer um
06 Pedro                                                 [então]
07 Lucas    parcelamento. eu vou parcelar isso aí.=
08 Pedro    =pois é, então,.. você vai parcelar quatrocentos reais, aí,=
09 Lucas    =eu vou comprar de três vezes, do jeito que você falou eu vou
10          comprar de[três vezes].
11 Pedro              [e n t ã o,](.) poxa, eu acho que a gente tá sendo até
12          (.) dá mais entendeu? porque (.) você sabe se: levar, esse troço
13          adiante, isso complicação. é perdas de horas, entendeu?=
14 Ana      =faz a ata marta, explicando o que aconteceu. tem algumas
15          coisas:, que é desgaste natural do carro, que não cabe a garantia
16          cobrir, mas que:: .. outras coisas estaria dentro da garan[   t
17          i   a]
18 Pedro         [mas, é igual]
19 Ana      então que::, a proposta seria ele pagar essas duas peças, tá?. e
20          se que ele vai nos dar uma resposta até amanhã cedo, .. de que::
21          se vai realmente arcar com isso, e que dia que entrega, para
22          gente ver vai  encerrar ou não es[s a : :]
23 Pedro                          >[é igual]<, é::
24 Ana      esse processo, tá.? e::  vê também com relação a::, a nota
25          fiscal, né.=
26 Pedro    =é igual o motor, o motor não funciona sem apar- sem o jogo de
27          ele vela. isso tudo, o motor em si, é o conjunto. (.) ele não tem
28          como funcionar.
```

ANEXO 4

AUDIÊNCIA
SAUDEPLAN

Participantes:

Mediador: Antônio

Reclamante: Félix

Reclamada: Tereza

Tereza: muito prazer, tá?
Antônio ela é advogada da saudeplan. doutora tereza.
Tereza: é.
Antonio Doutora, o felix (2 seg). o único problema dele foi a carta né felix? você rê- você recebeu a carta?
Tereza: eu estou vendo aqui ó, o consumidor alega que celebrou o contrato de prestação de serviço da saudeplan através da sulcopa em mi- em agosto de noventa e seis. começou a trabalhar na HIM e associou-se ao sorga. então foi até a saudeplan comunicar o cancelamento do plano de saúde. mas a funcionária que o atendeu não lhe deu nenhum formulário de cancelamento para preencher, pegando apenas o nome do consumidor que voltou para casa acreditando que o problema estivesse resolvido. até que recebeu uma >circular< cobrando o pagamento das parcelas atrasadas.
((barulho de máquina de escrever))
Félix (O quê você me diz disso?)
Tereza: eu quero dizer pro senhor o seguinte, ((barulho de crianças brincando)) quando o senhor quis entrar num plano de saúde o que é que o senhor fez?!! o senhor foi à saudeplan, assinou um plano de saúde, este plano de saúde, ele pelos termos e pelas cláusulas ele é um contrato.
Félix é. só que eu não tive acesso ao contrato, eu assinei uma cláusula.]=
Tereza: =se o senhor ( ),
Félix como documento de adesão.
Tereza: 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?=
Félix =mas se eu não tive acesso ao, ao, ao contrato?
Tereza: nã::o mas o senhor apenas, o senhor não, mas o senhor assinou o termo de adesão.
Félix o termo de adesão. O termo de adesão falava alguma coisa?
Tereza: sim, mas me di- o senhor tem nível superior >tem?<
Félix não, não tenho nível superior=
Tereza: =sim. é.=
Félix =mas tenho segundo grau.
Tereza: é, mas acontece o seguinte, como é que o senhor assina uma coisa séria. se o senhor assinou um termo de adesão, o senhor tava o quê, consequentemente aderindo a alguma coisa, não é?=
Félix =hanram.
Tereza: então a obrigação sua era ( ) o- o contrato ter olhado e mesmo no termo de adesão como existe alguns aqui. o termo de adesão ele se refere totalmente ao contrato.
Félix não (absolutamente) eu não tive informação nenhuma.
Tereza: não ele diz ter.
Félix tanto que tá aqui, ó.
Tereza: não, ele diz termo de adesão.
Félix e num tem informação nenhuma (2.0) sobre o- o,
Tereza: o contrato de prestação de serviço.]

Félix sobre o que faz parte da saudeplan=
Tereza: não tá aqui. >o contrato< de prestação de serviço de assistência médica celebrado entre a saudeplan, e,
Antonio rita, pega um código prá mim? do consumidor. aquele vermelhinho.((med dirigindo-se a uma funcionária)).
Tereza: a sulcopa, tá? então eu pergunto o senhor mas não é só pro senhor não. eu, eu acho que isso devia ser esclarecido é para população inteira. como é que (a pessoa) assina um termo de adesão sem saber nem o que tá ( ). não é? o senhor não acha?
Félix é. agora da mesma forma que a senhora falou que o- o- a economia né de- de administrativa, né? processual, é vocês nun- num emitiram vamos dizer assim=
Tereza: =um contrato?
Félix um contrato prá mim.
Tereza não, mas, ma- ma- mais >o senhor,<
Félix e como é que fica a minha economia (agora?)
Tereza: nã::o senhor. mas eu quero dizer o seguinte olha. 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?
Félix é, a senhora não acha então que, que por parte da saudeplan hou- houve uma lesão aí?
Tereza: lesão não.
Félix é ué, se a senhora, se a senhora acabou de falar que (por economia eles num me apresentaram).
Tereza: 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.
Félix ué, a saudeplan também tinha por obrigação me apresentar um. de- um- um,
Tereza: não, mas não é a saudeplan não. mas não era a saudeplan, não porque (foi isso aqui) com a sulcopa.
Félix a::, mas a obri- tá aqui, não fala que a sulcopa tinha que apresentar o contrato.
Tereza: não. não mas o contrato ( ), no termo do convênio entre a sulcopa e a saudeplan, a sulcopa >é obrigada a< divulgar.=
Félix =ah tá.
Tereza: quando, quando o senhor vai fazer o termo de a- de adesão. aí a obrigação já não é da saudeplan, porque, porque existe um >convênio< tá? quando existe um convênio, existe uma obrigação de um lado e uma obrigação do outro.
Félix =hanram, hanram
Tereza: a obrigação da saudeplan qual é? prestar o serviço, é a obrigação.
Rte e esclarecer também né?
Tereza: não mas tá tudo esclarecido no- no- no contrato.
Félix tá, mas eu não tive acesso a esse contrato.
Tereza: pois é, mas o culpado, o culpado,
Félix nem a sulcopa nem a saudeplan me,
Tereza: mas o culpado não é a saudeplan não, o culpado é a sulcopa=
Félix =uai, então a culpa não é minha. ((ele ri))a senhora não concorda?
Tereza: não, em parte a culpa é sua.
Félix então porque a saudeplan está me fazendo a cobrança se a, se a, se a culpa não é minha?

Tereza: ló:gico. mas (se teve) o contrato veja bem. a sulcopa ô não deu a- é- é conhecimento do- do- ou não, mas o senhor tem uma culpa infinita como é que se assina uma coisa sem saber o que foi que o senhor assinou?
Félix então a saudeplan, a saudeplan não tem culpa nenhuma?
Tereza: =(antes) me diga uma coisa, e se esse, e se olha,
Félix em não apresentar u::m contrato.
Tereza: a saudeplan não, porque ela passou ao convênio da sulcopa.
Félix tá. e isso não foi nem, nem a saudeplan me falou isso. que eu teria que pegar.
Tereza: é com a sulcopa, é com a sulcopa.
Félix isso a senhora tá me dizendo agora, isso a senhora tá me dizendo agora.
Tereza: é com a sulcopa, com a sulcopa. então eu quero dizer o seguinte,
Félix ham.
Tereza: e se, e se aqui fosse assim, termo de adesão e responsabilidade e aqui dissesse o senhor a partir deste dia passará a ficar encarcerado na décima d.p num sei o quê?
Félix =ah tá!
Tereza: o senhor assinaria?
Félix =mas taria escrito aqui.
Tereza: não, e se dissesse termo de adesão e responsabilidade ao contrato tal.
Félix não, não, não a senhora já tá mudando, não, a senhora tá mudando a coisa completamente.
Tereza: nã:o
Félix a senhora falou se tivesse escrito aqui, se tivesse escrito aqui que eu teria que assinar um documento da saudeplan prá cancelar meu plano de saúde eu teria ido lá e cancelado o plano de saúde.
Tereza: mas tá no contra:to.
Félix mas que contrato?
Tereza: no contrato que a sulcopa é que tem.
Félix =não, mas eu não tenho esse contrato. eu não tive acesso a esse contrato.
Tereza: mas o senhor devia ter perguntado a sulcopa.
Félix ah, vocês deviam ter me apresentado também um contrato, ou a sulcopa deveria ter apresentado um contrato.
Tereza: mas num é, num é a saudeplan, você entendeu?
Antônio =não.
Tereza: é a sulcopa
Antônio não, a apresentação do contrato caberia à sulcopa?
Tereza: é, a sulcopa.
Felix mas você num acha que a saudeplan deveria esclarecer que eu ou a sulcopa né? vamos dizer assim que, que a saudeplan deveria ter me esclarecido desse contrato?
Tereza não porque no contrato tá definido que a sulcopa tem que divulgar e orientar.
Félix não mas isso, isso é entre os dois.
Tereza: não, num é entre os dois não, eu explico é convênio.=
Félix =é convênio, tudo bem, mas é entre vocês dois, num é convênio fixado comigo.
Tereza: o- ô, mas acontece que a sulcopa, a culpa é dela.
Antonio agora o problema que eu estou vendo aqui não é a adesão, entendeu? é a- é a recisão do contrato.

Felix é a recisão.
Tereza: é a recisão=
Antonio =se você tomou conhecimento ou não tomou conhecimento do contrato num acho que não vem ao caso, o problema aqui é sair do plano.
Felix (então), o que ela tá querendo colocar, o que ela tá querendo colocar?
Antonio vão pelo final=
Tereza: =hein?=
Antonio =vão pelo final do contrato.
Tereza: é, eu digo o seguinte, se o senhor assumiu (uma) responsabilidade através de um termo de adesão, o senhor então o quê que fez , passou a figurar como usuário do convênio é saudeplan-sulcopa. se o senhor se responsabilizou, porque olha, o doutor aí sabe perfeitamente. cláusulas contratuais, ela equivale a LEI, o que tá, o que tá aconta, o que tá estipulado na cláusula e o senhor aderiu aquilo é lei. é lei porque? porque se não virava uma desordem total né?
Félix lei a partir do momento que as pessoas tem acesso né? porque uma lei prá ficar dentro de um livro prá ficar dentro de uma empresa.
Tereza: mas o senhor assinou:! e do mesmo jeito que quem paga mal paga duas vezes, se o senhor paga um pagamento que não foi esclarecido o senhor tem que pagar duas vezes.=
Félix =tá, agora tá, isso aí não vem ao caso.=
Tereza: = não.
Antonio (eu acho) que o problema é a forma da recisão.
Tereza: é, agora, acontece o seguinte, se o senhor assinou aderiu=
Felix =hanram.
Tereza: a partir do momento que o senhor não quisesse mais, o senhor não assinou? então chegava lá , porque é muito.
Félix não. Num tem nada a ver uma coisa com a outra. né não?
Tereza: imagi:na se nã:o, se o senhor acha, se o senhor,
Félix se eu, se eu assinei esse aqui isso não que dizer que eu tenha que assinar o outro a não ser que eu tenha informação sobre isso.
Tereza: não, tem que assinar rescindindo, quer dizer que não querendo mais. então o senhor assinar aqui e vai embora?
Félix ué? se eu parei de pagar e eu fui lá e falei com a pessoa que era prá cancelar meu plano de saúde?
Tereza: que lei seria esta?=
Félix =então?
Tereza: que le:i seria esta?=
Antonio =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 ( )"
Tereza: ninguém pode fazer isso.
Antonio a moça faz?=
Tereza: =ninguém pode fazer isso. ela não tem autoridade prá fazer isso.=
Antonio =não mas ( )
Tereza: ela é apenas um atendente.=
Antonio =mas a saudeplan pode fazer?
Tereza: hein?
Antonio a saudeplan pode fazer?
Tereza: pode fazer o quê?

Antonio uma recisão verbal?
Tereza: num pode, num existe aqui, não existe a rescisão verbal, po:orque no contrato o contrato rege.
Félix a senhora, a senhora tá voltando no contrato=
Antonio =não, mas é possível.
Félix nós estamos falando,
Tereza: é possível, mas como existe um contrato escrito, formalmente escrito e o contrato diz o seguinte, a partir do momento que o usuário não se interessar mais pelo serviço ele tem que fazer uma comunicação escrita dizendo que não que mais com antecedência de trinta dias. essa antecedência de trinta dias é justamente para adequar a cobrança que é por via bancária, ou seja, fatura, isso e aquilo. porque seria muito bom a- faz a adesão e depois (só) verbalmente? verbalmente ( ) ((conversa confusa))
Antonio se as partes concordarem em ser verbal.
Tereza: mas um atendente num tem, num tem capacidade prá- prá,
Félix se ela não tem capacidade quê que ela tá fazendo lá então? ( ) de atender uma pessoa.
Tereza: mas é atendente, mas é atendente meu filho.
Antonio mas, mas ela, ela pode fornecer um termo de adesão, um contrato prá pessoa assinar.
Tereza: não. ela pode, ela pode fornecer um formulá:rio, mas isso num é,
Antonio ela pode colher assinatura?
Tereza: nã:o, mas acontece o seguinte, tem que ser por escrito trinta dias antes.
Antonio tá, mas,
Tereza: ele é que tem que dizer trinta dias antes. o serviço não me interessa mais.
Antonio tudo bem, mas as partes no, no, no, (fato) que eu estou observando, as partes podem ( ). tudo bem, tá, recindir o contrato.
Tereza: sim, mas por escrito, não verbalmente.
Antonio não, mas ainda assim, se houver um mútuo acordo elas podem?
Tereza: sim, mas se houver o mútuo acordo fugindo aos termos contratuais é por escrito, tem que fazer um termo de recisão, (entende?) um termo de recisão. a::: proposta que eu disse, como o senhor viu ( ) só quem pode, o termo de recisão fora dos termos do contrato. e esse tem que integrar o contrato, do mesmo jeito que o termo de recisão homologado por este ( ) validade no contrato. isso tudo tinha que ser trinta dias como eu te falei antes .. como tem, quantas parcelas tem aqui?
Félix tem um monte, eles tão cobrando, quantas (eu paguei) até hoje?
Tereza: não, isso que ele falou, até na presença de vocês aí, dizendo o seguinte, que ele colocou várias aqui, várias negociações quando .
((barulho de máquina de escrever))
Felix Não, eles fizeram a cobrança.
Tereza: nã:o, ele fez a cobrança.
Antonio não, não o que a saudeplan me disse lá é:: é que nós tínhamos uma reunião com a saudeplan
Tereza: ele colocou bastante depois fazia um acordo não foi?
Antonio é, que::: eu falo o seguinte: no contrato com a saudeplan se você parar de pagar duas prestações.

Tereza: isso.=
Antonio =você tá fora do plano
Tereza: é.
Antonio então legalmente, então ocorre duas situações aí. primeiro cê tá excluído, do plano mas em virtude de um débito, que pode ser de dez prestações, mas juntou duas, já tá em débito.=
Tereza: =já tá, já tá excluído. é.
Antonio você pode se reabilitar no plano pagando-o, mas negocia ( ) ou você pode sair do plano pagando as duas.=
Tereza: =isso mesmo, é como você,
Antonio isso dentro do contrato.
Tereza: como você não fez a recisão da forma pactuada, a forma contratual.
Felix só sei da recisão que eu fui lá na saude, e falei com a atendente=
Tereza: =eu sei mas acontece que a atendente não tem, me diga uma coisa, se eu chegar num médico lá
Antonio não, ele tem que dizer que num pode. Não, num posso ué?
Tereza: pro médico fazer um curativo? não, a enfermeira pode fazer uma intervenção cirúrgica em mim?
Antonio não ( ). mas ela é uma preposta da firma.
Tereza: é exatamente, preposta não!
Antonio ela tinha que falar ué!
Tereza: absolutamente! preposta tem que ser designada.
Antonio então ela tinha que falar que não podia fazer a recisão daquela forma.
Tereza: a:: saudeplan é uma empresa privada e prá ela (em) juízo, que no dia que precisar de um preposto como na justiça do trabalho ela tem que designar! era muito bom então qualquer atendente daquela chegar e dizer eu sou preposta da saudeplan?=
Antonio =não, dentro da função dela.
Tereza: não, o varredor também tá varrendo a sala da saudeplan.
Antonio não dentro da função dele.
Tereza: aão, absolutamente não, mas a atendente, a atendente,
Felix da mesma forma que a senhora falou da cirurgia aí. se a, se a, enfermeira quiser fazer a cirurgia ela pega e faz, se ela vai matar uma pessoa ou não?
Tereza: ela pega e fa:z? só se o senhor for um louco?
Felix então ( ) louco.
Antonio a moça tinha que falar que não podia, doutora!
Tereza: absolutamente. absolutamente, ela não é preposta, ela é apenas uma atendente. atendente prá quê?
Antonio então ela tinha que dá o formulário prá ele e dizer que não podia, ué?
Tereza: mas não é formulá:rio, ele é que tem que dizer a partir desta data não me interessa mais
Antonio ou então ela informasse.
Felix eu tenho que dizer como?
Tereza: hein?
Felix eu tenho que dizer como?
Tereza: você faz uma carta prá saudeplan.
Felix tá, mas esse informação quem teria que passar é a- é a atendente na hora. né isso?
Antonio a moça num pudia aceitar a recisão verbal então. ela aceitou, ué? mas ela aceitou, ué?

Tereza: ela não tem capacidade de aceitar?
Antonio mas ela aceitou, ué!=
Felix =mas aceitou. a senhora acha que eu seria como a senhora disse eu não tenho nível superior mas num sou também ignorante ne?
Tereza: não, mas isso num quer dizer nada não!
Felix não. só um minuto, a senhora (qué me deixar falar?) a senhora acha
Tereza: não, sabe porque eu perguntei
Felix hã::n
Tereza: nível superior? prá passar a lhe tratar por dou to:r!
Felix tá, não precisa de (tratar não) pode me chamar de José. 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 prá ser cobrado até o mês ( ).
Tereza: não, mas ele falou na presença do, do diretor do Procon o seguinte, que ele colocou isso aqui justamente para o usuário ir lá e ele só tá re, só está responsável pelas duas.
Antonio é. dentro do contrato.
Tereza: duas
Antonio tudo ok dentro do contrato. ( ) prevê o seguinte, você pode pagar todo atrasado e se reabilitar entendeu? ou então pagar as duas e recindir o contrato.
Tereza: é. é isso.=
Felix =mesmo assim. você acha que- que eu re- inclusive.
Antonio não. só estou dizendo que foi o caso que você não (recindiu nada).
Felix ( ) porque, porque a minha situação de saída da saudeplan pro- pro- prá- pro sorga foi porque o meu salário não era condinzente com o- com a- o- a prestação aqui? eu correria o risco de pagar é, quase sessenta porcento do meu salário?
Tereza: aí você é que devia ter visto.=
Felix =ah, então a saudeplan deveria esclarecer melhor as pessoas
Antonio eu acho que a moça é que não podia ter aceitado.=
Tereza: =não, mais aí não foi a saudeplan nã:o!=
Felix =ah, não foi não?
Tereza: não, é sorga porque tem o convênio, quando (foi que) você,
Felix não, eu estou falando da saudeplan, porque eu fui dentro da loja da saudeplan e não recebi informação da saudeplan.
Antonio a moça (devia ter falado).
Felix se era atendente ou se era presidente, não era, o problema não era meu.
Tereza: olha? então foi à saudeplan comunicar o cancelamento do plano. você aqui, não tem nada que diga do cancelamento. cadê alguma carta, alguma coisa? num tem nada.
((barulho de máquina de escrever))
Antonio porque a moça aceitou (doutora), a moça aceitou, ué?
Felix a senhora falou que ela não poderia aceita:r.
Tereza: não podia aceitar de modo algum.
Felix então tá certo.
Tereza: Agora, deixa eu lhe dizer,
Felix então a senhora concorda que ela não poderia aceitar, então tá bom.
Tereza: uma coisa, enquanto, olha tanto prova que você não tem

razão, pelo seguinte, quando é que você recebeu a carta? de cobrança? tá aqui?
Antonio eu acho que tá lá prá frente.
Tereza: cadê a carta de cobrança?
Antonio eu vi ela, aqui o xerox dela, ó.
Tereza: xerox da carta de cobrança? qual é a data?
Antonio vinte e nove de janeiro, nó.
Felix vinte e nove de janeiro, aí a carta
Tereza: espera aí::
Antonio quatro de fevereiro ele fez uma carta reclamando prá saudeplan da cobrança.
Tereza: espera aí, vinte e nove, péra aí tá aqui, vinte e sete de janeiro. quando foi que você assinou o termo?
Felix termo de quê? de adesão?
Tereza: espera aí, vamos ver aqui termo de adesão.
Antonio é uma (defesa) da senhora.
Tereza: tá? ((conversas na outra sala)) assinatu:::ra. onde é que tá aqui? não, isso aqui é data, data de nascime:nto.
Antonio era prá tá aqui, ó viçosa, tal né? aqui que era prá tá, né?
Tereza: aqui foi lembrado do plano? bom aqui num- aqui num diz não.
Antonio é, porque era prá tá aqui, né? viçosa, tal.
Tereza: é:::- é:::- ((vozes ao fundo)) é- aqui num tá. é, mas aqui ela diz- ele diz- ele diz aqui a- a- o início do- do ( ) de noventa e seis.
Antonio ele disse que foi agosto, agosto?
Tereza: não, espera aí. é, tá aqui.
Felix ( )
Tereza: hein? hum?
Felix ( ) primeiro, seis do dois
Tereza: não mas aí, mais aí tem a data do- ai tá aqui, a data da inclusão, foi do cinco de janeiro, (não é)? cinco de janeiro. e você recebeu a carta janeiro de noventa e sete=
Antonio =seis.
Felix eu recebi em janeiro de noventa e sete.
Tereza: olha, presta atençã- ele começou a- a inclusão foi em janeiro de noventa e seis, a carta foi em janeiro de noventa e sete, um ano depois.
Antonio certo.
Tereza: um ano depois. então? se você não, você pogou as duas?
Antonio pagou, ué?!
Tereza: pagou? então pagou quatro
Antonio ele pagou até sair.
Tereza: não, pagou quatro.
Felix paguei até sair.
Tereza: nã::o, tá aqui. ah! é a atrasada?
Antonio a partir daqui que ele saiu.
Tereza bom, e você saiu quando? e ( ) tá tudo, tá tudo trocado, hum?
Antonio A partir de julho noventa e seis que ele saiu
((conversas ao fundo))

Tereza: pois é, mas aqui quando- quando você pagou essas aqui, então essas duas aqui, você já devia ter- ter comunicado que não podia mais.

01 Felix mas eu comuniquei ué? eu comuniquei=
02 Tereza: =mas, num tem=
03 Felix = eu comuniquei
04 Tereza: nã:o, mas isso aqui meu filho olha, presta desculpa te
05 chamar meu filho, mas olha é noventa e seis, e- e a
06 cobrança só vem um ano depois, em noventa e sete.
07 Felix o quê que tem a ver uma coisa com a outra?
08 Tereza: quantos meses passaram que ele não pagou? se depois de dois
09 anos, é::: ô- dois meses é excluído?
10 Antonio tá ( ) (então falou)
11 ((med conversa com outra pessoa))
12 Tereza: você entendeu? olha no, noventa,
13 Felix então, então, então a senhora chegou a uma conclusão que o
14 erro, parte dele já, começou já a partir da saudeplan
15 porque era prá ter, era prá ter emitido esta carta a partir
16 de dois meses, né? E não em janeiro, seis meses depois, a
17 senhora concorda? se era- se era prá eu ser cobrado, não
18 era prá ser cobrado seis meses depois e eu ainda ter que
19 pagar seis meses. era, é com, já que tem dois meses de,
20 Tereza: mas acontece que,
21 Antonio cinquenta dessas ( ) também? ou só
22 tudo da lei, não, tudo da lei vê- vê::: se vai dá num. são
23 sete folhas a lei, né?=
24 Tereza =é
25 Antonio então quarenta e nove. tira sete cópias, dá quarenta e
26 nove, sobra uma aí.
27 Felix hein, ( )? então vocês, vocês, vocês acham. há de convir
28 que, se eu já tinha dois meses de atraso, a saudeplan teria
29 que ter emitido a carta a partir do segundo mês prá
30 cancelar meu plano. me cobrando os dois meses, claro, com
31 toda razão, se eu não tivesse ido lá, né? e cancelar meu
32 plano, me cobrando os dois mese, e não esperasse seis meses
33 né? seis, seis meses.
34 Tereza: seis não. é um ano, um ano e tanto.
35 Felix não, não é um ano. é seis meses após, após a última- o
36 último pagamento
37 Tereza: sim, o último pagamento=
38 Felix =a senhora tá enganada, não é possível?
39
40 Tereza: não, eu digo um ano depois da sua inclusão=
41 Felix =e o quê que e que tem isto?
42 Tereza: e aqui também foi sete. então é, seis meses
43 Felix seis meses=
44 Tereza: mas acontece que eu digo pro senhor o seguinte, não existe
45 em país nenhuma obrigação de,
46 Felix espera aí, espera aí, só um instantinho. a senhora admitiu
47 diversas horas aqui o erro da saudeplan
48 Tereza: péra aí, péra aí, deixa eu explicar
49 Felix a senhora tá entrando em situações, a senhora tá entrando
50 em contradição=
51 Tereza: =não. absolutamente=
52 Felix =a senhora admitiu o erro da saudeplan
53 Tereza: eu admiti erro da saudeplan, (em quê?)=
54 Felix =a senhora entrou na data, aqui de um ano de- que- que eu
55 não devia receber a carta é- é a saudeplan tinha que ter
56 emitido a carta em dois meses.
57 Tereza: nã::o, eu não disse, eu não disse, nã:o, agora que o senhor

vai vê.
Felix é brincadeira né?
Tereza: olha acontece o seguinte, não existe
Felix você acabou de admitir o erro da saudeplan=
Tereza: 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.
Felix eu acho o seguinte, eu acho que (2 seg) o negócio é o seguinte, eu não concordo em pagar, entendeu? Que eu acho que ela tá caindo em, em, em situações em,
Tereza: então pronto, eu estou achando, e:::
Felix que ela já foi até pro estrangeiro, e ela tá querendo me colocar numa né? numa situação é, difícil aqui, querendo me botar como insignificante que eu não sou.
Tereza: eu falei que é insignificante?
Felix apesar de eu não ter, apesar de eu não ter segundo, é terceiro grau, e não ter ido nem pro- pro- aqui prá bahia, entendeu? não que dizer que eu não saiba o que eu estou, que eu estou falando, o que eu estou colocando.
Tereza: absolutamente. ela não tinha obrigação de lhe cobrar dois meses depois, não tinha obrigação.
Felix o que eu acho, que eu tenho certeza é que a saudeplan errou (1seg) entendeu? e eu não concordo com o pagamento
Tereza: então pronto! não concorda acabou, é só não pagar, acabou=
Antonio =doutora, é, fugindo,
Tereza: depois vem a cobranç judicial, né=
Antonio =fugindo aos autos, aos processos, tudo aí, assim a grosso modo, parece que ele foi lá, entendeu? ele não teve o cuidado de pegar, de fazer por escrito.=
Tereza: =ele não teve o cuidado de assinar o termo=
Felix =não. eu não tive o cuidado, eu não tive a informação.
Tereza: mas assinou:, e prá quê que você assinou o termo?
Antonio justamente, ou não foi informado ou ( ) mas bem ou mal é, ele foi lá prá pedir prá rescindir o contrato, (1seg) entendeu? a verdade é que ele foi lá, ele não (preencheu)
Tereza: ah mas você tá fazendo aí, eu acho que você sabe ( ) extrapola, extrapolando das suas funções, porque acontece o seguinte, se uma pessoa assinou, ela tem obrigação
Antonio tudo bem
Tereza: de dizer eu não quero mais né? do mesmo jeito que
Antonio é claro.
Felix ah, agora a senhora tá certa. a senhora acabou de falar que eu tenho a obrigação de dizer que não quero mais.
Tereza: é
Felix eu fui à saudeplan e disse que não queria mais
Tereza: sim,—mas acontece o seguinte, o senhor não escreveu aqui dizendo que queria?
Felix num tem nada a ver uma coisa com a outra.=
Antonio =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 cuidade 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) 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.=

Tereza: =é, mas aqui é, é, é você diz no juizado de pequenas causas, né? é isso?

Antonio mas a saudeplan não pode tá no juizado porque é pessoa f- jurídica.

Tereza: pois é, pois é, pois é.

Antonio vai cair no, no, no (civil) comum

Tereza: não o juizado diz é pessoa jurídica de direito público.

Antonio =não, nenhuma

Tereza: direito público pode ler lá.

Antonio não nenhuma pessoa jurídica pode ser autora no,

Tereza: nã::o, pode ler depois é direito público. bom, vamos, vamos.

Antonio eu atuei um ano no juizado doutora, ( )=

Tereza: =bom, vamos- vamos. é:: mas do mesmo jeito que estão cobrando custos aí que num tá dando, olha acontece o seguinte, eu posso fazer o seguinte, levar prá saudeplan e dar um parecer pedindo prá dispensar o pagamento.

Antonio é

Tereza: ta?

Antonio considerar que ele teve, ele foi descuidado, entendeu?

Tereza: eu posso fazer isso, eu levo o processo, e faço uma, uma, uma, como é que se diz, ficou um parecer e peço para dispensar.

Antonio ( ) ainda que tenha sido sem cuidado, mas pela boa fé, pelo acordo.

Tereza: peço para dispensar, agora, só quê, só pode ser a partir do dia dois porque amanhã estou viajando.

Antonio ta, tudo bem.

Tereza: eu me comprometo a isto, que eu faço um parecer que depois você pode vir aqui e olhar se eu fiz mesmo, que quando eu prometo, eu faço. você vem aqui e vê que eu vou pedir através do parecer, prá ela- prá ela desconsiderar e aceitar a::- é- aceitar o seu pedido aqui e você não pagar. posso fazer isso. tá?

Antonio eu tenho plena fé que a senhora vai conseguir convencer a turma lá.

Tereza: vou fazer, agora só

Antonio a senhor é a última palavra lá dentro

Tereza: só desse jeito. no dia dois, porque amanhã estou viajando=

Antonio =doutor joão, não assina nada contra seu parecer não, eu tenho certeza disso.

Tereza: não, isso aí num,

Antonio não, mas eu sei que a senhora (2 seg)((barulho do telefone) vai resolver bem isso aí.

Tereza: tá certo então?

Antonio tá bem.

Tereza: vai fazer algum termo de audiência?

Antonio (tem que fazer).

ANEXO 5

AUDIÊNCIA

PEDREIRO RUI

Participantes:

Mediador: Jorge

Reclamante: Lúcia

Reclamado: Rui

Jorge mas então o quê que: é o quê que foi acordado. o senhor per-
o senhor falou assim o senhor me perguntou o quê que foi
acordado. então vamos lá o quê que foi acordado? =
Rui =nós concordamos assim,
Jorge hum
Rui eu ver a casa dela,
Jorge hum
Rui Pra mim entijolar,
Jorge hum
Rui e bater a laje.
Jorge hum
Rui eu ainda dei um emboço por dentro eu falei com ela e::eu não
trabalho com acabamento (0.8) porque até na minha casa ac-
acabamento quem faz são os outros eu pago pra fazer. (1.0)
inclusive eu tô com banheiro pra fazer lá em casa,
Jorge hum
Rui (tô esperando uma pes- ter dinheiro) [t e r]
Jorge [então] o senhor tinha
combinado com ela que o senhor só ia entijolar
[e b a t e r a l a j e]
Rui [entijolar e bater a laje]
Rui ainda dei um emboço pra ela, fiz o piso, ela tratou comigo
de me pagar (.) o que ela pagava por mês, ela entrou dentro
da casa toda satisfeita, (1.0) agora deu esse problema. eu
não entendi em vez de ela me pagar, ela me trouxe aqui.
(2,0)
Jorge bom, foi isso que aconteceu ou
[não. a senhora combinou, a senhora combinou]
Rui [eu acho que ela não tá querendo é p a g a r.]
Jorge com ele que só iria [é:: é:: é]
Lúcia >[n ã o.]<
Jorge fazer [o:: o:: o::]
Lúcia >[n ã o.]<
Jorge só iria ser [entijolado] e tal
Lúcia >[n ã o.]<
Lúcia nã:o, não foi isso [q u e combinamos] não.
Rui [você pega uma casa] por mil e duzentos
reais pra fazer, e=
Lúcia = mas o senhor deu o preço, não fui eu que dei o preço, eu
não sou pedreiro. eu não sei preço de nada não, ué. (.) foi
o senhor que deu o preço (0.8) não fui eu que de:- de:- dei
o preço.
Jorge pelo aco- pelo que ele tinha com- falado com a senhora, iria
ser feito é a casa ia ser entijolada, batido a laje e, e
emboçada [e feito] o piso.
Lúcia [e l e] ele falou que ia me dar a casa no ponto
pra mim MORAR, pra mim MORAR. se ele não ia fazer o piso, se
ele não ia rebocar, como é que eu ia morar?
Rui e ela não tá morando, hum, ainda a filha ainda.
Lúcia claro eu vou morar [na r u a]?
Rui [quebre-] quebrei o galho dela.
Lúcia o senhor falou que não=
Rui =ainda gastei material meu agora eu tenho como (.)usei
material dela. oh, isso vai custar (caro)
[eu falei pra senhora ver i s s o ( )]=
Lúcia =[eu falei que o senhor usou meu material?]
Rui ah mas aqui consta. =
Lúcia =mas e-
Rui como que teve desvio de material (.) no papel consta, cê
quer ler por favor?

01 Jorge nã:o coloquei, ué.
02 Rui ah
03 Jorge foi o que a senhora me falou.
04 Rui ah aí ah,
05 Lúcia eu falei o seguinte,
06 Rui eu tenho um xerox aqui ó (o meu) o outro tá com meu
07 advogado.
08 Jorge reclamado ó o reclamante contrat- a reclamante contratou o
09 serviço de pedreiro, do reclamado, para a construção de uma
10 casa, após o término da obra a reclamante alega havi- (0.8)
11 haver vários problemas na construção da casa.< a reclamante
12 alega ainda que foi pedido pelo reclamado mais material de
13 construção do que foi (efetivamente) usado na obra sendo que
14 esse material foi a ela fornec-, foi por ela fornecido ao
15 reclamado.>
16 Rui agora eu quero [s a b e r o n d e] tá esse material.
17 Jorge [a senhora me falou]=
18 Jorge =a senhora me falou que ele tinha é:: que a senhora tinha
19 dado material demais. a senhora acha até que ele usou
20 material é: da senhora a mais que a senhora tinha dado,
21 Lúcia o::, eu falei [t u d o] que ele me pediu.
22 Rui [falou] isso aí.
23 Jorge a senhora deu =
eu [comprei]
24 Lúcia
25 Rui [e tá usado] na casa.
26 Jorge =e a senhora falou que-, que a senhora-, que a senhora achou
27 que ele não usou tudo que foi mal usado. até que a senhora
28 comprou muito cimento, muito tijolo, foi o que a senhora me
29 passou aqui.
30 [foi o que a senhora me passou a q u i (.)],entendeu?=
31 Lúcia [eu: falei isso mesmo, eu falei isso mesmo]
32 Lúcia =inclusive, até ele me pediu mil e quinhentas lajotas, eu
33 comprei duas mil e nem pra fazer o beiral com uma lajota em
34 pé. não deu pra fazer.(0.8) e o- a quantidade de cimento, o
35 meu piso só de pisar quebra tudo.
36 Rui eu fiz uma fundação pra ela fazer duas casas.(1.0) cê sabe
37 que uma fundação pra duas casas cê gasta cimento.
38 Jorge hum hum
39 Rui eu fiz uma fundação pra duas casas, mas =
40 Jorge =mas isso foi acordado.
41 Rui foi sim senhor. e eu tenho te- eu tenho [testemunha] pra
42 Jorge
[que o que]=
43 Rui
isso
44 Jorge
45 =a gente tem o que a gente quer ver é o seguinte, o quê que
46 foi é: é acordado. cês conversaram o quê. e chegou
[à conclu]são do quê.
47 Rui [ah nós,]
48 Jorge porque existe tá-, eu acho que o que faltou aí foi uma falta
49 de comunicação.=
50 Rui =foi.
51 Rui [porque ela mora pertinho de mim. porque que ela não]=
52 Jorge [ela veio pedir uma coisa para o senhor e o senhor fez uma]=
53 Rui =[foi lá fala comigo e veio aqui,]
54 Jorge =[o u t r a c o i s a.] nã::o, não é isso?

Rui hum
Jorge vir aqui não vai causar transtorno para o senhor de imediato.=
Rui =ah mas agora causou.
Jorge entendeu? eu tô falando para o senhor o seguinte (0.5) o- o problema é que houve uma falta de comunicação. porque ela nha pe- pediu uma coisa para o senhor, o senhor falou que ia fazer uma coisa, ela-, ela achou que era outra ou o senhor fez outra. então houve uma- um problema aí na comunicação.=
Rui =e eu tenho até o rascunho,
Jorge =tá entendendo? =
Rui =que eles fizeram ou vão fazer a (casa) se for preciso pra mandar para o (para o senhor ver.)=
Jorge =agora o problema é que existe um problema lá , segundo ela o piso tá quebrando, a casa tá descascando, tá, tá, tá (0.5) o reboco tá soltando, =
Lúcia =in- inclusive (0.2) inclusive depois a casa já praticamente pronta, (0.5) ele me pediu mais cimento e areia que ele ia dá um chapisco na casa por fora. Isso não foi feito.=
Rui =eu acabei de fazer o piso da casa.=
Lúcia =↑não foi feito.=
Rui =por enquanto só fiz o piso da casa.=
Lúcia =↑não foi feito. o quê que acontece quando chove escorre na minha parede. (0.5) o meu- ( ) foi pra comprar remédio pra mim e a minha filha porque ela tem alergia. (0.2) ela tem problema respiratório e eu é problema de nervo, de pressão, que sobe que é que é é remédio que não acaba mais. (0.2) eu olho pra minha casa eu abro a boca a chorar.(0.8) é isso que acontece. eu, eu mal fico lá. o senhor sabe disso muito bem.
[eu mal fico lá.]
Rui [se a senhora fala] comigo que não teria como pagar, eu num ia cobrar nunca. sabe que eu nunca cobrei nada de ( ).não gosto de cobrar. aqui, tem um vizinho meu que eu fiz uma casinha pra ele, ele já mora a seis meses e ele não me deu um tostão. nunca cobrei ele. (0.5) a senhora agora vai me: pagar. (0.8) ah que daqui nós vamos no ministério, nós vamos na junta=
Lúcia =ah nós vamos onde tiver que ir seu rui. o senhor então vai ficar provando, vamos ver o quê que vai provar.
Rui vamos agora.
Jorge porque a senhora ainda tá devendo uma quantia a ele?
Rui tá devendo sim.
Lúcia tô devendo sim, eu falei pra você que eu tava devendo.
(2.0)
Jorge hum hum (.) tá (.) bom. eu tô vendo que não é é é não existe forma de ter [acordo]
Rui [n ã o.]
Jorge aqui porque ele fala uma coisa, a senhora fala outra.(0.5) a senhora e, segundo a senhora ele tem uma dívida com a senhora porque ele não executou o problema-, o- o serviço da maneira que deveria ser executada. (0.8) e a senhora tem uma dívida com ele que a senhora reconheceu então, o que a gente va-(0.5) o que eu posso sugerir pra senhora é o seguinte, se a senhora (0.5) é afirma(0.2) diz que pode provar que ele não efe- efetuou o serviço combinado na maneira que foi feito. (0.8) o que ele, o que eu posso fazer pra senhora é orientar a senhora pra procurar a justiça, (0.5)tá. o juizado especial, qualquer forma de justiça. até mesmo na, na justiça comum e pleitiar lá, através dessas provas que a senhora tem, a a a (1.0) arrumar o que foi, é o que não foi

efetivamente é:: construído. agora eu sugiro a senhora que a senhora arque com a sua parte para a senhora poder exigir a parte dele. entendeu. porque se a senhora chega na, na justiça e e fala que não tem é é que tá um problema e a senhora não pagou pelo que a senhora pediu, o- o juiz não vai lhe dar ganho de causa. a senhora tá devendo e ele tá devendo. então fica a pendenga. então vamos ver prime- pra ge-, pra você pedir você pedir um direito cê tem que cumprir com as suas obrigações. se a senhora não tá cumprindo ((mediador conversa com outra pessoa.)) tá se a senhora nã::o tá cumprindo com as suas obrigações,(1.0) a senhora não pode exigir dele. o o ((o mediador conversa com outra pessoa)) a senhora não pode exigir dele que ele cumpra com as dele. (0.8) tá. então é (0.5) o que o procon podia fazer pela senhora que é tentar solucionar o problema através de um acordo nós estamos fazendo.tirando isso, infelizmente não tem jeito. eu vou relatar isso aqui tá. quando não existe um acordo o procon até é costuma tomar medidas administrativas, ju- é perante a pessoa que foi a quem foi feita a reclamação, no caso o senhor rui. eu acho que nem isso nós vamos fazer. nem vamos sugerir isso, pelo fato da senhora ainda tá também em débito com ele e ter havido uma falta de comunicação. a-, apesar de não ter nada documentado, vocês não passaram nada por escrito, nada foi só aque-, aquele para o aquele papelzinho =

Rui =exatamente ele.

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

Lúcia inclusive,=

Rui =que o senhor rui a a a o pagamento.

Lúcia ele falou que a pa- que que ele não foi num foi negócio de embolsar nem nada. as colunas que ele-, que ele botou as ferragens tão tudo aparecendo. (0.8) eu vo-

Jorge ah,

Lúcia na eu vou na defesa civil.

Jorge exatamente.

Lúcia porque eu já tô com medo da casa cair na minha cabeça.=

Jorge =[exatamente isso t u d o]

Lúcia [quando der esses temporais,]

Jorge vai ter que ser isso tudo vai ter que ser é é é avaliado perante a justiça porque entre aqui, entre nós não tem acordo. se, o senhor rui tivesse chegado aqui não, eu errei, eu vou lá e vo- arrumar. beleza. a gente formalizava >isso<. ele tá falando que não errou. a senhora tá falando que ele errou. não vai haver acordo aqui (0.5) entre a gente. então, a gente vai passar esse caso para a justiça. a senhora vai se encaminhar ao juizado, se a senhora precisar posteriormente de uma cópia desse processo, pra senhora ingressar lá e servir como justificativa que a senhora veio ao procon, eu lhe forneço uma cópia aqui, forneço ao senhor também se precisar. pra gente, pra vocês resolverem isso logo. (2.0) tá ok? agora só um minutinho que eu vou formalizar isso aqui.

ANEXO 6

AUDIÊNCIA
CARTÃO DO BANCO UNIDO

Participantes:

Mediadora: Patrícia

Reclamante: Pedro

Reclamada: Elisângela

Esposa do reclamante: Nádia

Patrícia: gente meu nome é Patrícia sou conciliadora da audiência de vocês ((conversa paralela))

Elisângela: é (.) da outra vez quem veio aqui foi a Darci (.) tá: ela hoje não está (.) e eu vim no lugar dela (.) é (.) ((ruídos de tosse no fundo)) o senhor tinha solicitado é::: ? o senhor tem esse cartão desde quando

Pedro: desde quando (.)

Elisângela: é

Pedro: ah (.) tem muito tempo, bastante tempo

Patrícia: tá aqui (.) desde dois mil e cinco

Elisângela: porque na verdade o que que acontece (.) esse cartão do senhor foi emitido em 2002 (0.5) tá (.) setembro de 2002 (0.6) o cartão de crédito (.) ele tem uma data de vencimento (.) do cartão (.) tá (.) isso aqui fixo pros três anos (.) então em 2002 o senhor recebeu o cartão (.) esse cartão o senhor desbloqueou o senhor até perdeu um cartão (.)

Pedro: isso

Elisângela: ele solicitou a segunda via =

Patrícia: mediadora: =ele perdeu o cartão que ta desbloqueado o que perdeu ele desbloqueou e cancelou

Elisângela: pois é (.) aí foi emitido uma segunda via (.)

Patrícia: mas

Elisângela: então o que que acontece (.) um cartão (.) não é porque chegou um novo cartão que é (.) uma conta nova (.) tá (.) ele tem validade de três anos mas:: se o senhor não pedir o cancelamento o senhor tem um cartã::o definido até:::=

Pedro: =mas eu não desbloqueei esse não =

Elisângela: =o senhor não desbloqueou este cartão que chegou pro senhor (.) pela renovação do cartão mas não quer dizer que o senhor não tinha (.) é:: contratado esse cartão (.) né (.) anteriormente (.) então o que que acontece porque que o senhor não solicitou o cancelamento desse

Pedro: esse ai eu tinha solicitado =

Elisângela: =não =

Pedro: =quando eu perdi foi solicitado eu pedi pra cancelar

Nádia: ele não tinha perdido (.) o cartão chegou ele nem ligou (.) botou na gaveta lá e deixou

Elisângela: o senhor solicitou o cancelamento pela per::da

Pedro: eu paguei a taxa eu pedi lá e o rapaz perguntou (.) o senhor quer que a gente faz o cartão eu falei pode deixar meu cartão agora quer cancelar e não consegue

Elisângela: é (.) o cancelamento é feito pelo telefone (.) tá pela central de (.) de cartões (.) quando o senhor cancelou (.) o cartão do senhor foi cancelado por <perda> (.) então quando o senhor pediu o cancelamento por perda (.) o que que se entendeu que o senhor perdeu o cartão e emitiu um novo cartão pro senhor continuar utilizando

Patrícia: mas aqui já pergunta se você quer um novo cartão quando o cartão =

Elisângela: =mas aí (.) o senhor tinha (.) o senhor ti o senhor tinha que pedir o cancelamento falar assim oh eu não quero mais ter o cartão (.) quero que cancela definitivo

Pedro: mas eu pedi (.) foi pedido o cancelamento desse cartão aí pois é ( ) porque eu fiz o pedido

Elisângela: o registro de pedido que nós temos é de um cancelamento por perda não po:::r é::: por por o senhor não querer mais ter o cartão (.) então quando o senhor pede o cancelamento por perda (.) foi emitido um novo cartão (.) agora porque que o senhor, pagou as faturas e não pediu o cancelamento na época,

Pedro: sabe por que eu só olhava o ( ) que vinha entendeu (.) eu ia pagando (.) eu não prestava atençao em numero de cartao (.) tem que pagar eu pago

Elisângela: o senhor ta vendo

Pedro: se eu tivesse olhado aqui eu ia falar não eu não vou pagar pelo numero que tá

Elisângela: então o que que aconteceu ( ) o senhor comunicou a perda o cartão foi cancelado poré:::m o administrador entendeu é (.) que o senhor continuava (.) com a conta do senhor ativa (.) tá (.) então agora e::m 2007 realmente foi feito (.) o cancelamento (.) da conta (.) e no dia que o senhor pediu o cancelamento (0.5) em junho tá (.) a anuidade referente a dois mil e sete >foi feita uma devolução pro senhor< (.) correto (0.6))

Pedro: foi

Elisângela: ( ) a devolução do valor proporcional da (.) da anuidade (.) no dia: catorze de agosto (.) foi creditado na conta do senhor o valor de vinte e cinco e dezoito referente a ao a parte da de:: da anuidade de dois mil e sete

Pedro: mas eu tenho em casa (.) eu paguei mais de vinte e cinco

Elisângela: pois é o senhor não solicitou o cancelamento da conta anteriormente (.) o senhor pediu pra cancelar >porque como que funciona< um cartão (.) o senhor tem um cartão (.)

Pedro: é

Elisângela: então o senhor foi la e comunicou que perdeu (.) esse numero >aqui< ((conversas indistintas no fundo)) identifica cada via de cartão (.) o senhor perdeu (.) o senhor não falou eu não quero mais (0.6) foi emitido um novo cartão (.) continua aquela conta [mas eu pedi o cancelamento] do senhor tá

Nadia: (eu acho que tinha assim que ter assim um prazo de três meses pra você comprar) se você não comprar eu não envio tarifa pra você pagar ( ) isso que eu queria saber porque que ele vai ter que pagar (.) ele viu no o o o papel ele viu no código de barra ele ia lá no banco e falava (.) eu vou pagar)

Patrícia: por que o cartão que mandaram pra você ele foi solicitado ou foi enviado sem solicitação(.)

Pedro: o:::

Elisângela: não (.) ele esse aqui foi enviado sem solicitação [sem solicitação]

Patrícia: o outro numero de cartão (.) mas existiu um primeiro cartão (.) vocês tiveram esse cartão furtado ou foi ( )

Elisângela: não (.) .ele perdeu o dele

Patrícia: ele perdeu (.) peraí só pra ver se eu to entendendo ce tinha o cartão ce perdeu o cartão ligou pra poder cancelar o cartão ( ) aí cancelaram o cartão

Nádia: não ai eu falei com a menina (.) o meu marido ta pagando isso aqui em dia (.) há tantos anos (.) ai ela falou (.) ele ta pagano isso ai (.) tá ( ) (.) olha minha senhora a única coisa que eu vou fazer eu vou botar a (.) a quantidade que ele pagou porque ele já perdeu ( )

Patrícia: mas perai vamo devagar (.) ai teve o cartão que ele perdeu e ele veio aqui no procon pra cancela [cancelar] ai cancelo (.) ai depois que cancelo (.) aí eles mandaram um novo cartão

Nádia: nã::o não depois que cancelo (.) depois que cancelo o velho (.) que ele tinha perdido ai foi esse outro cartão que ele não tinha [não pedi] ai ele ta seno cobrado [eu to pagando] ele ta pagando

Elisângela: não (.) na verdade o que que acontece (.) ele contratou um cartão em setembro de 2002 que foi desbloqueado em outubro de 2002 (.) ta (.) então ele (.) esse cartão ele teve ele (.) né um cartão >um cartão físico ele tem validade pra cada três anos< (.) ta (.) foi em::: 2002 mesmo ou em 2003 (.) ele perdeu o cartão (.) pediu o cancelamento porem por perda (.) ta (.) e foi emitido uma segunda via em::: em (.) outubro de 2003 ele foi ele foi é (.) cancelado por perda (.) foi emitido uma segunda via que venceu (.) venceu o cartão venceu a conta (.) em 2005 (0.5) quando ele recebeu o cartão novo em 2005 (.) ele achou que o novo cartão era de uma nova conta (.) né (0.5) ai ele >não solicitou o cancelamento desse cartão< ai foram chegando as cobranças

Patrícia: mas ele tem os dados (.) ele tem esse cartão ai (.)

Elisângela: então mas uma vez que a conta já esteve ativa ele so (.) ele desbloqueou o primeiro

Patrícia: não esse ai ele ta desbloqueado (.) foi desbloqueado esse (.)

Elisângela: não esse não (.) [então não pode efetuar cobrança] este foi feito a devolução tá (.) mas é:: ele teve outros cartões anteriores esse aqui foi feito devolução esse é o de 2007

Patrícia: mas depois não foi desbloqueado ele efetuou o pagamento das cobranças e vocês estornaram pra ele (.) é isso

Elisângela: <foi estornado (.) a cobrança> referente ao ano de 2007 (.) que agora quando ele solicitou a o cancelamento do cartão

Nádia: esse cartão aqui já tinha muitos anos

Elisângela: então o que que acontece (.) ele foi pagando as anuidades mas é (.) é uma conta não é um cartão novo (.) porque ele (.) a via dele (.)

Patrícia: não a senhora vai ter direito ao estorno da anuidade desse cartão ai ( )=

Nádia: =esse outro não esse outro foi cancelado ( )

Patrícia: esse é de 2005 mas a conta do cartão é a mesma ((trecho inaudível)) esse ai chegou pra ela quando ( )

Elisângela: o que que acontece com o cartão o cartão é substituído ele vem com uma numeração diferente (.) o que não quer dizer que você paga anuidade (.) por ele

Patrícia: então perai (.) deixa eu ver se eu entendi (.) se o cliente não desbloquear e se esse cartão porventura for parar na mão de terceiros ( ) continua =

Elisângela: =não (.) ele não vai fazer com::pras (.) ele ta questionando a anuidade do cartão

Patrícia: então (.) só pra poder ver se eu entendi (.) se eu to entendendo (.) ele não desbloqueou o cartão (.) tá=

Elisângela: =ele não pode ele não pode fazer compras (.) se ele for perdido (.) alguém chegar com ele em algum lugar quiser comprar não vai comprar

Patrícia: então (.) se ele não foi desbloqueado não tem porque pedir a anuidade não

Elisângela: a conta ta (.) vamos supor que você abra uma ?conta no banco (.) ta você abriu a conta (.) você não ta utilizando a conta (0.5) mas você não foi la encerrar essa conta então você cobra (.) taxa de anuidade (.) taxa de manutenção (0.5) o cartão de credito considera-se que seja uma conta ( ) não é um cartão físico em si (.) ta (.) e a contratação (.) inicial ta (.) cada vez que =

Pedro: =esse

Elisângela: =ele for:: perdido (.) for quebrado ele vai receber ( ) com um numero novo (.) agora (.) porém ( ) não é não é uma conta nova (.) ( ) agora quando em 2005 (.) que ele recebeu esse cartão (.) e chegou a fatura (.) ele deve ele não deveria ter pago a a fatura

Nádia: mas ele =

Elisângela: =uma vez que ele pagou a fatura entende-se que ele aceita a conta

Patrícia: ( ) não é bem assim não (0.5) tem alguma documentação de vocês (.)((telefone tocando no fundo)) é::: que prove essa segunda via desse cartão (.)

Elisângela: eu tenho os dados da emissão (.) porque como que é feito isso a é a essas solicitações de cancelamento são feitas tudo via telefone pela administradora

Patrícia: então (.) tem alguma comprovação da administradora da solicitação dele (.) ou só consta o cancelamento do cartão pela perda (.)

Elisângela: cancelamento com emissão de segunda via (0.5) porque uma vez que ele perdeu o cartão (.) e pediu pra cancelar <aquela via que ele perdeu> não quer dizer que ele cancelou o o a conta dele na administradora (.) então foi emitido uma segunda via

Pedro: sem pedir sem eu pedir mandaram ( ) se eu não pedi (.) se eu pedi foi pra cancelar (.) tem =

Elisângela: =mas o senhor pediu foi pra cancelar por perda (.) então nós entendemos que o senhor perdeu o cartão [porque ( ) aqui] por questões de segurança por questões de segurança (.) cancelo:u aquele cartão que o senhor perdeu (.) mas o senhor (.) recebeu o novo cartão pra continuar: é cliente da da administradora de cartão

Patrícia: como é que é o seu nome (.)

Elisângela: Elisângela

Patrícia: Elisângela (.) Elisângela(.) qual que é o motivo do cancelamento do cliente

Elisângela: perda de cartão

Patrícia: por que que aqui então tá escrito outra coisa a não ser perda (.)

Elisângela: ai (.) foi emitido uma segunda via

Patrícia: aqui ta falando (.) motivo do cancelamento(.) emissão de segunda via pra cartão

Elisângela: segunda via

Patrícia: não (.) o motivo do cancelamento foi perda (.) e não emissão de segunda via

Elisângela: ta (.) mas ai:: o cartão anterior::

Patrícia: então aqui ta errado

Elisângela: mas o: o cartão anterior foi cancelado por perda isso aí foi emissão do cartão (.)

Patrícia: não (.) motivo do can(.)celamento

Elisângela: então (.) esse =

Patrícia: =qual que é o numero do cartão (.) esse novo que ta ai (.)

Elisângela: tem que ver ? pela data =

Patrícia: =ta

Elisângela: esse foi o ultimo cartão [tá] o último cartão [qual que o final é dez] final noventa e dois dez
Patrícia: então não é o mesmo numero do que esse daqui [ele ele teve] é o cartão antigo
Elisângela: ele teve quatro cartões
Pedro: não
Elisângela: repetidos (.) ele teve quatro cartões
Pedro: não
Nádia: ele não teve quatro cartões
Patrícia: peraí (.) nós estamos desviando
Pedro: é
Patrícia: eu quero entender (0.5) vamo devagar (.) aqui a senhora me apresentou um documento (.) eu perguntei pra senhora qual que é o motivo do cancelamento do anterior a esse ai
Elisângela: oh ( )
Patrícia: a senhora informou pra mim (.) perda (.) aqui na documentação que a senhora ta me apresentando (.) ta motivo de cancelamento (.) emissão de segunda via (.) então (.) uma das duas informações ta errada
Elisângela: então (.) quando você? emite segunda via você cancela o anterior ta ... deixa deixa só eu confirmar aqui.. pra confirmar
Patrícia: mas a perda não ta constando como >motivo do cancelamento< (.) deveria estar constando aqui
Elisângela: duzentos e on::ze (.) duzentos e dez (5.0) duzentos e três ((telefone tocando ao fundo) du:ze:ntos e se:is (5.2) oitocentos e sei:s (4.2) ele tem aqui (.) o cartão (.) esse aqui já é o novo (.) ele teve um car?tão quarenta e um dezesseis (.) que foi retido (0.3) é:: cancelado por perda (03) ta vendo (.) cancelamento por perda
Patrícia: pois é (.) porque esse
Elisângela: aqui foi emitido um no::vo cartão (.) ta (.)
Patrícia: qual que é o numero do cartão que foi cancelado por perda (.)
Elisângela: quarenta e um (.)dezesseis
Patrícia: e esse cartão aqui quarenta e um oitenta e nove é qual(.)
Elisângela: o (.) o noventa e dois dez foi emitido (.) já (.) <vamo verificar a data>
Patrícia: cancelado em vinte nove do dez de dois mil e três
Elisângela: tá (3.0) e:::m ..vinte e nove do dez de dois mil e três..cancelamento por perda (3.4) ta: quarenta e um (.) dezesseis
Patrícia: ?ai foi emitido (.) a nova via
Pedro: não... não
Elisângela: cancelamento (3.1) e:::perda ( ) perda de novo (.) ele perdeu (.) ?ele tem três cancelamentos por perda [não] e foram emitidos nossos cartões
Pedro: não tem não (.) só tem esse ai (.) o primeiro que eu perdi (.) eu pedi cancelamento (3.0) eu não tenho três cartão que eu perdi (.) não
Nádia: ele tem dois cartão ( )
Pedro: não (.) não pedi (.) não
Elisângela: ( ) nós temos emitidos três (.) três números diferentes (.) de cartão pro senhor [não é não]
Pedro: não pedi não
Elisângela: entendeu
Patrícia: a senhora acha que tem uma proposta (.)

Elisângela: não (.) porque é o seguinte. eu ate trouxe (.) aqui (.) a (1.0) a::: (5.0) o encaminhamento que foi feito (.) ta (.) a solicitação (.) na área (.) responsável (.) é::: inclusive (.) após análise da movimentação da conta (.) né (.) .que a gente chama de conta (.) >o cliente solicitou o cancelamento do referido cartão em junho< (2.0) esse cartão aqui (.) que foi quando ele veio aqui (.) tá (.) nesse cancelamento (.) de junho (3.0) na fatura com vencimento em junho (.) (ele teve) um estorno proporcional (1.0) e:: o crédito referente a anuidade de dois mil e sete (6.0) ta (2.0) que é (3.0) esse cartão (.) esse cartão foi emitido em dois mil e cinco (.) com validade ate agosto (.) .que ele tem três anos de validade. (3.0) então foi feito (.) um que ele pediu o cancelamento (2.0) da com:ta .foi feito um estorno pra ele da anuidade deste ano (7.0) que anteriormente o que cons::ta é que ele ele perdeu o cartão (.) falou >perdi meu cartão quero que cancela< (.) ta (.) então ele perdeu o cartão (.) foi cancelado e emitiu a segunda via pra ele (3.0) não foi cancelado a co:::nta dele (.) foi cancelado o cartão

Patrícia: o cartão

Elisângela: é (.) ta (.) então (.) é::: ate hoje pela manha porque na resposta

Patrícia: ( )

Elisângela: porque pela manha quan (.) quando eu é::: eles mandaram essa resposta (.) que eu achei meio vaga (.) eu ate liguei novamente (3.0) e (.) fiz o questionamento (30.) contratou o car -a conta do cartão (.) em setembro (.) de dois mil e dois (.) e desbloqueou em outubro de 2002 (3.0) nisso ele perde::u (.) pediu o cancelamento (.) do:: cartão (3.0) pode ter havido uma:: é::: (5.0) como é que se diz (7.0) ele pode ?ter achado (.) que no que ele falou que canc:: -que perdeu o cartão (.)que cancelou >que cancelou definitivo< (3.0) né (.) >mas não e assim que funciona< (3.0) o senhor tinha que

Pedro: ( ) eu pedi pra cancelar [aham] vai mandar um cartão [e] vai mandar outro cartão pra você [pois é] você quer (.) não (.) eu pedi pra cancelar .ele não vai mandar ( ) o cartão (2.0) sem =

Elisângela: =no que cancelou por pe::rda (não) entende-se que o senhor cancelou (.) o senhor teria que ter pedido igual dessa vez (.) não quero mais o cartão (.) então cancelou (1.0) por

Pedro: por

Elisângela: >desinteresse< do senhor ter o cartão

Nádia: como é que vai ficar

Patrícia: mas tem alguma proposta na casa do senhor desses valores que estão ( ) ou não tem(.)

Elisângela: não (.) porque, entende-se que como ele fez o pagamento das faturas anteriores, (3.0) e o cancelamento não foi por desinteresse dele (3.0) a co:nta dele estava ativa (4.0) ta

Patrícia: [( )]como não houve acordo aqui no procon ( ) a gente vai encaminhar vocês pro juizado de pequenas causas ( ) ate na ata caso vocês queiram dar continuidade na reclamação lá o processo aqui no procon vai ser encaminhado ( ) código ( ) aqui da agência (5.0) se ficar verificado que houve (3.0) por parte do banco >infração ao código de defesa do consumidor< (4.0) (ruídos de papel no fundo) o banco >pode vir a sofrer uma penalidade< de multa (3.0) ta ok (.) só que essa multa em relação (3.0) >ao procon< aí vocês podem dar continuidade caso seja do interesse (3.0) em esfera judicial (4.0) la vai ter um juiz >que vai analisar o caso de vocês< e vai sentenciar o caso de vocês (.) se o juiz entender (.) que (.) que o banco tem que pagar ( ) ta ok (.) porque aqui nós somos instancia administrativa (.) só vai ( ) e: (.) caso verifique ( ) porque (.) ele foi estorna::do ((telefone tocando)) referente (.) a 2006

Pedro: É mas o que eu paguei eu não vou ter retorno dele

Elisângela: =dos anos anteriores não (0.8) esses aí são,é de que período?

Nádia: eles pegam as pessoas humildes que não entendem e vão pagando, pagando, pagando, quem entra no prejuízo ( )

Pedro: mas eu tava pagando direito.

Elisângela: igual esse daqui, esse aqui o senhor não pagou, então foi devolvido: né? E o senhor entrou em contato pedindo cancelamento da conta. Agora nesse daqui ó , o senhor tinha que ter solicitado o cancelamento já na época.

Pedro: = mas é o que eu to te explicando, entendeu? Só chegava a conta, a carta.

Elisângela: [chegou e o senhor não podia pagar

Pedro: [eu sei que eu não podia pagar, mas eu tava acostumado a pagar e veio uma conta aí de uns duzentos e pouco e eu sabia que tinha comprado, sabia que tinha comprado aí ela falava assim tem uma conta aí de duzentos reais e tem que pagar, então eu chegava ó chegou uma fatura do banco eu ia passar lá mesmo e ia e pagava.

Nádia: o problema dele era não dever, entendeu?

Pedro: não ficar devendo, mas o banco também sabia =

Elisângela: =mas não pode ser assim não, o senhor tem que questionar.

Pedro: mas tem um negócio, se o banco sabia também que eu não tava comprando, e não tava mandando fatura pra mim, o cartão tava errado? Não era pra mandar fatura pra mim. Por que que o banco mandava fatura se não era pra mim pagar?

Elisângela: não, mas, porque a conta do senhor não tinha sido encerrada.

Pedro: eu sei, mas ela sabia que não tava encerrada, não era pra mandar fatura, não tava encerrada, mas eu não tava comprando.

Elisângela: mas o senhor tem o cartão – a anuidade que o senhor paga não é só por o senhor estar comprando, o senhor tem o cartão em posse do senhor, a anuidade é pro senhor manter o crédito, mas não quer dizer que o senhor não comprou, o senhor não , não tem o crédito.

Pedro: = mas se eu não comprei, eles me mandaram aqui, eu tenho fatura de dezenove, dezesseis, né?

Elisângela: = então, se o senhor não comprou, o senhor teria que ter ido na época e questionado do jeito que o senhor fez agora.

Pedro: = eu entendi o que você falou e ta entendendo o que eu to te falando? Eu não procurei ver o número do cartão- pra ver qual cartão que eu tava pagando, eu tinha esse aí, esse eu nem sabia que ele tava lá dentro.

Elisângela: [hum hum] Eu to entendendo, o senhor não- uma vez que o senhor não tava comprando, o senhor achou que não deveria ter:

Pedro: aqui eles mandaram [isso aqui

Elisângela: [a manutenção

Pedro: quinze reais de não sei o quê. Isso aqui o que que é? É manutenção de cartão?

Elisângela: É manutenção aqui ó=

Pedro: =de quinze reais?

Elisângela: não, é porque foi acumulando

Pedro: mas quanto que tem aqui dizendo o que eu comprei e o que eu tava pagando?

Elisângela: = durante o ano, vêm três faturas com a [taxa de manutenção.]

Nádia [( )]porque aí não tá escrito.[nada que cê comprou]

Pedro [não mas]
Nádia: nem ta dizendo nada que você comprou nem vem dizendo o que que tá cobrando, ta cobrando anuidade do cartão,mas a gente nem sabe que que é.
Pedro: todo mês, todo mês quinze, dezesseis ( )
Elisângela: = é, na data de vencimento, vão supor, o senhor contratou o cartão em setembro, então todo mês de setembro ia chegar a cobrança da anuidade.
Pedro: Todo mês de setembro, mas tava chegando todo mês, todo mês.

Elisângela: não, de ano em ano, a anuidade ela é dividida em três parcelas, então todo mês de setembro, fez aniversário do cartão vai ser cobradas as anuidades que foram essas faturas que chegaram.
Pedro: Não , era todo mês, não de ano em ano não
Patrícia: isso que eu queria saber se a pessoa está ciente disso na hora que compra o cartão.
Elisângela: na hora que pega o cartão.
Patrícia: então a pessoa ta ciente ( )
Elisângela: é- as vezes, o que que acontece, quando- a primeira vez que é feito o cartão , pode ser que no primeiro ano tenha ou desconto dessa anuidade ou até isenção, mas no ano seguinte já começa a cobrar, tanto que você recebeu uma fatura não era de compra, pago de anuidade, na época você deveria ter questionado ( )
Nádia: eles falam que o cartão é gratuito, o cartão você recebe ele é gratuito, você não tem que pagar nada pelo cartão, você vai pagar pelo que você compra, né? As coisas que você compra, agora o cartão não ta saindo de graça, o cartão ta vindo, cobrando o cartão.
Elisângela: = ele é cobrado exatamente por isso, vamo supor, a senhora- a pessoa recebe o cartão, né? Esse cartão tem um custo. Aí quando perde o cartão e requer outro aí já não é cobrado, essa anuidade é exatamente a manutenção da sua correspondência via correio (.) o custo do cartão, então essa anuidade na verdade é pra isso e também pra manter o crédito da pessoa, né? Então a senhora abriu uma conta corrente no banco, todo mês a senhora tem uma taxa de manutenção[
Pedro: [eu errei-eu errei de ter pagado[
Elisângela: [a anuidade sem o senhor entender o que que tava pagando

Pedro: e o banco não errou sabendo que eu não tava comprando , não devendo nada e me mandando pra mim pagar, o banco não deveria[
Elisângela: [não, isso aí é a anuidade, eu to falando com o senhor, é a manutenção do crédito.
Pedro: = mas todo mês quinze reais, dezesseis reais, todo mês?
Elisângela: hhh
Pedro: mas todo mês, o banco deveria ter visto isso[
Elisângela: [a anuidade na verdade são três faturas de dezoito
Pedro: = três de dezoito, não eu to te falando, porque é todo mês , você vê que as folha ta todo mês, não é dividido por ano três vezes não.

Elisângela: = não, não, são três por ano.
Pedro: = você ta entendendo o que eu to te falando? Aqui ta todo mês que eu to pagando esse cartão, sem comprar, cinco, dez, quinze ,dezesseis, dezenove reais.
Elisângela: Igual tem uma outra taxa ali que chama proteção[
Pedro: [essa outra taxa também não tinha que pagar não, nós tamo recebendo dele, mas se o cartão ta errado e ta pagando uma coisa que não ta comprando.
Elisângela: não, igual, por exemplo, ali tem uma outra taxa que chama proteção[

Pedro: [eu só to vendo o meu lado que eu to pagando e não to[
Elisângela: [chama proteção perda e roubo, essa proteção perda e roubo, o que

que acontece[
Pedro: não, não é isso não, eu já sei o que você falou, proteção de perda, né e roubo[
Elisângela: [é uma taxa, essa é mensal, o senhor paga dois e cinqüenta ou três reais, dependendo do cartão, vamo supor, o senhor perdeu o cartão e alguém achou , quando o senhor percebeu que perdeu o cartão - é – alguém já tinha comprado, então o senhor liga pra lá e fala ó to com boletim de ocorrência, perdi o cartão na data tal, aí o que que vai acontecer? Essa fatura que outra pessoa comprou indevidamente- é como se fosse um seguro essa proteção perda e roubo[
Patrícia: [mas isso não é uma taxa não, isso é uma contratação que o consumidor faz se ele quiser [ele não é obrigado]
Elisângela: [é, se ele quiser]
Patrícia [a fazer isso não ( ) só que o que acontece é que (eles põem o que eles querem)]
Elisângela {mas existe-aí é]o senhor tem que pedir o cancelamento
Patrícia: ou então o senhor também pode pagar e pedir esse valor em dobro porque o senhor ta pagando uma quantia que o senhor não deveria pagar, ( ) aí o senhor pede em dobro pra empresa aprender a não fazer isso
(falas sobrepostas de todos os envolvidos)
Reclamada onde que o senhor solicitou o cartão?
Pedro: ( )eu tive lá , falei com a (outra menina), eu fui no banco umas duas vezes, mas ninguém soube me informar ela chegou aqui o senhor poderia ter me procurarado, mas como eu vou te procurar se eu não tenho um papel eu não tenho nada escrito(no próprio banco) o cara falou assim ces tão vendo, pra fazer um cartão (eles insistem tanto com o cliente) pra poder fazer na hora que ce faz o cartão, e dá uma coisa errada, você quer cancelar você não consegue ninguém. Eles falavam assim , meu senhor, isso não é com a gente não hhh não tinha. Eu não to falando- vou falar mentira- eu fui lá no banco , procurei um funcionário e ele me deu esse número aqui e eu falei já liguei uma duas vezes e não consigo.
Elisângela: = vou falar uma coisa pro senhor, toda vez que o senhor for a algum departamento, banco e a pessoa virar pro senhor- o senhor pede por escrito[
Pedro: [aí o banco não me deu por escrito[
Elisângela: [porque se a pessoa colocou pro senhor que ele não tem como atender o senhor, ele tem que escrever pro senhor que ele não pode fazer isso.
Patrícia: Gente, só um minutinho, eu vou ler a ata pra saber se vocês querem acrescentar mais alguma coisa , vou estar encaminhando vocês para o Juizado de Pequenas Causas,vai servir de prova pra vocês lá, lá vocês discutam todos esses valores, contestem esses valores e o senhor ( ) e peça esse valor em dobro. Vou fazer a leitura apenas da audiência de hoje, mas na ata ta constando tudo que vocês informaram desde o procedimento inicial ( ) > Segundo a empresa informada, o Banco Unido alegou que deve ter ocorrido um (aceite) por parte do cliente no momento de pagamento das faturas que por ela estavam sendo cobradas, ( ) cancelou o mencionado cartão por perda, entretanto, não foi informada que receberia um novo cartão em sua residência nem tampouco solicitou que a empresa ( ) Por tais motivos, ( )o reclamante efetuou os pagamentos sem saber ao certo do que se tratava em caráter preventivo ( ) encaminhado ao Juizado especial ( ) < Vocês precisam que (conste) mais alguma coisa?(muitos ruídos)

Elisângela: igual quando o senhor vai ao banco solicitar o cancelamento de uma conta, o senhor nunca faça isso, seu Pedro, o senhor sempre[faça isso por escrito]

Pedro: [não, mas isso aqui ó,] esse cartão aqui, o cara lá do banco disse que não tem nada a ver com isso, pelo meno, quem trabalha lá falou comigo, isso aqui não é com a gente não ó e o número pra você ligar é esse aqui.

Elisângela: infelizmente, a pessoa talvez tenha informado o senhor errado.

Pedro: = não , mas lá eu não conseguia não, a menina também falou comigo , não é possível que ninguém que trabalhava lá me indicava alguém do banco pra resolver isso.

Patrícia: ( )

Pedro: é o primeiro caso com esse negócio do cartão?

Elisângela: Não as vezes é o que eu to falando pro senhor, foi- a maneira como foi conduzido no início, né? Foi errada. Mas quando a pessoa faz o cancelamento- por desinteresse do cartão, fala eu não quero ter o cartão, aí realmente a gente não tem a cobrança.

Pedro: agora, se eu cancelei ele, se eu cancelei porque eu perdi , pra mim ter outro cartão, achei que eu teria que pedir outro cartão e não que ia vim sem eu querer.

Elisângela: não , é automático, é igual quando o senhor pede o cartão da conta do banco, pediu o cartão, então o que que o você fez, vai ser bloqueado aquele, cancelado e automaticamente vem o outro número pro senhor.

Nádia: o cartão dele quebrou ( ) eles mandaram carta primeiro pra ele pra mandar um outro cartão pra ele que o cartão dele tinha quebrado (aí ela já tava ciente que era aquele que tinha quebrado) quer dizer,manda cartão assim, a gente tem ligação todo dia de cartão, oferecendo cartão, oferecendo cartão. quer dizer

Pedro: É que oferecer oferece tão bom que ( )

Nádia: é sábado, é domingo, feriado, só chegando ligação

Elisângela: = ah, isso aí com certeza, né? São feitos contatos, isso aí eles fazem direto mesmo (0.5) da mesma maneira, o senhor recebeu alguma coisa que o senhor não solicitou, o senhor imediatamente- né? Agora, infelizmente, infelizmente – da primeira vez que o senhor recebeu o cartão, o senhor não foi orientado , né, de repente da maneira correta.(ruídos)

Pedro: é igual eu paguei, se eu não pago , eu ia virar devedor e a soma só se multiplicando, não ia só multiplicando? Se eu não pagar aquela conta, deixar pra lá, no outro mês( )

Elisângela: = não, mas aí é no caso de compras.

Pedro: de compra e como eu não comprei chegou também pra mim.

Elisângela: essa boleta que ele pagou aqui tem um mínimo, inclusive , nunca é aconselhável o senhor pagar (o valor mínimo)
(telefone toca)

Nádia: eu não deixo, eu não entendo muito, mas o que eu posso fazer pra não levar prejuízo ( ) senão vai virando uma bola de neve.

Elisângela: juro muito alto.(telefone toca)

Nádia: ah, eu fiquei muito revoltada quando eu vi ele pagando essas faturas aí, que isso, ele ta sempre com tudo em dia ( ) um absurdo, não deveriam ter feito isso, tinham que explicar direito pra ele.

Elisângela: infelizmente, quando ele procurou ( ) as vezes a pessoa não orientou de maneira correta, é um erro , né?

Pedro: não, mas a orientação lá é só pra você conseguir o cartão, só pra oferecer o cartão pra você, agora como é que você vai comprar[

Elisângela: [de repente a pessoa que atendeu o senhor, né?

Pedro: = não [

Elisângela: [a gente não pode falar que não é assim que as vezes não tem uma pessoa que de repente não dá orientação correta.

Pedro: é, não fala, que não pode pagar o mínimo ( )

Elisângela: é o que eles acham é que tão fazendo aquele cartão pra uma pessoa que as vezes entende do cartão que ta pegando, aquela coisa ( )

Nádia: ( )

Elisângela: o outro cartão que o senhor tem, o senhor continua utilizando ele?

Pedro: não

Nádia: não, esse ta parado, a gente não recebe fatura nenhuma dele.

Elisângela: e vocês cancelaram?

Nádia: não porque as vezes a gente precisa pra[

Pedro: esse a gente não tem comprado nele e não recebe fatura nenhuma pra pagar

Nádia: não chega nada

Pedro: não chega nada, era pra chegar nele também então, entendeu, até manutenção mesmo e não chegou nada.

Elisângela: sim, mas quando o senhor compra, chega direitinho a fatura pro senhor?

Pedro: = chega, agora você tem que me explicar porque que não ta chegando fatura nenhuma desse Visa que eu tenho há mais tempo do que esse aí?

Elisângela: a gente pode verificar pro senhor, mas se não ta chegando, quando chega da compra- o senhor tem comprado ultimamente?

Pedro: não, não tenho comprado.

Elisângela: o senhor depois dá uma passadinha pra gente verificar se não tem nada pendente, ta?

(ruídos)

Patrícia: o senhor vai assinar aqui, ah o nome do senhor aqui.

Elisângela: não porque o seguinte as vezes pode extraviar mesmo e não ta chegando. Aí depois se o senhor quiser passar lá pra gente dar uma olhadinha, confirmar direitinho, a gente verifica antes que- né?

(ruídos) (eles assinam a ata)

Patrícia: é qualquer lugar aqui, só porque são duas vias, qualquer lugar. Tem uma via pra cada um.

(ruídos de papel) (vozes ao fundo)