

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA**  
**FACULDADE DE LETRAS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA**

**MÔNICA MIRANDA DE OLIVEIRA**

**REFORMULAÇÃO DO MOVIMENTO ARGUMENTATIVO DE EVIDÊNCIA  
LEGAL EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NO PROCON**

**JUIZ DE FORA**  
**2018**

MÔNICA MIRANDA DE OLIVEIRA

**REFORMULAÇÃO DO MOVIMENTO ARGUMENTATIVO DE EVIDÊNCIA  
LEGAL EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NO PROCON**

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

Orientadora: Profa. Dra. Amitza Torres  
Vieira

Coorientador: Prof. Dr. Vicente Riccio Neto

JUIZ DE FORA

2018

Ficha catalográfica elaborada através do programa de geração automática da Biblioteca Universitária da UFJF, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Oliveira, Mônica Miranda de.

Reformulação do movimento argumentativo de evidência legal em audiências de conciliação no PROCON / Mônica Miranda de Oliveira. -- 2018.

151 f. : il.

Orientadora: Amitza Torres Vieira

Coorientador: Vicente Riccio Neto

Tese (doutorado) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Letras. Programa de Pós-Graduação em Linguística, 2018.

1. Argumentação. 2. Linguística Interacional. 3. Movimento argumentativo de evidência legal. 4. Análise da Conversa. 5. Reformulação. I. Vieira, Amitza Torres, orient. II. Neto, Vicente Riccio, coorient. III. Título.

MÔNICA MIRANDA DE OLIVEIRA

**REFORMULAÇÃO DO MOVIMENTO ARGUMENTATIVO DE EVIDÊNCIA  
LEGAL EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NO PROCON**

Tese de Doutorado submetida à Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial para a obtenção do título de Doutor em Linguística, aprovada pela seguinte banca examinadora:

---

Profa. Dra. Amitza Torres Vieira  
Orientadora-Presidenta da banca

---

Prof. Dr. Vicente Riccio Neto  
Coorientador

---

Profa. Dra. Ana Paula Grillo El-Jaick  
Membro interno

---

Prof. Dr. Alexandre José Pinto Cadilhe de Assis Jácome  
Membro interno

---

Prof. Dra. Carolina Scali Abrita  
Membro externo

---

Prof. Dr. Roberto Perobelli de Oliveira  
Membro externo

UFJF/FALE/PPG-LINGUÍSTICA  
2018

**A Deus e à Nossa Senhora.**

## AGRADECIMENTOS

A Deus, minha bússola, sem a qual eu não conseguiria encontrar o caminho até a conclusão deste trabalho. À Nossa Senhora, minha fiel companheira, que nunca soltou minha mão.

À minha mãe Raimunda, que do lugar de educadora, inspirou amplamente o meu percurso acadêmico até aqui. Ao meu pai Hugo, que sempre foi a mão que eu precisei segurar no trajeto. À minha irmã, que foi minha constante parceira nas profícuas discussões científicas. Ao meu sobrinho e afilhado Guilherme, que precisou simplesmente existir para me dar cada vez mais força para chegar até aqui. Ao meu namorado Leonam, meu companheiro de antes, agora e depois.

À minha orientadora, Dra. Amitza Torres Vieira, que muito contribuiu para o meu crescimento acadêmico.

Aos pesquisadores Fleur van der Houwen e Paul Drew, pela atenção e contribuição para esta minha pesquisa.

Ao Programa de Pós-Graduação em Linguística, pela bolsa de doutorado a mim concedida.

Aos professores da banca examinadora da defesa da minha tese, por terem se disponibilizado a estar comigo nesse importante momento.

## RESUMO

A partir de uma abordagem interacional, Gille (2001) define a argumentação como um processo constituído por movimentos argumentativos (MA), realizados de forma explícita ou implícita na interação. Nessa perspectiva, a argumentação compreende ações sequenciais coconstruídas na interação, por meio das quais opiniões expressas ou inferidas são negociadas. Dentre os movimentos argumentativos utilizados na sustentação de pontos de vista, Barletta (2014) identifica os MA de evidência legal, os quais correspondem a argumentos que sustentam o ponto de vista de um participante por meio de evidências cujo respaldo se encontra na lei. O estudo da autora incita um olhar mais específico para as contribuições dos MA de evidência legal para o cumprimento do objetivo principal das audiências de conciliação que ocorrem na arena do PROCON – a resolução do conflito. Com a proposta de investigar esse aspecto, agregando achados aos estudos da argumentação no referido contexto institucional, este trabalho teve o objetivo de investigar reformulações de movimentos argumentativos (MA) de evidência legal em duas audiências de conciliação no PROCON de uma cidade da zona da mata mineira. Para tanto, foi desenvolvida uma pesquisa de base qualitativa e interpretativa (DENZIN e LINCOLN, 2006; SCHWANDT, 2006), que contou com o aparato da Análise da Conversa, valendo-se sobretudo de referenciais que tratam da base teórica (SACKS, 1973; SACKS, SCHEGLOFF E JEFFERSON, 1974; SCHEGLOFF, JEFFERSON E SACKS, 1977; POMERANTZ, 1984; entre outros) e metodológica (POMERANTZ E FEHR, 1997) desta vertente de estudos linguísticos, bem como de referenciais que dela partiram para um estudo da prática de reformulação (GARFINKEL E SACKS, 1970; HERITAGE E WATSON, 1979; entre outros). O material linguístico analisado foi gravado em áudio e transcrito de acordo com as convenções propostas pelos analistas da conversa (SACHS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 1974). As análises desenvolvidas nos possibilitaram observar a ocorrência de reformulações tanto dos MA de evidência legal realizados pela mediadora como dos MA de evidência legal realizados pelos reclamados. As reformulações eram dos seguintes tipos: reformulação de checagem (ou reformulação como ação de checagem de entendimento), reformulação do tipo resumo, reformulação desafiadora (ou reformulação como ação de desafio), reformulação feita por meio de explicação, reformulação feita por meio de sugestão, reformulação do cerne, reformulação ratificadora da acusação, reformulação ratificadora do ponto de vista, reformulação ratificadora da legislação, e reformulação do tipo correção exposta; e realizaram diversas ações, no curso das interações, que abriram espaço para o desfecho da audiência. Por fim (e em suma), não obstante se a decisão da reformulação tenha sido sua confirmação ou sua desconfirmação, seu uso culminou em importantes benefícios interacionais. Os resultados alcançados nos permitem advogar que reformulações do movimento argumentativo de evidência legal, no contexto de audiências de conciliação, podem contribuir para o alcance do acordo entre as partes envolvidas, na medida em que operam, turno a turno, na negociação do conflito, desencadeado pela apresentação e sustentação de argumentos divergentes, que expõem diferentes pontos de vista na interação em curso. Conclui-se, então, que, nesta pesquisa, o gerenciamento dos conflitos, gerados por argumentações divergentes, foi possibilitado pelas diversas reformulações realizadas ao longo das audiências de conciliação (aqui analisadas) do PROCON da zona da mata mineira, e culminou no acordo entre as partes.

**Palavras-chave:** Argumentação; Linguística Interacional; Movimento Argumentativo de Evidência Legal; Análise da Conversa; Reformulação.

## ABSTRACT

By adopting an interactive approach, Gille (2001) defines argumentation as a process constituted by argumentative movements (AM) explicitly or implicitly carried out in interaction processes. Thus, argumentation comprises sequential actions co-constructed through interaction, which allow negotiating expressed or inferred opinions. According to Barletta (2014), legal AMs stand out among argumentative movements used to support viewpoints because they correspond to arguments that corroborate participants' viewpoint by means of evidences supported by laws. The aforementioned author invites us to take a more specific look at the contributions from legal AMs to fulfill the main goal of conciliation hearings taking place at PROCON, i.e., conflict resolution. The aim of the current study is to analyze reformulations applied to legal argumentative movements (AM) in two PROCON conciliation hearings held in a city located in Zona da Mata Region (Minas Gerais State) in order to investigate such contributions and to add findings to studies about argumentation in the aforementioned institutional context. A qualitative and interpretive research (DENZIN and LINCOLN, 2006; SCHWANDT, 2006), which was based on Conversation Analysis, was herein developed. It was mainly supported by references concerning the theoretical (SACKS, 1973; SACKS, SCHEGLOFF and JEFFERSON, 1974; SCHEGLOFF, JEFFERSON and SACKS, 1977; POMERANTZ, 1984; among others) and methodological (POMERANTZ and FEHR, 1997) bases of this linguistic study approach, as well as by references that used such approach to study (re)formulation practices (GARFINKEL and SACKS, 1970; HERITAGE and WATSON, 1979; among others). The herein analyzed linguistic material was audio recorded and transcribed according to conventions proposed by conversation analysts (SACHS, SCHEGLOFF and JEFFERSON, 1974). The analyses conducted in the present study showed legal AM reformulations carried out by both the mediator and the defendants. Both parts presented the following reformulation types: confirmatory reformulation (or reformulation used as the action of confirming the understanding about something), summary-type reformulation, challenging reformulation (or reformulation used as challenging action), reformulation done by means of explanation, reformulation done by means of suggestion, root cause reformulation, reformulation ratifying the accusation, reformulation ratifying the viewpoint, reformulation ratifying the legislation, and correction-type reformulation. These reformulations enabled several actions in the course of the interactions and allowed the hearing to reach an outcome. Finally, the use of reformulations has generated important interactional benefits, regardless of whether the decision to reformulate was based on confirmation or disconfirmation purposes. Results in the current study allow stating that reformulations applied to legal argumentative movements during conciliation hearings may help the involved parts to reach an agreement. It happens because reformulations carried out in each participant's turn operate towards the negotiation of conflicts triggered by the presentation of and support to divergent arguments, which expose different viewpoints in the interaction in progress. The current study concluded that the management of conflicts generated by divergent arguments was enabled by several reformulations carried out during the herein analyzed conciliation hearings held at PROCON, as well as that such management helped the involved parts to reach an agreement.

**Keywords:** Argumentation; Interactional Linguistics; Legal Argumentative Movements; Conversation Analysis; Reformulation.



## SUMÁRIO

|                                                                                                |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LISTA DE FLUXOGRAMAS</b>                                                                    | <b>xii</b>  |
| <b>LISTA DE QUADROS</b>                                                                        | <b>xiii</b> |
| <b>INTRODUÇÃO</b>                                                                              | <b>15</b>   |
| <b>1 A ARGUMENTAÇÃO</b>                                                                        | <b>19</b>   |
| <b>1.1 O embasamento filosófico</b>                                                            | <b>19</b>   |
| 1.1.1 A base filosófica de Aristóteles                                                         | 19          |
| 1.1.2 A Nova Retórica de Perelman e Olbrechts-Tyteca                                           | 20          |
| 1.1.3 O modelo argumentativo de Toulmin                                                        | 23          |
| <b>1.2 O fundamento linguístico</b>                                                            | <b>25</b>   |
| 1.2.1 Os componentes da argumentação de Schiffrin                                              | 25          |
| 1.2.2 A teoria Pragma-Dialética de van Eemeren e Grootendorst                                  | 26          |
| 1.2.3 Os movimentos argumentativos de Gille                                                    | 27          |
| 1.2.4 Os modelos potenciais de argumentação de Vieira                                          | 29          |
| <b>1.3 A argumentação no PROCON</b>                                                            | <b>31</b>   |
| 1.3.1 Alguns estudos sobre argumentação no âmbito do PROCON                                    | 31          |
| 1.3.2 Os movimentos argumentativos e o modelo potencial de argumentação propostos por Barletta | 32          |
| <b>2 A ANÁLISE DA CONVERSA E A SISTEMATICIDADE DA FALA-EM-INTERAÇÃO</b>                        | <b>35</b>   |
| <b>2.1 A constituição e o escopo da Análise da Conversa</b>                                    | <b>35</b>   |
| <b>2.2 A sequencialidade, a adjacência e a preferência</b>                                     | <b>36</b>   |
| <b>2.3 A organização da tomada de turno</b>                                                    | <b>38</b>   |
| <b>2.4 O sistema de reparo</b>                                                                 | <b>39</b>   |
| <b>3 A PRÁTICA DE REFORMULAÇÃO</b>                                                             | <b>42</b>   |
| <b>3.1 A formulação: definições, características, subclasses e tipos</b>                       | <b>42</b>   |
| <b>3.2 A formulação e a estrutura conversacional</b>                                           | <b>43</b>   |

|                                                                                                                                       |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 3.2.1 A organização turno a turno (ou enunciado a enunciado)                                                                          | 44            |
| 3.2.2 A organização do tópico                                                                                                         | 44            |
| 3.2.3 A organização da conversa enquanto uma unidade completa                                                                         | 45            |
| <b>3.3 As formulações no contexto institucional jurídico</b>                                                                          | <b>45</b>     |
| 3.3.1 A formulação como um recurso para a resolução de disputa                                                                        | 47            |
| 3.3.2 A formulação a serviço de ações pertinentes à institucionalidade do evento social ‘interrogatório’                              | 47            |
| 3.3.3 A prática da formulação como uma importante estratégia de negociação e resolução de conflito                                    | 49            |
| 3.3.4 A formulação como estratégia de mediação                                                                                        | 50            |
| 3.3.5 A prática da formulação nas diferentes práticas de apurar crimes                                                                | 50            |
| 3.3.6 A formulação como ferramenta de negociação nos interrogatórios policiais                                                        | 51            |
| 3.3.7 A prática da formulação em busca pela verdade nos interrogatórios policiais                                                     | 52            |
| 3.4.8 Os traços prosódicos na formulação que operam na formação e atribuição de sentidos                                              | 53            |
| 3.4.9 A prática de formulação em prol do alcance da intersubjetividade em processos penais                                            | 54            |
| <br><b>4 OS ASPECTOS METODOLÓGICOS</b>                                                                                                | <br><b>56</b> |
| <b>4.1 A pesquisa qualitativa</b>                                                                                                     | <b>56</b>     |
| <b>4.2 O cenário naturalístico da geração dos dados: audiências de conciliação do PROCON</b>                                          | <b>57</b>     |
| <b>4.3 O material linguístico-interacional sob análise</b>                                                                            | <b>60</b>     |
| <b>4.4 Os participantes da pesquisa</b>                                                                                               | <b>61</b>     |
| <b>4.5 Os procedimentos de análise</b>                                                                                                | <b>62</b>     |
| <br><b>5 ANALISANDO A PRÁTICA DE REFORMULAÇÃO DE MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS DE EVIDÊNCIA LEGAL NO CONTEXTO INSTITUCIONAL DO PROCON</b> | <br><b>64</b> |
| <b>5.1 Audiência de Conciliação Banco Sul</b>                                                                                         | <b>64</b>     |
| <b>5.2 Audiência de Conciliação OK Veículos</b>                                                                                       | <b>86</b>     |

|                                           |            |
|-------------------------------------------|------------|
| <b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>             | <b>114</b> |
| <b>REFERÊNCIAS</b>                        | <b>118</b> |
| <b>ANEXOS</b>                             | <b>126</b> |
| <b>Anexo A: Convenções de transcrição</b> | <b>126</b> |
| <b>Anexo B: Transcrições</b>              | <b>127</b> |

## **LISTA DE FLUXOGRAMAS**

**Fluxograma 1:** Estrutura do argumento

**Fluxograma 2:** Estrutura do argumento

## LISTA DE QUADROS

**Quadro 1.** Modelo argumentativo

**Quadro 2.** Modelo potencial de argumentação

**Quadro 3.** Modelo potencial de argumentação no PROCON

**Quadro 4:** Reformulações (R1, R2, R3 e R4) do Movimento Argumentativo (MA1) de Evidência Legal

**Quadro 5 :** Reformulação (R5) do Movimento Argumentativo (MA1) de Evidência Legal

**Quadro 6:** Reformulação (R6) do Movimento Argumentativo (MA2) de Evidência Legal

**Quadro 7:** Reformulação (R7) do Movimento Argumentativo (MA1) de Evidência Legal

**Quadro 8:** Reformulação (R8) do Movimento Argumentativo (MA1) de Evidência Legal

**Quadro 9:** Reformulação (R1) do Movimento Argumentativo (MA2) de Evidência Legal

**Quadro 10:** Reformulação (R2) do Movimento Argumentativo (MA1) de Evidência Legal

**Quadro 11:** Reformulação (R3) do Movimento Argumentativo (MA1) de Evidência Legal

**Quadro 12:** Reformulação (R4) do Movimento Argumentativo (MA2) de Evidência Legal

**Quadro 13:** Reformulação (R5) do Movimento Argumentativo (MA2) de Evidência Legal

**Quadro 14:** Reformulação (R6) do Movimento Argumentativo (MA2) de Evidência Legal

**Quadro 15:** Reformulação (R7) do Movimento Argumentativo (MA3) de Evidência Legal

**Quadro 16:** Reformulação (R8) do Movimento Argumentativo (MA3) de Evidência Legal

**Quadro 17:** Reformulação (R9) do Movimento Argumentativo (MA3) de Evidência Legal

## INTRODUÇÃO

Os estudos sobre argumentação remetem à Antiguidade Clássica, com Aristóteles (1978, 2010, 2012), e percorrem séculos fundamentados nessa tradição, até as publicações de Perelman e Olbrechts-Tyteca (1958) e de Toulmin (1958), cujos trabalhos propõem entrelaçar retórica e dialética na análise argumentativa. Na linguística, a vertente interacional de estudo deste fenômeno tem início com Schifffrin (1987), que propôs uma análise discursiva da argumentação que, por sua vez, capte tanto suas propriedades textuais – como um monólogo – quanto suas propriedades interacionais – como um diálogo. Em uma perspectiva interacional como a da autora, “a argumentação é coconstruída na interação, e o desenho sequencial da fala argumentativa pode mostrar como os participantes usam a fala para atingir seus objetivos comunicativos em situações reais” (VIEIRA E GAGO, 2016, p. 320). Na visão de Gille (2001; p. 52), o movimento argumentativo (doravante MA), em sentido amplo, consiste em “o ato de assumir, mediante o dito, uma postura em relação a uma opinião”. Com base na proposta do autor, Vieira (2002, 2007) apresenta modelos potenciais de argumentação em dois contextos institucionais - entrevista televisiva e entrevista de pesquisa, trazendo importantes contribuições para o estudo sociolinguístico-interacional da argumentação, que aqui serão retomadas.

Nos últimos anos, trabalhos desenvolvidos no interior da sublinha de pesquisa Linguagem e Interação<sup>1</sup>, no Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora, tais como os de Ferreira (2007), Cunha (2009) e Divan (2011), vêm focalizando argumentações em audiências de conciliação no PROCON. Mais recentemente, Barletta (2014) identificou o movimento argumentativo (MA) de evidência legal como um dos tipos de sustentação recorrentes nesse contexto institucional. Entretanto, não foi objetivo do estudo da autora mostrar como esse argumento, que se fundamenta em leis, contribui para o alcance do acordo nas audiências de conciliação estudadas. Portanto, sentindo a relevância de um olhar mais específico para as contribuições dos MA de evidência legal para o cumprimento do objetivo principal das audiências de conciliação que ocorrem na arena do PROCON – o acordo entre as partes envolvidas, e buscando somar achados aos estudos da argumentação no referido contexto institucional, esta pesquisa tem o objetivo de

---

<sup>1</sup>Reportamos aqui os trabalhos realizados sob a orientação da Profa. Dra. Sonia Bittencourt Silveira.

investigar reformulações de movimentos argumentativos (MA) de evidência legal em duas audiências de conciliação no PROCON de uma cidade da Zona da Mata Mineira.

Além de pretender contribuir para o aprofundamento da compreensão sobre o uso da reformulação do movimento argumentativo de evidência legal em audiências de conciliação no PROCON, este estudo almeja ser relevante para os trabalhos sobre argumentação com base em evidências legais em outros contextos institucionais. Por fim, esta pesquisa pode colaborar para uma reflexão acerca da conduta dos mediadores em audiências de conciliação no PROCON, contribuindo para a área da linguística aplicada das profissões (SARANGI, 2011).

Para o desenvolvimento do estudo, foram elencadas as seguintes perguntas de pesquisa que nortearam as análises realizadas:

1. Quais participantes realizam e quais respondem as reformulações dos movimentos argumentativos de evidência legal?
2. Quais os tipos de reformulações que são revelados nas audiências analisadas?
3. Quais as ações que são implementadas por meio das reformulações?
4. Quais os benefícios interacionais alcançados através do uso de reformulações?

Conduzidas por tais perguntas, as análises desta pesquisa qualitativa de cunho interpretativista usam como corpora dados reais de fala em situação de conflito, extraídos de duas audiências de conciliação no Procon - Banco Sul e OK Veículos, de uma cidade da Zona da Mata Mineira<sup>2</sup>. Os dados sob análise foram transcritos de acordo com as convenções propostas pelos analistas da conversa (cf. SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 1974) e submetidos a procedimentos de análise propostos também por autores da área (POMERANTZ E FEHR, 1997) .

A apresentação desta pesquisa se dá da seguinte forma: no capítulo 1, traçamos um panorama das teorias da argumentação, passando por aquelas que apresentam enfoques filosóficos (ARISTÓTELES, 1978, 2010, 2012; PERELMAN; OLBRECHTS-TYTECA, [1958] 2005; TOULMIN, [1958] 2006) bem como por aquelas orientadas por enfoques linguísticos (SCHIFFRIN, 1987; VAN EEMEREN; GROOTENDORST, 1992, 1997, 2002), abordando os aspectos relevantes de cada teoria para esta pesquisa.

---

<sup>2</sup> Esse material faz parte do acervo do Grupo de Pesquisa do CNPq “Linguagem e Sociedade: aspectos teóricos e empíricos”, coordenado pela Profª Drª Sonia Bittencourt Silveira no Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora.

Ainda nesse capítulo, voltamos o foco para os estudos da argumentação de aplicabilidade empírica, apresentando as contribuições Gille (2001) e Vieira (2003, 2007). Por fim, finalizamos o capítulo mostrando a profícua pesquisa com dados de audiências realizadas no PROCON que vem sendo desenvolvida, desde 1996, pela Profa. Dra. Sonia Bittencourt Silveira, no Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de fora, através do projeto de pesquisa "Trabalhos de face em contextos institucionais: o tipo de atividade como elemento definidor das faces reivindicadas/negociadas". Assim sendo, foram resenhados trabalhos que têm focalizado traços do fenômeno argumentativo no âmbito desse projeto (FERREIRA, 2007; CUNHA, 2009; DIVAN, 2011; BARLETTA, 2014).

No capítulo 2, primeiramente, apresentamos a orientação teórico-metodológica da Análise da Conversa, fazendo breve menção ao caminho acadêmico que possibilitou culminar nesta abordagem de pesquisa, assim reconhecida atualmente. Em seguida, apresentamos as teorias sobre a sistematicidade dos modelos de organização da fala que trata, a saber, da organização sequencial, da preferência, da tomada de turnos e dos reparos conversacionais (SACKS, 1973; SACKS, SCHEGLOFF E JEFFERSON, 1974; SCHEGLOFF, JEFFERSON E SACKS, 1977; POMERANTZ, 1984).

No capítulo 3, discorremos sobre o fenômeno de investigação desta pesquisa – a reformulação, apresentando as suas definições, características, subclasses e tipos (GARFINKEL E SACKS, 1970; HERITAGE e WATSON, 1979; DREW, 2003; BILMES, 2011); a sua relação com a estrutura conversacional (HERITAGE e WATSON, 1979), bem como estudos deste fenômeno no contexto institucional jurídico (van der HOUWEN, 2009; ANDRADE, 2010; LADEIRA, 2012, 2014; GAGO, PINTO e SANT'ANNA, 2013; PINTO, 2013; PINTO e GAGO, 2013; SLIEDRECHT, van der HOUWEN e SCHASFOORT, 2015; OSTERMANN, ANDRADE e FREZZA, 2016; VIEIRA e GAGO, 2016; e ANDRADE e OSTERMANN, 2017).

No capítulo 4, apresentamos, primeiramente, uma discussão sobre o tipo de pesquisa que realizamos neste trabalho, a pesquisa qualitativa e interpretativista (OUTHWAITE, 1975; FAY, 1996; DENZIN & LINCOLN, 2006; SCHWANDT, 2006;). Em seguida, apresentamos o cenário naturalístico da geração dos dados: audiências de conciliação do PROCON (SILVEIRA e MAGALHÃES, 2008). Ainda neste capítulo, versamos sobre o material linguístico-interacional sob análise, os participantes da pesquisa, bem como os procedimentos de análise.



No capítulo 5, com a condução das perguntas de pesquisa acima apresentadas, realizamos uma profunda e pormenorizada análise dos dados de fala em interação de duas audiências de conciliação que ocorreram em um PROCON na Zona da Mata Mineira, que foram identificadas por Audiência Banco Sul e Audiência OK Veículos. Os dados transcritos de cada audiência foram aqui fragmentados em excertos, que respeitam o fluxo da interação, de modo que as análises serão paulatinamente apresentadas seguindo tal fluxo, sendo seus resultados apresentados de modo sumarizado em quadros expostos ao final da análise de cada excerto.

Por fim, no capítulo 6, apresentamos as últimas considerações acerca da pesquisa desenvolvida bem como as suas contribuições para estudos sobre argumentação desenvolvidos no campo da linguística interacional, para estudos sobre reformulação, sobretudo aqueles voltados para as (re)formulações de movimentos argumentativos de evidência legal, e para estudos que se interessam na conduta dos mediadores em audiências de conciliação no PROCON, contribuindo, dessa forma, para as áreas da linguística interacional e da linguística aplicada às profissões, como também deixando suas colaborações para a interface linguística e direito.

## **1 ARGUMENTAÇÃO**

Neste item, será realizada uma breve resenha dos principais estudos desenvolvidos sobre argumentação, iniciando pelo campo filosófico, item 1.1.1, e chegando aos trabalhos linguísticos de base interacional, item 1.1.2. No item 1.1.3, serão referenciados trabalhos que focalizam a argumentação no contexto do PROCON, finalizando com o estudo de Barletta (2014).

### **1.1 O embasamento filosófico**

#### **1.1.1 A base filosófica de Aristóteles**

Os primeiros estudos sobre argumentação remetem à Antiguidade Clássica, com Aristóteles (1978, 2010, 2012)), que a concebe como uma lógica formal, entendida como normas de pensamento ou regras de raciocínios independentes do conteúdo dos pensamentos que esses raciocínios conjugam. A argumentação é definida como um raciocínio, uma operação da razão, que consiste em “um argumento em que, estabelecidas certas coisas, outras coisas diferentes se deduzem necessariamente das primeiras” (ARISTÓTELES, 1978, p. 33). Os modos de raciocinar apresentados pelo autor são dois, a saber: o silogismo que ocorre pela ‘demonstração’ e o silogismo que ocorre pela ‘dialética’.

A estrutura formal dos silogismos, seja demonstrativo seja dialético, é formada por duas premissas e uma conclusão, em outras palavras, por três juízos ou proposições. São eles: (i) a premissa maior (sempre universal e suposta como verdadeira), (ii) a premissa menor (de caráter particular e também suposta como verdadeira) e (iii) a conclusão (deduzida das premissas).

Há dois tipos de silogismos: dedutivo ou indutivo. O raciocínio dedutivo consiste naquele no qual é estabelecida primeiramente uma suposição universal e, depois, uma particular para se chegar à conclusão. Por exemplo: ao partir das premissas “Todos os homens são mortais” e “Sócrates é homem”, conclui-se que “Sócrates é mortal”. O silogismo indutivo, por sua vez, é aquele no qual se tem a passagem do particular (individual) para os universais. Por exemplo: a partir de “Sócrates é homem” e “Sócrates é mortal”, conclui-se “Todos os homens são mortais”.

A ‘demonstração’ consiste no modo de raciocinar que parte de proposições evidentes<sup>3</sup> que conduzem o pensamento à conclusão verdadeira, enquanto que a ‘dialética’ parte de premissas prováveis<sup>4</sup> e se expressa através de um argumento sobre enunciados prováveis, dos quais se poderiam extrair conclusões apenas verossímeis. Nesse tipo de silogismo, não se parte de verdades, mas de opiniões verossímeis, que almejam a verdade.

Com o deslocamento do raciocínio demonstrativo para o campo da lógica, a teoria da argumentação centrou-se na dialética, segmentada em duas vertentes complementares: a dialética e a retórica. Porém, na Idade Média, houve o desaparecimento da dialética como prática social, e os escritos de Aristóteles sobre argumentação recaíram apenas no domínio da retórica: o estudo da arte da comunicação, do discurso realizado em público com fins persuasivos. Seu estudo, em sentido estrito, compreende provas por persuasão, que correspondem à demonstração retórica via entimema<sup>5</sup> – considerada a mais decisiva prova por persuasão – ou via exemplo (ARISTÓTELES, 2012). O entimema consiste em demonstrar que, de certas premissas, pode-se resultar uma proposição nova e diferente, somente pelo fato de que elas são sempre ou quase sempre verdadeiras; ao passo que o exemplo envolve a demonstração de algo, baseando-se em muitos casos semelhantes (ARISTÓTELES, 2012). Ambos os meios de demonstração (ou provas), de acordo com o autor, são igualmente persuasivos, embora a demonstração baseada em entimemas seja mais considerada (ARISTÓTELES, 2012, p. 5).

### 1.1.2 A Nova Retórica de Perelman e Olbrechts-Tyteca

O estudo de Perelman e Olbrechts-Tyteca ([1958] 2005) sobre argumentação teve como o ponto mais importante a aproximação da dialética à retórica, e o afastamento da visão lógica formal no estudo do argumento. Além disso, os autores reintroduzem o auditório na argumentação e fornecem um inventário de técnicas de argumentação efetiva.

---

<sup>1</sup> As proposições evidentes são aquelas que por si mesmas garantem a própria certeza, tal como no clássico: “Sócrates é homem, então, Sócrates é mortal”.

<sup>2</sup> Os enunciados prováveis são aqueles que enunciam opiniões aceitas por todos, pela maioria ou pelos filósofos (entre esses, pelos mais notáveis e ilustres), tal como em: “O sol brilha, então, não choverá”.

<sup>3</sup> Entimema é o silogismo em que uma premissa está oculta, por exemplo, em “Se Sócrates é homem, então ele é mortal”, não está explícita a premissa maior (“Todos os homens são mortais”), a qual precisa ser recuperada inferencialmente pelo interlocutor.

A argumentação não é algo formal (evidente); pelo contrário, ela é vista como um meio de influenciar através do discurso (Perelman e Olbrechts-Tyteca, ([1958] 2005)). Como a argumentação tem o objetivo de obter a adesão daqueles a quem se dirige, ela é inteiramente relativa ao auditório que busca influenciar. Os autores defendem que a concepção de auditório, herdada da Retórica Tradicional, é evocada imediatamente quando se pensa em discurso, uma vez que todo discurso se dirige a um auditório e é concebido em função direta deste. Isso posto, tem-se um cenário no qual ‘discurso’, ‘orador’ e ‘auditório’ se entrelaçam com o propósito de comunicação. Por esses termos, entende-se, respectivamente, ‘argumentação’; ‘aquele que apresenta a argumentação’; e ‘aqueles a quem a argumentação se dirige’, ou melhor, ‘o conjunto daqueles que o orador quer influenciar com a sua argumentação’.

Perelman e Olbrechts-Tyteca ([1958] 2005) consideram importante que todo aquele que deseja argumentar efetivamente (i.e. persuadir efetivamente indivíduos concretos) leve em consideração a construção de um auditório presumido que seja o mais próximo possível da realidade. Quando isso não ocorre, pode haver as mais desagradáveis consequências, uma vez que uma argumentação considerada persuasiva pode apresentar um efeito repulsivo. Por tal razão é que o conhecimento sobre aqueles que se pretende conquistar é, assim, uma condição prévia de qualquer argumentação eficaz. Não somente o caráter pessoal, mas também o social deve estar em pauta quando se objetiva persuadir sujeitos. Nesse sentido, os autores mostram a importância do conhecimento acerca do meio social no qual aqueles a quem se deseja persuadir se insere, visto que as opiniões de um homem dependem de seu meio social. Desse modo, um orador que tem o propósito de persuadir um particular auditório precisa se adaptar a ele. Isso justifica o fato de a cultura de um auditório se refletir através do discurso que a ele é destinado.

Ademais, os auditórios possuem diferentes naturezas, as quais determinam tanto o aspecto que assumirão as argumentações como o caráter e o alcance que serão atribuídos a elas. Existem três espécies de auditórios: (i) o auditório constituído pela humanidade inteira ou, no mínimo, por todos os homens adultos e normais; que é chamado de auditório universal; (ii) o auditório formado, no diálogo, somente pelo interlocutor a quem se dirige; e (iii) o auditório constituído pelo próprio sujeito quando ele delibera ou figura as razões de seus atos.

No que tange à argumentação perante um único ouvinte, Perelman & Olbrechts-Tyteca ([1958] 2005) destacam que as intenções dos participantes do diálogo podem

variar no seu decurso e são conhecidas de antemão somente nos casos privilegiados, nos quais a atitude dos participantes é regulamentada pelas instituições. Em relação a essa última situação, os autores frisam que, no processo judicial, o advogado de cada parte tende menos a esclarecer do que a desenvolver argumentos em favor de uma tese. Nas palavras dos autores, o ouvinte único pode representar tanto um auditório universal como um auditório particular. No primeiro caso, representa um grupo, do qual é delegado porta-voz, e em cujo nome ele pode tomar decisões; como representação de um auditório particular, o ouvinte único pode ser considerado uma amostra de todo um gênero de ouvintes.

No auditório, admitem-se também acordos, que podem ser de diferentes tipos. Porém, cabe citar aqui, por fins da pesquisa realizada, duas estratégias capazes de levar as partes a realizarem o acordo: os fatos e os exemplos. Na argumentação, a noção de fato é caracterizada como dados que se referem a uma realidade objetiva e designariam, em última análise, conforme as palavras de Poincaré (1946, *apud* PERELMAN; OLBRECHTS-TYTECA, ([1958] 2005, p. 75)) “o que é comum a vários entes pensantes e poderia ser comum a todos”. Consoante com isso, do ponto de vista argumentativo, a adesão ao fato é uma reação subjetiva a algo que se impõe a todos; e o fato é algo a partir do qual podemos postular um acordo universal, não controverso, a seu respeito. Assim considerando, o fato consiste no acordo do auditório universal.

Todavia, existe sempre a possibilidade de um enunciado não apresentar o estatuto de fato. Isso ocorre no momento em que o acordo é questionado e, além disso, quando uma das partes do debate pode recusar a qualidade de fato afirmada pelo seu adversário. Tal estatuto pode ser perdido quando são levantadas dúvidas no seio do auditório ao qual ele foi apresentado e quando se amplia esse auditório, acrescentando a ele outros membros cuja qualidade para julgar é reconhecida e que não admitem que se trata de um fato. Desse modo, observa-se que o simples questionamento é suficiente para que um enunciado perca o estatuto de fato, porém, a fim de combater o prestígio daquilo que foi admitido como fato, o interlocutor não se contenta com uma mera denegação, que poderá ser julgada simplesmente como ridícula. Assim sendo, ele se esforça para justificar sua atitude, seja mostrando a incompatibilidade do enunciado com outros fatos e condenando-os em nome da coerência do real, seja apontando que o fato constitui apenas a conclusão de uma argumentação que, como tal, não é coerciva (PERELMAN; OLBRECHTS-TYTECA, [1958] 2005, p. 76).

Nesse caso, o auditório que admitia o fato passa de universal para particular, cujas concepções se opõem a dos membros de um auditório ampliado. Por isso, ser ou não ser um fato dependerá das circunstâncias e das atividades dos ouvintes, não existindo nenhum critério que possibilite a afirmação a priori de algo como fato. Entretanto, segundo Perelman e Olbrechts-Tyteca ([1958] 2005, p. 76), esse quadro pode ser modificado quando se dispõe de um acordo acerca das condições de verificação, a partir da qual se pode defender o fato contra a desconfiança ou a má vontade de um adversário.

Os diferentes tipos de objetos de acordo usufruem de privilégios distintos. Os fatos se beneficiam do acordo do auditório universal, uma vez que o orador e o seu auditório reconhecem o mesmo estatuto para os elementos do discurso até o momento em que uma divergência explícita faça com que essa hipótese seja modificada. Devido a isso, a apresentação dos dados desempenha um papel essencial na argumentação, pois tem como um dos seus efeitos a modificação do estatuto dos elementos do discurso (PERELMAN; OLBRECHTS-TYTECA, [1958] 2005, p. 203).

Por fim, outra espécie de acordo ilustrada pelos autores é o exemplo, que consiste em um recurso ao caso particular e permitirá uma generalização. O uso do exemplo implica determinado desacordo em relação à regra particular na qual ele é fundamentado, mas pressupõe um acordo prévio sobre a própria possibilidade de generalização a partir de casos particulares (PERELMAN; OLBRECHTS-TYTECA, [1958] 2005, p. 399).

### 1.1.3 O modelo argumentativo de Toulmin

Toulmin ([1958] 2006) propõe um modelo argumentativo que envolve elementos que são necessários para representar o raciocínio do falante; não foca em relações formais entre partes de um argumento, mas sim em relações funcionais; e é voltado para o contexto jurídico. Abaixo, será detalhado o modelo argumentativo proposto pelo autor.

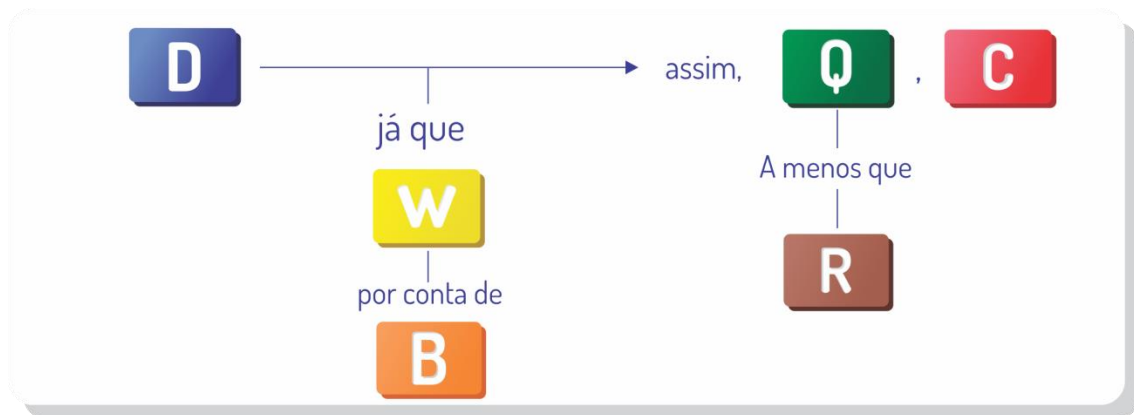
Na argumentação, quando se realiza uma asserção, o falante pode se comprometer com a conclusão (C) (ou alegação) que toda asserção envolve necessariamente. Caso ela seja desafiada, é preciso ser capaz de prová-la e de justificá-la. Isso é realizado por meio da apresentação de fatos, denominados ‘dados’ (D), que podem ser oferecidos para apoiar uma alegação. Na situação dessa conclusão (C) ser

novamente desafiada, é necessário que sejam apresentadas garantias (W), que correspondem a proposições que envolvam regras, princípios, licenças de inferências, e podem ser resumidas na expressão “se D, então C”; ou “dados do tipo D nos dão o direito de tirar as conclusões C (ou de fazer as alegações C)”; ou “dados (os dados) D, pode-se assumir que C”. As garantias (W) podem conferir diferentes qualificações (Q) às conclusões (C) que justificam. Algumas garantias (W) autorizam o aceite inequívoco de uma conclusão (C) e fornece o direito de qualificá-la com o qualificador modal “necessariamente”, diferentemente de outras, nas quais utiliza-se outros qualificadores modais mais adequados, como “provavelmente” ou “presumivelmente”. Entretanto, pode acontecer das conclusões (C) garantidas serem refutadas. Para isso, elas devem obedecer às condições de refutação (R), que indicam as condições excepcionais capazes de invalidar a conclusão garantida. Pode acontecer do falante apresentar dúvidas em relação à aceitabilidade da sua garantia (W). Diante disso, ele pode fazer uso de apoio das garantias (B), que compreendem os avais que fornecem autoridade ou vigência à garantia (W); em outras palavras, os motivos para considerar aceitável a garantia (W).

O modelo argumentativo do autor é por ele exemplificado da seguinte maneira. Quando a conclusão (C) de que *Harry nas Bermudas é um súdito britânico* é desafiada, ela pode ser defendida por meio do dado (D) de que *Harry nasceu nas Bermudas*, que empresta suporte à conclusão. Caso a conclusão (C) de que *Harry nas Bermudas é um súdito britânico* seja desafiada novamente, deve ser apresentada a garantia (W) de que *Um homem nascido nas Bermudas será, em geral, súdito britânico* e, por conta disso, a conclusão precisa ser aceita. Tal garantia (W) não autoriza o aceite inequívoco da conclusão (C) de que *Harry nas Bermudas é um súdito britânico* e, por isso, confere a qualificação (Q) ‘Presumivelmente’ a essa conclusão que ela justifica. Todavia, a conclusão (C) *Harry nas Bermudas é um súdito britânico* pode ser refutada nas circunstâncias nas quais a conclusão garantida é invalidada (R), tais como, *Seus pais sejam estrangeiros e ele tenha se tornado americano naturalizado*. Enfim, quando falante apresenta dúvidas em relação à aceitabilidade da sua garantia (W) de que *Um homem nascido nas Bermudas será, em geral, súdito britânico*, ele pode fazer uso do apoio da garantia (B), que compreende *Os seguintes estatutos e outros dispositivos legais* a fim de sustentar a garantia (W) de que *Um homem nascido nas Bermudas será, em geral, súdito britânico*.

O modelo argumentativo de Toulmin ([1958] 2006) envolve as estruturas argumentativa expostas abaixo:

## Fluxograma 1. Estrutura do argumento



Fonte: TOULMIN, [1958] 2006, p. 150.

## Fluxograma 2. Estrutura do argumento



Fonte: TOULMIN, [1958] 2006, p. 150.

## 1.2 O fundamento linguístico

### 1.2.1 Os componentes da argumentação de Schiffrin



Os estudos sobre argumentação no âmbito da linguística recebem contribuições de Schiffrin (1987), que a concebe como “um discurso por meio do qual os falantes sustentam posições contrárias” (p. 18), destacando, assim, o aspecto dialógico da atividade argumentativa. De acordo com a autora, a argumentação é constituída de três componentes centrais, que foram por ela denominados de ‘posição’, ‘disputa’ e ‘sustentação’. (SCHIFFRIN, 1997)

O primeiro componente da argumentação, a ‘posição’, apresenta dois pontos-chave: a idéia (informações descritivas de situações, estados, eventos e ações no mundo) e o compromisso do falante com essa ideia (SCHIFFRIN, 1997). A outra parte da ‘posição’ corresponde à forma de sua apresentação verbal (por exemplo, os falantes podem aumentar a intensidade da voz, manter o turno conversacional por um período de tempo maior e parecer se dirigir a uma audiência mais ampla do que aquela em sua presença imediata) (SCHIFFRIN, 1997). O segundo componente da argumentação é a ‘disputa’, considerada a oposição dos indivíduos a uma (ou mais) posições, podendo estar relacionada ao conteúdo proposicional, à orientação do falante ou às implicações pessoais e morais da performance verbal (SCHIFFRIN, 1997). O componente final, o terceiro componente da argumentação, é a ‘sustentação’, que consiste em fornecer informação a fim de induzir o ouvinte a construir uma credibilidade a respeito da posição apresentada (SCHIFFRIN, 1997). Nesta pesquisa que aqui desenvolvemos, será analisado as sustentações das posições dos participantes das audiências de conciliação investigadas.

### 1.2.2 A teoria Pragma-Dialética de van Eemeren e Grootendorst

Outro estudo sobre argumentação no campo da linguística corresponde à teoria Pragma-Dialética de van Eemeren e Grootendorst (1992), que a compreende como um tipo de interação que emerge no contexto de outras situações interacionais quando algo dito reflete uma diferença de opinião. Para solucionar essa divergência, as elocuções funcionam como razões ou *argumentos* relacionados a um ponto de vista. No exemplo a seguir, extraído de van Eemeren & Grootendorst (1992, p. 14)<sup>6</sup>, em (1) e (2), há uma

---

<sup>6</sup> Tradução nossa: EEMEREN, F. H. van; GOOTENDORST, R. **Argumentation, communication, and fallacies: a pragma-dialectical perspective**. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 1992.

disputa entre Mary e John; em (3), Mary apresenta a razão relacionada ao seu ponto de vista, formulado em (1)<sup>7</sup>.

#### Exemplo (1)

1. Mary: “Você não deveria contestar o fato de eu estar fumando”.
2. John: “Eu não estou certo disso”.
3. Mary: “Afinal de contas, eu não contesto o fato de você não fumar”.

Em texto posterior, van Eemeren *et al.* (1997, p. 208) enfatizam novamente o caráter dialógico do processo argumentativo: “*os argumentos não ocorrem somente em pacotes monológicos (como o arranjo entre posição e sustentação); um argumento pode ser também construído na interação entre alguém que apresenta um ponto de vista e alguém que o desafia*”<sup>8</sup>. Nas palavras dos autores, a argumentação representa o uso da linguagem para “*justificar ou refutar um ponto de vista, com o objetivo de produzir acordo*” (van EEMEREN *et al.*, 1997, p. 209). Nesse trabalho, os autores apresentam duas características centrais para o conceito de argumentação:

- “1) *proposições apresentadas como asserções e outras proposições apresentadas como justificação e/ou refutação daquelas asserções;*
- 2) *os argumentos dizem respeito a uma questão que tem dois lados e provêm de dois conversacionalistas: um protagonista que apresenta uma asserção e um antagonista que questiona esta asserção, a contradiz ou nega assentimento a ela*”.(van Eemeren *et al.*, 1997, p. 209).

#### 1.2.3 Os movimentos argumentativos de Gille

Com o foco nos estudos sobre argumentação no âmbito da linguística, porém de aplicabilidade empírica, temos as contribuições de Gille (2001), que defende que a argumentação é um processo interativo, constituído por movimentos argumentativos

---

<sup>7</sup> Nessa sequência de argumentação, (1) corresponde à conclusão do silogismo; a premissa menor é expressa em (3); e está implícita a premissa: não-fumantes podem ser tão censuráveis quanto fumantes.

<sup>8</sup> Tradução nossa.

(MA)<sup>9</sup>, conforme defende Jacobs e Jackson (1982), que são realizados por meio de Unidades de Construção de Turno (UCTs)<sup>10</sup>.

Em sua pesquisa, Gille (2001) desenvolve um estudo de base empírica entre falantes das línguas espanhola e sueca, dos sexos feminino e masculino, e propõe um modelo capaz de analisar padrões argumentativos em conversas espontâneas face a face. A proposta do autor engloba diversas categorias de MA, que constituem as ferramentas utilizadas para a análise dos dados. Os MA por ele apresentados são os seguintes: (i) OPIN (movimento de introduzir uma opinião inicial); (ii) OPAS (movimento de introduzir uma opinião associada); (iii) OPRE (movimento de resumir, repetir ou retomar uma argumentação prévia); (iv) ACEP (movimento de aceitar uma opinião – sem argumentação); (v) RECH (movimento de rejeitar uma opinião – sem argumentação); (vi) APOY (movimento de apoiar uma opinião, pró-argumentando); (vii) REFU (movimento de refutar uma opinião, contra-argumentando); (viii) PROI (movimento de aceitar ou apoiar uma opinião e, ao mesmo tempo, manter a postura oposta – a saber, apoio insuficiente); (ix) CONI (movimento de rejeitar ou refutar uma opinião e, ao mesmo tempo, manter a postura englobada por esta mesma opinião – a saber, refutação insuficiente); (x) PEIN (movimento de pedir informação adicional com respeito a uma opinião); (xi) ACLA (movimento de esclarecer uma opinião – reparação ou reformulação). Cabe destacar que tal modelo abrange tanto movimentos argumentativos como movimentos não-argumentativos, e discrimina movimentos direcionados a outros, assim como movimentos direcionados ao *self*. No estudo que aqui realizamos, buscamos investigar os movimentos argumentativos, que acumulam a função de sustentações de posições, utilizados pelos participantes das audiências analisadas.

A fim de descrever esses tipos de MA, o autor se vale de quatro recursos binários que compreendem as características fundamentais desses movimentos, como os(as) que seguem: (i) [+/- Acordo], que expressa ou não expressa um acordo com uma opinião; (ii) [+/- Nova Informação], que introduz ou não introduz uma informação em uma opinião; (iii) [+/- Postura], que implica ou não implica uma tomada de postura

---

<sup>9</sup> Ao invés de atos de fala, tal como propõe a teoria pragma-dialética, resenhada no item 1.2.2 deste trabalho.

<sup>10</sup> As Unidades de Construção de Turno (UCTs) correspondem, de uma maneira geral, a unidades como sentenças, orações, palavras isoladas, locuções frasais ou mesmo recursos prosódicos (Sacks, Schegloff, Jefferson, 1974; Schegloff, 1992b).

frente a uma opinião; e (iv) [+/- Novo Tópico], que introduz ou não introduz novo tópico na conversa.

As análises revelaram a existência de estratégias linguísticas, utilizadas na realização dos MAs, e mostram que esses recursos estão correlacionados a dois estilos comunicativos prototípicos – colaborativo e auto-afirmativo. Os resultados sinalizam a existência de dois polos: as mulheres suecas apresentam condutas mais colaborativas; os homens espanhóis tem condutas mais auto-afirmativas; os homens suecos demonstram uma série de comportamentos que reúnem características anti-conflitantes e auto-afirmativas em cada um dos contextos; as mulheres espanholas apresentam comportamentos auto-afirmativos em contexto unissexual, enquanto tem comportamentos mais colaborativos em contexto misto, especialmente diante de interlocutores masculinos. Verificou-se também que, no encontro intercultural, houve uma atribuição de papéis complementares, pois os espanhóis assumiram o papel de anfitrião diante dos suecos, mostrando, conseqüentemente, condutas menos competitivas que aquelas presentes no encontro intracultural.

#### 1.2.4 Os modelos potenciais de argumentação de Vieira

Os estudos sobre argumentação de Vieira (2003, 2007) contribuem sobremaneira para a constituição do quadro teórico desta pesquisa. No estudo desenvolvido em 2003, a autora identifica os principais movimentos argumentativos, conforme proposta de Gille (2001), a que recorrem os participantes de uma entrevista televisiva<sup>11</sup> para apresentar, refutar ou defender suas posições. Já no estudo de 2007, Vieira investiga a maneira que a avaliação se manifesta nos movimentos argumentativos presentes no contexto de uma entrevista de consultoria em uma empresa do ramo de energia<sup>12</sup>.

Dos tipos de atividade investigados por Vieira – entrevista-debate, em 2003, e entrevista de consultoria, em 2007 – emergiram dois modelos potenciais. Em ambos, a autora parte da definição de argumentação de Schiffrin (1987) como “um discurso através do qual os falantes sustentam posições contrárias” (p. 18) e assume a proposta da autora acerca das três partes centrais que compõem o discurso argumentativo:

---

<sup>11</sup> O corpus investigado pela autora é composto por uma entrevista no programa *Roda Viva*, transmitido pela TV Cultura de São Paulo, no dia 24 de abril de 2000, em que foi entrevistado o então Ministro da Educação Paulo Renato Souza.

<sup>12</sup> As entrevistas foram realizadas com os funcionários acerca de como eles avaliavam a comunicação na organização.

posição, disputa e sustentação<sup>13</sup>. A autora associa esses componentes da argumentação propostos por Schiffrin (1987) aos movimentos argumentativos de Gille (2001) – *POSIN*, *POSAS*, *POSRE*, *RECH* e *REFU*<sup>14</sup> – e à literatura existente em argumentação quanto à sustentação de argumentos – *justificação*<sup>15</sup> e *evidência empírica* (exemplos, dados estatísticos, testemunhos, etc.). Devido à especificidade do contexto investigado, no modelo potencial de argumentação proposto por Vieira (2003), a sustentação tem um tipo especial de MA, as *explicações*<sup>16</sup> (escusas e justificativas), que ocorre na argumentação de um dos participantes<sup>17</sup>. O modelo de Vieira (2003) é apresentado a seguir.

Quadro 1. Modelo argumentativo

| COMPONENTES DA ARGUMENTAÇÃO                                                                                                               | MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS (MA)                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Posição</b><br/>           “Ideia” (conteúdo proposicional)<br/>           +<br/>           Compromisso (alinhamento ou adesão)</p> | <p><b>POSIN</b><br/> <b>POSAS</b><br/> <b>POSRE</b></p>                                                                                                              |
| <p><b>Disputa</b></p>                                                                                                                     | <p><b>RECH e REFU</b></p>                                                                                                                                            |
| <p><b>Sustentação</b></p>                                                                                                                 | <p><b>Justificação</b><br/> <b>Evidência</b> Exemplos<br/>           Dados<br/>           Testemunhos<br/> <b>Explicação</b> Justificativa<br/>           Escusa</p> |

Fonte: VIEIRA, 2003, p. 50-51.

Diferentemente do contexto investigado em 2003, nas entrevistas de consultoria analisadas por Vieira em 2007, os entrevistadores incentivam e contribuem para a argumentação dos entrevistados. Devido a essa especificidade contextual, na análise dos dados, não emerge o componente disputa, previsto por Schiffrin (1987). Ocorre, por sua vez, o componente CODA, que expressa a atitude do falante e emerge no fechamento de sequências argumentativas. A análise de Vieira (2007) ainda identifica outros MA além

<sup>13</sup> Remetemos ao item 1.2.1, em que resenhamos as discussões de Schiffrin (1987).

<sup>14</sup> Remetemos ao item 1.2.3, em que resenhamos o trabalho de Gille (2001).

<sup>15</sup> Denomina-se *justificação* o movimento argumentativo de sustentação introduzido pelos conectivos causais *porque* e *que* explícitos ou recuperáveis no contexto, de acordo com a terminologia usada por Gryner (2000).

<sup>16</sup> As explicações são analisadas com base no modelo de Buttny (1985), proposto para o estudo das explicações, e na distinção clássica entre escusas e justificativas, proposta por Scott & Lyman (1968).

<sup>17</sup> O entrevistado, o Ministro Paulo Renato, quando confrontado com sustentações de evidência, muitas vezes refutava os argumentos apresentados pelos entrevistadores por meio de explicações.

daqueles do modelo de 2003 São eles: os movimentos de avaliação (AVAL), opinião complexa (OPMOD), aceite (ACEI) e apoio (APOI). O quadro seguinte ilustra esse modelo potencial de argumentação.

Quadro 2. Modelo potencial de argumentação

| COMPONENTES DA ESTRUTURA ARGUMENTATIVA                           | MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS (MA)                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>POSIÇÃO</b><br>(conteúdo proposicional + <i>compromisso</i> ) | <div> <div> OPIN<br/>OPAS<br/>OPRE<br/>OPMOD </div> <div>  </div> </div>                                                                                       |
| <b>SUSTENTAÇÃO</b>                                               | <div> <div> ACEI<br/>APOI<br/>*Justificação<br/>*Evidência<br/>Exemplificação:<br/>- “Evidência” formal<br/>- Fato<br/>- Narrativa </div> <div>  </div> </div> |
| <b>CODA</b>                                                      | CODA/OPIN<br>CODA/OPAS<br>CODA/OPRE<br>CODA/OPMOD                                                                                                                                                                                                |

Fonte: VIEIRA, 2007, p. 81

### 1.3 A Argumentação no PROCON

#### 1.3.1 Alguns estudos sobre argumentação no âmbito do PROCON

Profícua pesquisa com dados de audiências realizadas no PROCON vem sendo desenvolvida, desde 1996, pela Profa. Dra. Sonia Bittencourt Silveira, no Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de fora, através do projeto de pesquisa "Trabalhos de face em contextos institucionais: o tipo de atividade como elemento definidor das faces reivindicadas/negociadas". Alguns estudos têm focalizado traços do fenômeno argumentativo no âmbito desse projeto, tais como os de Ferreira (2007); Cunha (2009); Divan (2011); e Barletta (2014). Pelo fato de esses estudos, exceto o último, abordarem outros fenômenos argumentativos diferentes daquele que esta pesquisa busca analisar, eles serão brevemente apresentados a seguir.

Assim, na seção seguinte, será resenhado o último estudo, que corresponde ao de Barletta (2014).

Ferreira (2007) verificou que os participantes de audiências de conciliação no PROCON fazem uso de estratégias de evidencialidade a fim de atribuírem credibilidade às suas informações e às suas *verdades*, e/ou para colocar em dúvida as informações prestadas pela parte oponente, tais como as seguintes: o raciocínio lógico (através da construção *se a, então b*, e do entimema), o raciocínio por analogia, a prova documental, representada pelo contrato; o conhecimento de senso comum (relatado ou dito); a identidade de *expert* e da lei.

O trabalho de Cunha (2009) demonstra que os participantes de audiências de conciliação no PROCON utilizam os mecanismos de formulações extremas quando apresentam seus argumentos para defender suas posições/pontos de vista a fim de que ocorra a negociação, ou seja, a resolução do conflito.

Por fim, o estudo de Divan (2011), mostra que os participantes de audiências de conciliação no PROCON fazem uso de mecanismos retóricos, como os posicionamentos e as categorizações, a fim de negociarem pontos de vista e atribuírem/se eximirem das responsabilidades em relação aos eventos problemáticos.

### 1.3.2 Os movimentos argumentativos e o modelo potencial de argumentação propostos por Barletta

Barletta (2014) investiga a coconstrução da argumentação por participantes de audiências de conciliação no PROCON com o intuito de negociar o acordo, buscando identificar os movimentos argumentativos (MAs)<sup>18</sup> utilizados pelos participantes a fim de apresentar, refutar e/ou defender suas posições em audiências de conciliação no PROCON em uma cidade da Zona da Mata de Minas Gerais.

A autora toma como base de análise os modelos potenciais de argumentação (VIEIRA, 2003, 2007)<sup>19</sup>, gerados, respectivamente, em contextos de entrevista-debate<sup>20</sup> e de entrevista de consultoria<sup>21</sup> para construir seu modelo argumentativo, a partir dos

---

<sup>18</sup> Remetemos ao item 1.2.3 deste trabalho.

<sup>19</sup> Remetemos ao item 1.2.4 deste trabalho.

<sup>20</sup> Conforme resenhado no item 1.2.3 deste trabalho, Vieira (2003) analisou a argumentação entre o então Ministro da Educação e os entrevistadores do Programa Roda Viva, em uma entrevista que mescla características de debate. Para maiores informações sobre as especificidades contextuais desta entrevista-debate, sugerimos a leitura de Pacheco (2013).

<sup>21</sup> Lembramos que os dados de Vieira (2007) foram gerados em entrevistas realizadas por uma consultoria de pesquisadores contratada pela gestão da empresa para avaliar a comunicação na organização.

dados de audiências de conciliação no PROCON, contexto eminentemente mais conflituoso que aqueles anteriormente investigados. O modelo potencial de argumentação em audiências no PROCON, proposto por Barletta (2014) é ilustrado a seguir.

Quadro 3. Modelo potencial de argumentação no PROCON

| <b>COMPONENTES DA ARGUMENTAÇÃO</b> | <b>MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS (MA)</b>                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Posição</b>                     | <div> <div> <b>POSIN</b><br/> <b>POSAS</b><br/> <b>POSRE</b> </div> <div> <b>AVAL</b> </div> </div>                                                                                                                                                              |
| <b>Disputa</b>                     | <div> <div> <b>RECH</b><br/> <b>REFU</b> </div> <div> <b>AVAL</b> </div> </div>                                                                                                                                                                                  |
| <b>Sustentação</b>                 | <div> <div> <b>ACEI</b><br/> <b>Justificação</b><br/> <b>Evidência</b> </div> <div> Exemplo<br/> Testemunho<br/> Dados<br/> Evidência formal<br/> Fato<br/> Evidência legal<br/> Argumento de autoridade<br/> Senso comum </div> <div> <b>AVAL</b> </div> </div> |

Fonte: BARLETTA, 2014, p. 89.

A partir da análise de três audiências de conciliação no PROCON, Barletta (2014) identifica os MA encontrados no modelo potencial de Vieira (2003, 2007), tais como: MA de posição: POSIN (posição inicial), POSAS (posição associada) e POSRE (posição repetida); MA de disputa: RECH (rechaço) e REFU (refutação); MA de sustentação: ACEI (aceite), justificação e evidências (exemplo, testemunho, dados, evidência formal e fato); MA de avaliação: AVAL (avaliações encaixadas e em separado). A autora verifica também a presença de MA que não estavam presentes no estudo de Vieira (2003, 2007), como os seguintes: MA de sustentação por evidência (evidência legal, argumento de autoridade e senso comum).

Como o estudo de Barletta (2014) se propôs somente a identificar os movimentos argumentativos, não se preocupando com a descrição minuciosa de suas funções, incita-nos investigar a prática da reformulação do movimento argumentativo



de evidência legal em audiências nesse contexto institucional. Além disso, na literatura sobre argumentação, a sustentação por evidência legal ainda não se encontra descrita a partir de dados empíricos. A “evidência legal corresponde à inserção de argumentos que sustentem o ponto de vista de um participante por meio de evidências cujo respaldo se encontra na lei, seja com amparo no Código de Defesa do Consumidor (CDC), seja com base em outros documentos legais brasileiros” (BARLETTA, 2014, p. 79). É sobre este tipo de movimento argumentativo que lançaremos o nosso olhar analítico.

## 2 A ANÁLISE DA CONVERSA E A SISTEMATICIDADE DA FALA-EM-INTERAÇÃO

### 2.1 A constituição e o escopo da Análise da Conversa

A Análise da Conversa Etnometodológica (doravante AC) constitui-se em uma vertente de pesquisa de tradição anglo-norte-americana, que surgiu na metade do século 1960 com os estudos iniciais de Harvey Sacks, que conquistaram colaboradores, como Emanuel Schegloff e Gail Jefferson, figuras imponentes para a configuração desse campo. Os fundamentos que sustentam os estudos da ACE advém de uma área da Sociologia, mais especificamente da Microsociologia, a Etnometodologia fundada por Harold Garfinkel que, por sua vez, concebe a realidade social como uma realização contínua dos atores sociais no seio de suas atividades cotidianas (visão de realidade construída, não dada *a priori*) (COULON, [1987] 1995). A partir desse ponto de vista, os fenômenos sociais que residem em uma ordem de grandeza de nível micro, os microfenômenos, tornam-se elegíveis à investigação sociológica. Nesse cenário, então, a conversa cotidiana, conforme proposto por Sacks, é elevada ao *status* de objeto de investigação e passa a merecer a atenção de estudiosos que se juntam aos precursores da AC, como Anita Pomerantz e Jim Schenkein, a fim de buscar sistematicidade naquilo que pareceria tão desorganizado (a conversa, uma ação social).

O foco de interesse dos estudos da AC se volta especificamente para como as pessoas na sociedade realizam suas atividades e compreendem o mundo, ou seja, como ações mundanas são produzidas e compreendidas. Para tanto, investiga-se a fala em interação sem excluir entidades paralinguísticas (som, qualidade, pausas, gaps, entre outros) e visuais (gestos e posturas, por exemplo). Nesse sentido, a AC busca explicar os métodos compartilhados que os participantes de uma interação utilizam para produzirem e reconhecerem suas próprias condutas e as condutas dos outros participantes (POMERANTZ & FEHR, 1997).

Nessa perspectiva, o significado da conduta depende do contexto de sua produção, que, por sua vez, envolve duas noções: (i) a organização temporal das ações e interações; e (ii) o conhecimento dos participantes da interação, do tipo de ocasião, do local, do tempo. A conduta seria, então, produzida e compreendida como sensível às contingências locais e imediatas da interação. Assim sendo, as contribuições de um participante na interação é dependente de sua compreensão acerca do que disse e fez o

outro participante, de modo que esse interjogo de construções (negociações) de sentido prossegue sequencialmente no turno a turno da interação, configurando-se as sequências, conforme coloca Sacks (1974), como “os tipos mais naturais de objetos para se estudar” (p. 95). O autor diferencia organização serial, ou ocorrência serial, de organização sequencial, deixando claro seu interesse pela sequencial e elucidando que “sequencial quer dizer, grosso modo, que as partes que ocorrem uma após outra, ou que estão em uma relação de antes e depois possuem alguma organização entre si” (p. 95).

Buscando explicar os métodos ou procedimentos que as pessoas empregam para construir sentidos e serem compreendidas pelos outros, a AC, desde seu surgimento, busca investigar a sistematicidade dos modelos de organização da fala que trata, por exemplo, da organização sequencial, da preferência, da tomada de turnos e dos reparos em uma conversa.

## **2.2 A sequencialidade, a adjacência e a preferência**

A sequencialidade, a adjacência e a preferência compreendem elementos constitutivos da organização da fala-em-interação. A noção de sequência ilumina o fato de que as elocuções que, independentes de se apresentarem em série, relacionam-se com as anteriores. Ademais, a sequencialidade envolve não somente uma sucessão de elocuções, mas, também, uma sucessão de falantes à medida que as elocuções são proferidas por diferentes participantes (DURANTI, 1997).

As elocuções em uma interação, além de se organizarem sequencialmente, dispõem-se aos pares, constituindo unidades que se localizam adjacientemente, os pares adjacentes (SACKS, 1974). Têm-se, primeiras partes do par (PPP) e segundas partes do par (SPP) que são relativamente ordenadas. Um exemplo clássico de par adjacente é “pergunta/resposta”, em que a primeira parte do par é uma pergunta e a segunda parte do par é uma resposta. Há, também, possibilidade de expansão dessa sequência mínima constituída pela PPPb (primeira parte do par de base) e pela SPP, (segunda parte do par de base), de modo que, se turnos adicionais são acrescentados i) antes da PPPb, ocorre uma pré expansão, ii) entre PPPb e SPPb, ocorre uma expansão por inserção, e iii) depois da SPPb, ocorre uma pós expansão.

Cabe destacar que não é qualquer tipo de ação que deve ocorrer em uma SPP em resposta a uma ação realizada na PPP. Nas palavras de Sacks (1974; p. 96), “uma

característica adicional que pode ser extraída entre primeiras e segundas partes do par é que elas são “conectadas por tipo”. Entretanto, diante de uma PPP, existem alternativas para compor a SPP, desde que se mantenham conectadas por tipo, sendo que, nas palavras de Schegloff (1995, p. 55), “os tipos alternativos de segunda parte do par que uma primeira parte do par torna relevante não são equivalentes ... não são 'alternativas simétricas'”. Ainda de acordo com o autor, “a resposta à primeira parte do par que incorpora ou favorece a realização da ação é a segunda parte do par favorável – ou, como podemos chamar, a preferida”.

De acordo com Saks (1973; p. 58), existe uma interação entre a preferência por concordância e a preferência por contiguidade, de modo que “se uma resposta de concordância ocorre, ocorre também contiguidade, enquanto que se uma resposta de discordância ocorre, ela pode muito bem ser adiada mais para o final do turno”. Assim sendo, as elocuções preferidas são produzidas tão logo quanto possível (os gaps entre o final do primeiro turno e o início do segundo são minimizados), ao passo que as elocuções despreferidas são produzidas com atrasos, prefácios, hesitações, justificativas, e são suavizadas e transformadas em indiretas de várias maneiras (cf. POMERANTZ, 1984). O caráter despreferido das ações (i.e. elocuções) se relacionam ao maior trabalho interacional que algumas delas acarretam.

No que tange as discussões sobre preferência, é importante manter o foco na característica social/interacional das sequências e na orientação a elas não como algo psicológico. Não se trata, portanto, de propriedades psicológicas (individuais), mas sim tendências (culturais) fornecidas pelo sistema. Segundo Duranti (1997; p. 260), “olhar para a estrutura de preferência é uma forma de alcançar o coração daquilo que faz da linguagem um poderoso instrumento da cultura”.

Em suma, a organização das ações na conversa ocorre por meio de pares adjacentes, dispostos sequencialmente, que exhibe uma estrutura de preferência. Tais pares adjacentes, em sua forma mínima, não expandida: i) são compostos de dois turnos; ii) são executados por diferentes falantes; iii) posicionam-se adjacientemente, ou seja, em turnos adjacentes (um depois do outro); iv) podem ser diferenciados em primeira parte do par (PPP) e segunda parte do par (SPP); v) são de tipo específico (cf. GAGO, 2005, p. 64), apresentando alternativas para a SPP, sendo que a alternativa preferida é aquela que favorece a realização da ação da PPP.

## 2.3 A organização da tomada de turno

Para que ocorra a sucessão de falantes em uma interação, é necessário que a alternância de turnos seja organizada. O estudo inicial de Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) sobre tal alternância de turnos revelou uma sistematicidade na sucessão sequencial de falantes na interação, que envolve a ordenação de regras observadas na fala interacional relacionadas à alocação das oportunidades de falar. Os autores propuseram um sistema de tomada de turnos que opera por meio de dois componentes (componente de construção de turnos e componente de alocação de turnos) e um conjunto de regras.

Quanto ao componente de construção de turnos, Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) apresentaram a proposta de os turnos de fala/ação constituírem Unidades de Construção de Turno (UCTs), que correspondem, de uma maneira geral, a unidades como sentenças, orações, palavras isoladas, locuções frasais ou recursos prosódicos. As UCTs se caracterizam por dois traços: projetabilidade e lugares relevantes para transição. A projetabilidade consiste em a possibilidade dos participantes em prever, no curso da UCT, o tipo de unidade que está sendo produzida pelo interlocutor e onde, provavelmente, o turno de fala pode vir a terminar. Existem locais nos quais os falantes identificam uma possível completude de uma UCT, e podem, assim, realizar troca de turnos legitimamente, sem que isso se configure em uma interrupção. Esses locais são denominados lugares relevantes para transição (LRT) e correspondem a pontos de possível transição relevante, a pontos de possível completude da UCT corrente, e a pontos de possível completude de sentenças, orações, palavras isoladas, locuções frasais. A importância desses aspectos sintáticos é parcial, pois aspectos como entonação são também importantes na sinalização de possível completude de uma UCT e de um LRT.

O segundo componente da sistemática de tomada de turnos é a alocação de turno, que consiste em a possibilidade de definir/selecionar o próximo falante. Isso é realizado através de dois tipos de técnicas - a seleção do próximo, que é quando o falante corrente seleciona o próximo falante, geralmente se dirigindo ao destinatário através da fala ou do olhar; e a auto-seleção, que é quando um interagente se auto candidata para tomar o turno de fala – e um conjunto de regras (cf. PSATHAS, 1995).

Em relação às regras, a proposta é a seguinte:

1.
  - a) Se a alocação de turno foi realizada da forma que o falante corrente selecionou o próximo falante, a pessoa selecionada tem o direito de começar a falar no próximo turno;
  - b) Se a alocação de turno foi realizada da forma que o falante corrente não selecionou o próximo, a auto-seleção pode ser iniciada e quem começar a falar primeiro ganha o direito ao turno;
  - c) Se a alocação de turno foi realizada da forma que o falante corrente não selecionou o próximo, o falante corrente pode continuar a falar ao menos que alguém se auto selecione.
2. Se no ponto em que a unidade de turno inicial alcançou seu lugar relevante para transição nenhuma dessas regras (a ou b) foram operadas e se, de acordo com a regra c, o falante corrente continuou a falar, as regras a-c se reaplicariam no próximo lugar relevante para transição.

Essas regras foram ordenadas tal como as próprias técnicas de alocação de turno, isto é, o falante corrente seleciona o próximo tem prioridade sobre a auto-seleção. Além disso, o primeiro a começar a falar tem direitos, fornecidos pela regra 1b, que ordena as possibilidades a favor daquele que se auto-selecionou primeiro e reduz a possibilidade de muitas partes se autos-selecionarem, o que produziria muitos falantes fala

## **2.4 O sistema de reparo**

O “reparo” se caracteriza pela identificação de um problema e por alguma tentativa de resolução deste, que acarreta uma suspensão ou interrupção das ações em curso que, por sua vez, somente serão retomadas depois que o problema apontado for resolvido. Embora “reparo” e “correção” são terminologias semelhantes, estas não são sinônimos. A correção é caracterizada pela substituição de um item considerado “errado” por outro considerado “correto”, independentemente de ter ocorrido ou não uma interrupção na sequência das ações para a substituição de um item por outro (SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 1977). É importante destacar que o reparo pode ou não envolver a

ocorrência de correção como um dos elementos que compõem algumas de suas trajetórias como por exemplo, na procura por uma palavra (*word search*), que ocorre em ocasiões em que um item (e.g. uma palavra) não está disponível ao falante (ele não consegue encontrar a palavra) quando deveria estar.

De acordo com Sacks, Schegloff e Jefferson (1977), o reparo é constituído de duas partes: a iniciação e o resultado. Essa distinção é motivada pelo fato de que o reparo é um fenômeno sequencial, envolvendo segmentos de reparo (*repair-'segments'*) no curso de segmentos de conversa (*talk segments*), que tem uma organização própria, incluindo, como partes segmentais, iniciação e finalização/resultado.

Quando um dos participantes identifica, em alguma fala anterior, uma fonte de problema de escuta, produção ou compreensão a ser resolvido, temos a iniciação de reparo. Já o resultado de reparo é quando o problema localizado pode ser resolvido com sucesso, ou pode ser abandonado, resultando em fracasso. Cada um desses movimentos (iniciação de reparo e resultado de reparo) pode ser realizado pelo falante da fonte de problema ou pelo outro interlocutor.

A iniciação do reparo pode ser realizada pelo próprio falante da fonte de problema ou pelo interlocutor. Sacks, Schegloff e Jefferson (1977, p. 360) destacam as possíveis posições sequenciais para ocorrência da iniciação do reparo pelo próprio falante. São elas: o mesmo turno da fonte de problema; o lugar relevante para a transição de turnos e o terceiro turno (em relação à fonte de problema). Já a inicialização realizada pelo interlocutor, segundo os autores, ocorrem principalmente no turno exatamente subsequente ao turno da fonte de problema.

Os reparos, seja iniciados pelo falante da fonte de problema ou pelo interlocutor, exibem técnicas de iniciação, como: auto-iniciação (perturbações não-lexicais, como por exemplo, suspensão abrupta da fala, prolongamento de sons, etc., que sinalizam a possibilidade de uma iniciação de reparo imediatamente a seguir); e iniciações realizadas pelo outro interlocutor (ã, hein, como, oi; quem, onde, quando; repetição parcial do turno da fonte de problema seguida por um pronome interrogativo; repetição parcial do turno da fonte de problema; você quer dizer seguido de um possível entendimento do turno). Todavia, por um lado, os recursos para se iniciar um reparo não se esgotam nessas técnicas; por outro, nem todas as perturbações lexicais devem ser consideradas iniciação de reparo.

Sacks, Schegloff e Jefferson (1977) observaram que a maioria dos autoreparos são iniciados no turno da fonte de problema, e, destes, a grande maioria é realizada

(finalizada) no mesmo turno. Ademais, a maioria dos reparos iniciados pelo outro interlocutor é finalizada ao longo de múltiplos turnos. A finalização do reparo pode ser ou não realizada pelo mesmo componente (eg. item) que iniciou o reparo, como, por exemplo, quando o interlocutor, no turno seguinte ao da fonte de problema, ao proferir um item (palavra), não só aponta para o problema no turno anterior (eg. uma escolha inadequada de uma palavra) como também fornece solução para esse problema, uma vez que acredita estar fornecendo a palavra adequada para substituir a escolha do falante anterior.

Assim como para a iniciação, para a finalização do reparo também existem posições alternativas. São elas: no mesmo turno da fonte de problema, pelo falante da fonte de problema; no turno imediatamente seguinte ao da fonte de problema, pelo outro interlocutor; e no terceiro turno, pelo falante da fonte de problema.

Por fim, podemos observar que tanto na iniciação quanto na finalização, as posições designadas ao falante da fonte de problema precedem aquelas designadas ao outro interlocutor.



### 3 A PRÁTICA DE FORMULAÇÃO

Este item traça, primeiramente, um panorama retrospectivo dos estudos sobre formulação, iniciando pelo trabalho seminal de Garfinkel e Sacks (1970), e seguindo com as contribuições de Heritage e Watson (1979), para, em um segundo momento, apresentar os estudos contemporâneos de Drew (2003) e de Bilmes (2011). Por fim, são apresentados estudos que tratam do fenômeno de investigação desta pesquisa, ou seja, da prática da formulação em contextos institucionais legais.

#### 3.1 A formulação: definições, características, subclasses e tipos

A formulação foi estudada pela primeira vez por Garfinkel e Sacks (1970), que a definiram como a prática dos participantes da conversa de dizerem com todas as palavras o que estão fazendo (ou sobre o que estão falando, ou quem está falando, ou quem são, ou onde estão, etc.). Nesse sentido, um membro pode usar um trecho da conversa como oportunidade para formulá-la, em outras palavras, para descrevê-la, explicá-la, caracterizá-la, explaná-la, traduzi-la, resumi-la, definir sua essência, chamar atenção para a sua obediência às regras ou comentar seu desrespeito às regras.

Uma visão complementar a essa é encontrada no estudo de Heritage e Watson (1979) em que os autores consideram as formulações como importantes métodos que os membros utilizam para demonstrar sua compreensão de partes da conversa. Dessa forma, “as formulações realizam o trabalho de demonstrar aos membros que a conversa foi um fenômeno compreensível, coerente, passível de ser resolvido, passível de ser preservado e reportável” (p. 156)<sup>22</sup>.

As formulações apresentam duas subclasses – (i) formulação realizada pelo falante que ouve a informação, e sobre algo que ele ouve (*formulation by news recipient*); e (ii) formulação realizada pelo falante que informa algo já sabido por ele (*formulation by news deliverer*) – e três propriedades centrais – a *preservação*, em que preserva-se o sentido do que foi dito; o *apagamento*, em que apaga-se parte do que foi dito; e a *transformação*, em que transforma-se, ao menos em parte, o que foi dito (HERITAGE e WATSON, 1979).

---

<sup>22</sup> Tradução nossa: “HERITAGE, J. C.; WATSON, D. R. Formulations as conversational objects. In: PSATHAS, G. *Everyday language*. New York: Irvington Press, p. 123-162, 1979.”.

Em relação à primeira subclasse, existem dois tipos de formulação. São eles: formulação do cerne (*gist formulation*) da conversa; e formulação do resultado ou conclusão (*upshot formulation*) da conversa. O primeiro tipo consiste na formulação do ponto central do que foi dito pelo falante anterior, enquanto que o segundo tipo compreende a formulação do resultado de uma parte da conversa ou da conversa como um todo e diz respeito às implicações e consequências daquilo que foi dito.

Cabe destacar que a prática de formulação se difere da prática de repetição pelo fato de que a primeira apresenta a propriedade de transformação. As “repetições são ambíguas como demonstração de compreensão” e “demonstrações não equivocadas de compreensão podem ser atingidas ao produzirmos uma transformação ou paráfrase da fala anterior” (HERITAGE e WATSON, 1979, p. 129).

Na contemporaneidade, Drew (2003) propõe que a formulação é um objeto através do qual a prática de formular é mobilizada pelos participantes na interação. Segundo o autor, a formulação não é genérica na fala-em-interação devido ao fato de não ser específica a determinado cenário, de modo que uma mesma formulação pode estar associada a diferentes cenários, sendo por eles moldada. Assim sendo, formulação é produzida em vários tipos de discurso institucional, em ambientes ou circunstâncias interacionais muito específicos, sendo muito frequente em cenários institucionais e raramente frequente na conversa cotidiana (DREW, 2003).

Acerca das funções interacionais (ou tarefas interacionais) desempenhadas pela formulação, Drew (2003) argumenta que uma mesma formulação pode estar associada a diferentes atividades, podendo, dessa forma, estar também associada a diferentes sequências de atividades.

Também na contemporaneidade, Bilmes (2011) propõe um novo conceito de formulação, argumentando que o que Garfinkel e Sacks (1970) denominaram ‘formulação’ é, na verdade, ‘reformulação’, uma vez que a conversa anterior já consiste na formulação. Nesse sentido, a formulação seria o primeiro dizer ao passo que a reformulação seria o segundo dizer, proposta esta que este estudo toma emprestado de Bilmes, concepção esta assumida nesta pesquisa.

### **3.2 A formulação e a estrutura conversacional**

As formulações realizam um trabalho de estruturação da conversa, ou seja, um trabalho organizacional na conversa. Isso está relacionado a três ordens de organização da conversa, que são as seguintes: organização turno a turno, organização do tópico<sup>23</sup>, e organização da conversa enquanto uma unidade completa (HERITAGE e WATSON, 1979, p. 139).

### 3.2.1 A organização turno a turno (ou enunciado a enunciado)

No gerenciamento contínuo da conversa, a base metódica para a seleção de um turno de fala pode ser encontrada em um turno anterior, que, assim, estará fornecendo uma restrição sobre a produção do próximo turno (HERITAGE e WATSON, 1979), que é legitimada pelas regras de preferência, que, por sua vez, determinam que existem ações preferidas para serem realizadas nos próximos turnos (cf. SACKS, 1973).

O enunciado sequencial mais restritivo é aquele que constitui a primeira parte do par adjacente que, quando é produzido por um falante, requer que o próximo falante produza, em seguida, a segunda parte do tipo de par previamente selecionado pelo primeiro falante (HERITAGE e WATSON, 1979; SACKS, 1973). Quando a formulação compreende a primeira parte do par adjacente, a segunda parte do par passa a ser a decisão, que envolve a confirmação ou a desconfirmação, tendo, assim, o formato de par denominado par formulação-decisão (HERITAGE e WATSON, 1979). Em relação a esse par, existe uma preferência (cf. SACKS, 1973) pela ocorrência da confirmação como ação a ser realizada no próximo turno em resposta à formulação do turno anterior (HERITAGE e WATSON, 1979).

### 3.2.2 A organização do tópico

O uso de formulações possibilita tornar a conversa passível de ser preservada e reportada, além de possibilitar correções de desvios no tópico da conversa (HERITAGE e WATSON, 1979). Com isso, por meio das formulações, é possível demonstrar a compreensão cumulativa de sequências anteriores de enunciados (ou turnos de fala) (HERITAGE e WATSON, 1979).

---

<sup>23</sup> Tópico é entendido neste trabalho como “aquilo sobre o que se fala” (Brown; Yule, 1983, p. 73).

A organização do tópico das conversas pode ser realizada através de formulações do tipo cerne da conversa, que podem ocorrer em cenários institucionais ou não, sendo que, quando apresenta natureza institucionalizada, elas têm o papel de realizar um resumo de reuniões, estando o direito de formular garantido a, por exemplo, presidentes, juízes, e outros (HERITAGE e WATSON, 1979).

Ademais, a organização do tópico da conversa também pode ser resgatada por meio das formulações de tópico, utilizadas para finalizar algum tópico e estabelecer algum outro, ou seja, para mudança de tópico, ou, até mesmo, para finalizar a conversa como um todo (HERITAGE e WATSON, 1979).

### 3.2.3 A organização da conversa enquanto uma unidade completa

As formulações podem ter um papel principal no fechamento da conversa. Em específico, elas podem atuar como ‘pré-fechamentos candidatos’, ou seja, como modelos que estabelecem a relevância do par adjacente terminal (ou fechamento da conversa propriamente dita) (HERITAGE e WATSON, 1979). As formulações podem também realizar o fechamento da conversa na medida em que o tópico fechado constitui o último tópico (HERITAGE e WATSON, 1979).

Podemos dizer que, “quando as formulações fazem parte da sequência de fechamentos da conversa, elas permitem que as partes estabeleçam colaborativamente o cerne (*gist*) da conversa antes que ela seja finalizada e como parte do seu fechamento” (HERITAGE e WATSON, 1979)<sup>24</sup>.

É relevante destacar que “as formulações fazem o trabalho de demonstrar aos membros que a conversa foi um fenômeno compreensível, coerente, passível de ser decidido, passível de ser preservado e reportável”, tendo um papel na organização da conversa como um todo (HERITAGE e WATSON, 1979)<sup>25</sup> (nossa tradução).

## 3.3 As formulações no contexto institucional legal

---

<sup>24</sup> Tradução nossa: “HERITAGE, J. C.; WATSON, D. R. Formulations as conversational objects. In: PSATHAS, G. **Everyday language**. New York: Irvington Press, p. 123-162, 1979.”.

<sup>25</sup> Tradução nossa: “HERITAGE, J. C.; WATSON, D. R. Formulations as conversational objects. In: PSATHAS, G. **Everyday language**. New York: Irvington Press, p. 123-162, 1979.”.

A institucionalidade de uma interação não é determinada pelo seu cenário, mas pela medida em que as identidades profissionais ou institucionais de seus participantes são relevantes para as atividades de trabalho nas quais eles estão engajados (DREW; HERITAGE, 1992).

Na interação social, ocorrem diferentes ‘tipos de atividades’ (cf. Levinson, 1992) e, quando se trata de interação institucional, (i) pelo menos um participante precisa estar orientado a um objetivo central, a uma tarefa ou a uma identidade, que estão convencionalmente associados à instituição em questão; (ii) podem-se frequentemente estar presentes restrições particulares e específicas em relação a que um ou ambos participantes tratam como contribuições permissíveis; e (iii) fala (institucional) pode estar associada a *frameworks* e procedimentos que são particulares a contextos institucionais específicos (DREW; HERITAGE, 1992).

Considerando tais dimensões, os participantes da interação institucional, tanto os leigos como os profissionais, organizam suas condutas, tomando como referência as características gerais das tarefas ou as funções de instituições sociais particulares. Todavia, mesmo quando os participantes da interação institucional compartilham compreensões estáveis sobre as tarefas gerais ou os objetivos da interação, poderá haver flutuação quanto à especificidade da sua implementação nas contingências locais da interação. Isso ocorre tanto quando os objetivos são presuntivamente cooperativos (e.g. consulta médica) como quando são conflitantes (e.g. audiências judiciais).

Em alguns cenários institucionais como as audiências judiciais, por exemplo, os participantes moldam suas condutas tomando como referência as restrições de poder e juridicamente vinculativas, que conferem um caráter distintamente formal à interação (ATKINSON, 1982). De modo distinto, em outros cenários institucionais, como por exemplo, uma consulta médica, são as compreensões mais locais e negociáveis que orientam os participantes sobre a maneira pela qual as tarefas ou outros aspectos institucionais de atividades podem limitar contribuições permissíveis. Portanto, as restrições sobre as condutas variam de interação para interação, e de fase para fase (ou tarefa para tarefa) (HEATH, 1986; HERITAGE E SEFI, 1992).

No que tange ao estudo de reformulações no contexto institucional no âmbito legal, como é o caso desta pesquisa, os estudos de van der Houwen (2009), Andrade (2010), Ladeira (2012, 2014), Gago, Pinto e Sant’Anna (2013), Pinto (2013), Pinto e Gago (2013), Sliedrecht, van der Houwen e Schasfoort (2015), Ostermann, Andrade e

Frezza (2016), Vieira e Gago (2016) e Andrade e Ostermann (2017) trazem ricas contribuições, conforme será apresentado nas próximas seções.

### 3.3.1 A formulação como um recurso para a resolução de disputa

Van der Houwen (2009) examinou o papel das formulações na resolução da disputa em uma audiência em um tribunal de pequenas causas e observou a ocorrência de três etapas na disputa em curso. Na primeira etapa, no momento que antecede a audiência no tribunal de pequenas causas, um dos litigantes, no caso o autor, realiza uma reclamação escrita para que a sua reivindicação seja recebida por esse tribunal. Na segunda etapa, ainda no momento que antecede a audiência no tribunal de pequenas causas, o outro litigante, no caso o réu, realiza uma declaração em defesa escrita. Por fim, na terceira etapa, no momento da audiência, a juíza coonstrói a linha da história, realizando formulações baseadas tanto na reclamação escrita realizada pelo autor quanto na declaração em defesa escrita feita pelo réu assim como também nas prestações de contas orais realizadas por ambos os litigantes durante a audiência.

Assim sendo, é relevante destacar que as formulações foram utilizadas somente pela juíza, de modo que aos litigantes coube as prestações de contas, as decisões (confirmações ou desconfirmações das formulações) e os reparos, que permitiram a negociação da compreensão da juíza como também o ganho de alguma influência na interação. Nesse sentido, em suma, as formulações foram precedidas por prestações de contas, e sucedidas por decisões (confirmações ou desconfirmações das formulações) ou reparos, tendo se configurado em quatro tipos de formulação, a saber, a formulação de checagem, a formulação de ponte, a formulação legal e a formulação de julgamento<sup>26</sup>. Ademais, ao formular partes das prestações de contas dos litigantes, a juíza transformou as histórias opostas do autor e do réu em uma nova versão de eventos sobre os quais ela pode basear seu julgamento (VAN DER HOUWEN, 2009).

### 3.3.2 A formulação a serviço de ações pertinentes à institucionalidade do evento social ‘interrogatório’

---

<sup>26</sup> Para um estudo detalhado desses tipos de formulação, ver van der Houwen (2009).

As investigações de Andrade (2010) no contexto institucional de tribunal possibilitou observar que o uso de formulações por promotores e juízes podem viabilizar o cumprimento de diferentes tarefas interacionais, como a checagem de entendimento, o fechamento da sequência interacional, o fechamento do tópico e preenchimento referencial.

Ao realizar a formulação como uma ação de checagem de entendimento, a promotora cujas ações/falas foram analisadas atendeu a um dos requisitos previstos na agenda institucional do interrogatório na corte, que é a consignação<sup>27</sup> da informação nos registros do processo, que, no caso em questão, consiste em fazer contar nos autos do processo a informação provida pela testemunha. Além disso, a promotora também utilizou formulações em ações de fechamento da sequência de turnos e de fechamento do tópico. O uso de formulações nesses três tipos de ações possibilitou o alcance do benefício interacional de gerenciamento da agenda profissional (ANDRADE, 2010).

Em seu estudo, Andrade (2010) também observou que uma possível configuração da formulação, ‘pergunta de mesma polaridade’<sup>28</sup>, auxiliou o juiz a confrontar a testemunha de maneira a cumprir a tarefa de colocar o depoente em situação de ter de ‘prestar contas’ sobre algo que ele tenha dito. Dessa forma, por meio da formulação, o magistrado realizou inferência e incitou o depoente a vocalizar a informação não explicitada em sua fala, mas relevante para o processo jurídico em andamento, de forma que o dito se torne documentável, cumprindo um dos requisitos institucionais previstos nos interrogatórios em tribunais. Ao fazer uso da formulação, então, o participante profissional (o juiz) realizou o preenchimento referencial, ou seja, a tarefa de ‘dizer com todas as letras’ a parte documentável da fala do participante leigo (testemunha de defesa) a fim de preencher o referente mencionado, mas não explicitado, por esse participante, de maneira que o dito seja esclarecido (ANDRADE, 2010).

---

<sup>27</sup> O termo consignação utilizado neste estudo apresenta uma perspectiva êmica, e tem o sentido de ‘fazer constar nos autos do processo alguma declaração dada pelo depoente’ (ANDRADE, 2010).

<sup>28</sup> As perguntas de mesma polaridade são aquelas que suscitam respostas que vão ao encontro da concordância sobre o que foi perguntado; em outras palavras, esse tipo de pergunta suscita uma resposta que tenha a mesma equivalência polar (positiva ou negativa) da pergunta (BOLINGER, 1978; *apud*. ANDRADE, 2010). Por exemplo: quando um falante pergunta ao outro “Provavelmente choverá hoje, né?”, uma das possíveis respostas que vai ao encontro da polaridade da pergunta poderia ser “Acredito que sim” (ANDRADE, 2010). Mas, se a pergunta for realizada no formato “Provavelmente não choverá hoje, né?”, uma resposta que segue a polaridade proposta pela pergunta poderia ser “Acredito que não” (ANDRADE, 2010).

### 3.3.3 A prática da formulação como uma importante estratégia de negociação e resolução de conflito

Ladeira (2012) estudou as formulações produzidas pelo mediador em três audiências de conciliação no Juizado Especial Cível de Relações de Consumo e observou que as formulações representam a principal estratégia discursiva utilizada pelo mediador, encontrando-se frequentemente presentes em todas as fases dessas audiências. Nesse estudo, o uso das formulações auxiliaram o mediador a cumprir a sua tarefa de persuadir os participantes a negociarem e a procurarem uma solução para o problema em questão. Foram encontradas formulações do tipo formulação da história do conflito e do tipo formulação da proposta de negociação, que cumpriram, respectivamente, a tarefa interacional de retirar a reclamação da voz do reclamante, que é alvo de hostilidade, e de colocá-la em seus próprios termos, reelaborando a reclamação e tornando-a legítima, assim como mitigando o conflito, e a tarefa interacional de obter um melhor esclarecimento a respeito das propostas e de se alcançar o acordo.

Através do uso da formulação da história do conflito é possível alcançar o benefício interacional de auxiliar o reclamante na construção da sua história, reforçando a coerência da primeira versão e tornando-a menos vulnerável à contestação, e, dessa forma, esclarecer e fortalecer a versão da história do conflito sobre a qual se pautará a negociação. Já por meio do uso da formulação da proposta de negociação, é possível alcançar o benefício interacional de retirar a posse da palavra dos adversários, evitando que eles entrem em discordância direta, e facilitar a realização de concessões pelos adversários devido ao fato de essas formulações consistirem em interpretações tendenciosas das propostas de negociações (LADEIRA, 2012).

Em outro estudo realizado por Ladeira (2014) nesse mesmo contexto, observou-se que o mediador fez uso da formulação do problema em discussão e, com isso, executou a tarefa de retirar a reclamação da voz das partes em atrito, que são alvos de hostilidade, e colocá-la em seus próprios termos, mitigando o conflito em questão. O mediador também fez uso da formulação para destacar uma informação que não foi exposta pela reclamante, mas que pode reforçar o seu relato da história do conflito e, consequentemente, convencer o reclamado.

A partir dos estudos da autora, é possível concluir que o mediador faz uso de reformulações em audiências de conciliação do Juizado Especial Cível de Relações de



Consumo a fim de negociar significados e encontrar entendimentos mútuos entre as partes em conflito (reclamante e reclamado) a fim de alcançar uma conciliação. Desse modo, podemos assumir que o uso de reformulações nesse contexto profissional serve para cumprir o mandatos institucionais relacionados à tarefa de ‘fazer acordos’.

### 3.3.4 A formulação como estratégia de mediação

Gago, Pinto e Sant’Anna (2013) analisam o uso de reformulações em dois contextos institucionais distintos: interrogatório policial da Delegacia de Repressão a Crimes Contra a Mulher (DRCCM) e entrevista na Vara de Família.

Os autores observaram que, no interrogatório policial da DRCCM, as reformulações, que eram do tipo *gist*, foram utilizadas pelo inspetor de polícia no momento em que ele exercia o papel de mediador, e realizavam as seguintes tarefas interacionais: (i) checar o entendimento sobre o conflito apresentado pelo suspeito em turnos anteriores; (ii) apurar fatos relatados anteriormente pelo suspeito; (iii) introduzir tópico na fala seguinte; e (iv) diagnosticar o motivo de possíveis conflitos.

Na entrevista na Vara de Família, que consistia em uma primeira entrevista de pré-mediação<sup>29</sup>, Gago, Pinto e Sant’Anna (2013) que as reformulações também eram do tipo *gist*, porém foram realizadas pela assistente social no momento em que ela exercia o papel de mediadora, sendo suas tarefas interacionais as seguintes: (i) reenquadrar a fala do mediando a fim de esclarecer o entendimento a respeito de um termo técnico do judiciário; (ii) conhecer a realidade do outro; (iii) averiguar os fatos do caso; e (iv) elaborar a agenda de investigação. Segundo reflexões dos autores, o fato de essas reformulações serem do tipo *gist* parece estar relacionado à situação de fala de entrevista de pré-mediação, visto que são nessas situações que os tópicos discursivos dos próximos encontros são apurados, parecendo haver, assim, uma relação entre o tipo de reformulação e o fazer da mediação.

### 3.3.5 A prática da formulação nas diferentes práticas de apurar crimes

---

<sup>29</sup> A entrevista de pré-mediação (EPM) tem o objetivo de conhecer a realidade de cada um dos participantes do processo e de levantar possíveis pontos de interesse e de conflitos, para que seja possível uma avaliação da possibilidade de ocorrência do encontro com as duas partes; e facilite também a elaboração da agenda tópica das sessões conjuntas de mediação.

Pinto (2013) analisa as formulações utilizadas pelo inspetor de polícia nas práticas de apurar crimes nos interrogatórios policiais na Delegacia de Repressão a Crimes Contra a Mulher (doravante DRCCM). A autora observou que o uso das formulações estava presente em diferentes práticas de apurar crimes (ou tarefas institucionais de apurar crimes). São elas: (i) buscar relato livre dos participantes sobre o crime; (ii) buscar informações sobre o crime por meio de apresentação de evidências; (iii) buscar evidências de provas; (iv) buscar informações relacionadas indiretamente com o crime; (v) estabelecer relação de confiança para buscar informações sobre o crime; (vi) solicitar ponto de vista dos participantes a respeito do crime; (vii) solicitar explicações dos participantes sobre circunstâncias relacionadas ao crime; e (viii) buscar informações sobre o crime a partir do conteúdo no boletim<sup>30</sup>.

Podemos considerar que essas diferentes práticas de apurar crimes, quando realizadas por meio de formulações, equivalem-se às tarefas interacionais das formulações e possibilitam alcançar o benefício interacional da apuração de crimes.

### 3.3.6 A formulação como ferramenta de negociação nos interrogatórios policiais

Pinto e Gago (2013) analisaram as reformulações utilizadas por um inspetor de polícia durante a atividade de negociação nos interrogatórios policiais da Delegacia de Repressão a Crimes Contra a Mulher (DRCCM). Os autores observaram a presença de dois tipos de reformulações, que consistem na reformulação feita por meio de explicação e na reformulação feita por meio de sugestão, ambas do tipo *gist*. A reformulação feita por meio de explicação é aquela em que o inspetor de polícia fornece explicações à vítima e ao suspeito quanto aos seus direitos legais, e que serve de ponto de partida para a atividade do inspetor de negociação com a vítima na tentativa de fazer com que ela desista de encaminhar o processo criminal à justiça (PINTO e GAGO, 2013). A reformulação feita por meio de sugestão é aquela que tem a função de procurar solucionar o problema em conflito entre vítima e suspeito. Esse tipo de reformulação pode consistir também em um reparo pelo fato de servir para reparar parte da fala anterior da vítima, substituindo uma expressão que designa obrigação a ser cumprida por ela ou pelo suspeito por outra que tem o sentido de mostrar a tentativa do inspetor

---

<sup>30</sup> Para mais informações sobre as características dessas práticas de apurar crimes, conferir o estudo de Pinto (2015).

de polícia em negociar com as partes, a fim de instaurar a harmonia entre as partes (PINTO e GAGO, 2013).

Esses dois tipos de reformulações constituem ferramentas utilizadas pelo inspetor de polícia por meio das quais ele desempenha a tarefa interacional de negociação nos interrogatórios policiais na DRCCM, uma vez que, através delas, ele esclarece a vítima e o suspeito acerca dos seus direitos legais, como também procura impedir o surgimento de outros conflitos entre as partes.

### 3.3.7 A prática da formulação em busca pela verdade nos interrogatórios policiais

Outras contribuições acerca do fenômeno da formulação advêm do trabalho de Sliedrecht, van der Houwen e Schasfoort (2015), que analisaram o papel das formulações na construção de narrativas, também no cenário de interrogatórios policiais. As autoras verificaram a presença de um tipo de formulação, por elas denominada ‘formulação desafiadora’, que exibe um importante papel na tarefa institucional do policial: encontrar a verdade, e converter a história oral do suspeito em uma história judicial (registro policial). Tal formulação é composta por dois diferentes aspectos da história do suspeito (parte A e parte B), que se contrastam e que permitem que o policial desafie o que o suspeito disse durante o interrogatório policial (SLIEDRECHT, VAN DER HOUWEN e SCHASFOORT, 2015).

Uma característica desse tipo de formulação é que a sua primeira parte (parte A) pode ser vista como a checagem da compreensão do policial em relação à declaração fornecida pelo suspeito no interrogatório policial, enquanto que as duas partes como um todo (partes A e B) apresentam ao suspeito um enigma que precisa ser resolvido (SLIEDRECHT, VAN DER HOUWEN e SCHASFOORT, 2015).

Outra característica da formulação desafiadora é o fato de o policial estruturar as informações nelas apresentadas com as próprias palavras do suspeito, por meio do prefácio ‘você diz’, que parece ser um aspecto comum de formulações em interrogatórios policiais, e tem a função de permitir que o policial delegue explicitamente ao suspeito a autoria e a responsabilidade pelas declarações fornecidas durante o interrogatório policial, e, ao mesmo tempo, tem a função de possibilitar que o policial convide o suspeito a corrigir o (ou parte do) enunciado e/ou a fornecer uma explicação (SLIEDRECHT, VAN DER HOUWEN e SCHASFOORT, 2015).

A formulação desafiadora também tem a característica de apresentar a conexão da parte A com a parte B através do ‘mas’, que marca o problema e constrói a interação como crítica e desafiadora. Ademais, uma última característica desse tipo de formulação corresponde a duas introduções paralelas e diferentes, ‘mas você diz’ e ‘mas você diz-antes que você diz’, que destacam a inconsistência da história do suspeito; em outras palavras, o policial formula os dois aspectos da história do suspeito de tal maneira que acentua a inconsistência da história e a inconfiabilidade do suspeito (SLIEDRECHT, VAN DER HOUWEN e SCHASFOORT, 2015).

Assim, com base nessas quatro características da formulação desafiadora acima apresentadas, tem-se sua dupla função, que é definida como ‘duplo dever’, e que consiste no fato de que, através desse tipo de formulação, o policial não somente verifica a sua compreensão em relação à informação fornecida pelo suspeito no interrogatório policial, como também chama o suspeito a prestar contas pela inconsistência dessas informações (SLIEDRECHT, VAN DER HOUWEN e SCHASFOORT, 2015).

Entretanto, cabe salientar que o que faz uma formulação ser desafiadora, ou seja, o que faz a ação que o policial desempenha por meio da formulação ser caracterizada como desafiadora, não é ela apresentar informação contraditória, mas os participantes a tratarem como tal, de modo que a resposta do suspeito a esse tipo de formulação é que revela que ele interpreta esse enunciado como formulação desafiadora (SLIEDRECHT, VAN DER HOUWEN e SCHASFOORT, 2015).

### 3.3.8 Os traços prosódicos na formulação que operam na formação e atribuição de sentidos

Ostermann, Andrade e Frezza (2016) investigaram, por meio da análise prosódica (traço prosódico ‘tom’), a prática de formulação em audiências de instrução<sup>31</sup> e de interrogatório<sup>32</sup> no tribunal. As autoras observaram que a juíza fez uso de dois tipos de formulações, a saber: a formulação como ação de checagem de entendimento (informação) e a formulação como ação de desafio.

---

<sup>31</sup> “As audiências de instrução são aquelas nas quais são ouvidas as testemunhas abonatórias e acusatórias chamadas a depor no processo judicial penal em andamento” (OSTERMANN, ANDRADE e FREZZA, 2016).

<sup>32</sup> “As audiências de interrogatório são aquelas nas quais os/as réus/rés são questionados/as pelo/a juiz/a” (OSTERMANN, ANDRADE e FREZZA, 2016). “A Audiência de interrogatório é uma fase da audiência de instrução do processo judiciário penal” (OSTERMANN, ANDRADE e FREZZA, 2016).

As autoras observaram que os traços prosódicos presentes na fala da juíza em ocasiões do uso da formulação como ação de desafio ao/a interlocutor/a se diferenciam dos traços prosódicos presentes no uso dessa prática como ação de checagem de entendimento. Na formulação como ação de desafio, por exemplo, tem-se picos de tons observáveis nos itens lexicais que carregam o foco do desafio, mostrando que o desafio lançado pela fala da juíza não reside exclusivamente na escolha dos itens lexicais constantes do seu turno, mas é também realizado por meio da prosódia marcada ao proferir esses itens (OSTERMANN, ANDRADE e FREZZA, 2016).

Assim sendo, podemos assumir a tese das autoras de que o traço prosódico ‘tom’ opera na formação e atribuição de sentido a ações implementadas por meio da prática de formulação; em outras palavras, as ações de checar entendimento (ou informação) e de desafiar depoentes podem ser constituídas e compreendidas através da prosódia.

### 3.3.9 A prática de formulação em prol do alcance da intersubjetividade em processos penais

Andrade e Ostermann (2017) analisaram as formulações de lugar (ou descrições de lugar) realizadas pela juíza em audiências de processos penais. As autoras observaram que a formulação do tipo *upshot* que a juíza realiza sobre a formulação de lugar (ou descrição de lugar) (cf. SCHEGLOFF, 1972) oferecida pela testemunha tem a função de não somente oferecer um entendimento candidato sobre a distância geográfica, como também implementar a ação de desafiar a legitimidade do depoente enquanto testemunha abonatória no processo penal em curso (i.e. desafiar o interlocutor quanto à sua capacidade de depor em favor da ré em função da localização geográfica).

De acordo com a proposta das autoras, formulações podem se configurar em camadas interacionais, como em um exemplo por elas analisado de uma formulação do tipo *upshot* realizada pela juíza a partir do seu entendimento acerca da descrição de lugar (formulação de lugar) oferecida pelo réu. Na primeira camada dessa formulação, por exemplo, ocorreu a solicitação da confirmação por parte do seu interlocutor (réu) acerca da disposição local do objeto sobre o qual é falado. Na segunda camada, quando a formulação foi confirmada pelo interlocutor (réu), ocorreu a produção da segunda formulação, do tipo *gist*, que, por sua vez, realizou o *stepwise move*, isto é, a ação de conectar o que é falado antes com o que é falado no aqui e agora da interação (cf.

SACKS, 1992). Tal movimento reorganizou a solicitação de informação feita anteriormente pela defensora e contribui para a intermediação do entendimento entre a defensora e o réu (ANDRADE e OSTERMANN, 2017).

Por fim, assume-se que formulações *upshot* podem implementar diferentes ações interacionais, tais como: solicitar o interlocutor que confirme ou desconfirme o entendimento exibido no turno que carrega a formulação (nesse caso, tem-se a ação de checagem de entendimento); levantar dúvidas sobre a qualificação do depoente enquanto testemunha abonatória no processo penal em curso; intermediar o entendimento entre outros participantes da interação (réu e sua defensora); e averiguar a veracidade de fatos apresentados por seu interlocutor (o réu) (ANDRADE e OSTERMANN, 2017).

## **4 OS ASPECTOS METODOLÓGICOS**

Neste capítulo, primeiramente, item 4.1, traçamos algumas considerações acerca do tipo de pesquisa que realizamos neste trabalho – a pesquisa qualitativa de cunho interpretativista, para, em seguida, apresentar o cenário das investigações aqui desenvolvidas (o PROCON), abordando suas competências bem como suas diretrizes, e, por conseguinte, o material linguístico-interacional sob análise e os participantes da pesquisa, para, então, concluirmos com a apresentação dos procedimentos de análise.

### **4.1 A pesquisa qualitativa**

O estudo aqui desenvolvido leva em conta a subjetividade dos participantes em suas análises e assume uma abordagem naturalista e interpretativa do mundo à medida em que elege audiências do PROCON como o cenário naturalístico do qual emerge o fenômeno da reformulação elencado para as investigações qualitativas interpretativistas aqui desenvolvidas. Diferentemente do paradigma objetivista, nosso interesse não está em mensurar experimentalmente em termos de quantidade, volume, intensidade ou frequência os fenômenos de pesquisa, mas se volta para as qualidades das entidades e os processos e significados construídos socialmente (cf. DENZIN & LINCOLN, 2006). As reformulações, então, são aqui entendidas em sua função interacional, com base em análises de cunho interpretativista, e não em termos quantitativos.

Nos cenários naturalísticos das investigações qualitativas, os pesquisadores fazem uso de uma ampla variedade de práticas interpretativas interligadas a fim de compreenderem melhor o assunto que está ao seu alcance (DENZIN & LINCOLN, 2006). No caso deste estudo, valemo-nos das ferramentas teórico-metodológicas da Análise da Conversa (SACKS, 1973; SACKS, SCHEGLOFF E JEFFERSON, 1974; SCHEGLOFF, JEFFERSON E SACKS, 1977; POMERANTZ, 1984; POMERANTZ E FEHR, 1997), na conjugação entre a teoria da formulação (GARFINKEL E SACKS, 1970; HERITAGE E WATSON, 1979) e a teoria da argumentação na vertente interacional (SCHIFFRIN, 1987; GILLE, 2001; VIEIRA, 2002; 2007),

A partir do ponto de vista interpretativista, a ação (social) humana se diferencia dos objetos físicos pelo fato de ser inerentemente significativa, pois o investigador precisa compreender o significado que constitui esta ação social para que esta seja entendida (SCHWANDT, 2006). Esse caráter significativo da ação humana equivale ao

seu conteúdo intencional, que indica o seu tipo de ação e/ou que o significado de uma ação pode ser compreendido somente como um sistema de significados ao qual esta pertence (FAY, 1996; OUTHWAITE, 1975). O significado de uma ação social advém de uma interpretação específica sobre o que os atores estão fazendo (SCHWANDT, 2006).

Em suma, a pesquisa qualitativa consiste em “uma atividade situada que localiza o observador no mundo” e envolve “um conjunto de práticas materiais e interpretativas que fornecem visibilidade ao mundo” (DENZIN & LINCOLN, 2006, p.17). Tais práticas, para os autores, transformam o mundo em uma série de representações, como as notas de campo, as entrevistas, as conversas, as fotografias, as gravações e os lembretes. O método de pesquisa qualitativo abrange o estudo do uso e a coleta de uma variedade de materiais empíricos – estudo de caso; experiência pessoal; introspecção; história de vida; entrevista; artefatos; textos e produções culturais; textos observacionais, históricos, interativos e visuais – que descrevem momentos e significados rotineiros e problemáticos na vida dos indivíduos.

#### **4.2 O cenário naturalístico da geração dos dados: audiências de conciliação do PROCON**

As Audiências de Conciliação no PROCON são caracterizadas pela tentativa de resolução de conflito entre consumidores (reclamantes) e fornecedores de bens e serviços (reclamados), mediadas por um representante do órgão (mediador) (SILVEIRA e MAGALHÃES, 2008, p. 14). Nestas audiências, podem estar presentes outros participantes além do reclamante, do reclamado e do mediador.

O PROCON, juntamente com Ministério Público, Defensoria Pública e entidades civis de defesa do consumidor, faz parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Tais órgãos atuam de forma articulada e integrada com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacom); têm competência concorrente e operam de forma complementar para receber denúncias, apurar irregularidades e promover a proteção e defesa dos consumidores.

De acordo com o portal do Ministério da Justiça, os Procons constituem órgãos estaduais e municipais de proteção e defesa do consumidor, criados especificamente para atender a esse objetivo. No âmbito de sua jurisdição, suas competências abrangem



as atribuições estabelecidas pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e pelo Decreto nº 2.181/97.

Os Procons são os órgãos que atuam no âmbito local, atendendo diretamente os consumidores, monitorando o mercado de consumo local; e tendo papel fundamental na execução da Política Nacional de Defesa do Consumidor. Esses órgãos, diante de uma reclamação, atuam como mediadores entre consumidor e fornecedor de bem e serviço. Em um primeiro momento, buscam solucionar o problema pelo telefone na presença do consumidor, no ato da reclamação. Posteriormente, caso o problema não seja solucionado, o órgão encaminha uma notificação ao reclamado, intimando-o a um encontro face a face entre as partes, que é denominado audiência de conciliação.

De acordo com a página do PROCON na internet, suas competências consistem em:

- I - planejar, coordenar, regular e executar a política municipal de proteção e defesa do consumidor, atendidas as diretrizes da Política Estadual e Nacional das Relações de Consumo e da Administração Central;
- II - executar, no que for da competência municipal, as políticas estadual e federal de proteção e defesa do consumidor;
- III - receber, analisar e encaminhar reclamações, consultas, denúncias e sugestões de consumidores;
- IV - prestar aos consumidores orientação sobre seus direitos;
- V - divulgar os direitos do consumidor pelos diferentes meios de comunicação e por publicações próprias, inclusive por meio da promoção de programas educativos, estudos e pesquisas;
- VI - prestar serviços de orientação aos fornecedores de produtos e aos fornecedores de serviços quanto ao cumprimento das normas de proteção e defesa do consumidor;
- VII - promover as medidas extrajudiciais e judiciais cabíveis, individual e coletivamente, na defesa e proteção do consumidor;
- VIII - representar aos poderes competentes as infrações à legislação consumerista, em especial ao Ministério Público, sempre que as infrações a interesses individuais ou coletivos dos consumidores possam constituir crime ou contravenção penal;
- IX - solicitar, quando necessário à proteção do consumidor, o concurso de órgãos ou entidades da Administração Direta ou Indireta;
- X - fomentar a criação e o desenvolvimento de entidades civis de defesa do consumidor;
- XI - fiscalizar a execução das leis de defesa do consumidor e aplicar as respectivas sanções administrativas cabíveis;
- XII - funcionar como instância de instrução e julgamento no processo administrativo;
- XIII - analisar produtos e inspecionar a execução de serviços, diretamente ou por meio de terceiros contratados, nos termos da legislação em vigor, e divulgar os resultados;
- XIV - desenvolver e estruturar, em conjunto com os municípios da Zona da Mata e Vertentes, atividades regionais de políticas de proteção e defesa do consumidor;
- XV - notificar, convocar e requisitar informações aos fornecedores nos termos da legislação de proteção e defesa do consumidor;

XVI - determinar a imediata cessação da prática considerada infrativa, além de impor as sanções administrativas e civis cabíveis, no caso de recusa à prestação das informações ou de desrespeito às determinações e convocações da Agência de Proteção e Defesa do Consumidor de Juiz de Fora - PROCON/JF;

XVII - realizar todos os atos necessários para a correta e adequada elaboração, implementação e acompanhamento das políticas de proteção e defesa do consumidor.

As diretrizes legais de atuação do PROCON são fundamentadas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), que regula as relações de consumo.

O CDC foi criado pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que trata das relações de consumo nas esferas civil, definindo as responsabilidades e os mecanismos para a reparação de danos causados; administrativa, definindo os mecanismos para o poder público atuar nas relações de consumo; e penal, estabelecendo novos tipos de crimes e as punições para os mesmos. Segundo tal lei, o CDC é constituído por um conjunto de normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social. No CDC, expõe-se, no capítulo I, sobre as disposições gerais; no capítulo II, sobre a política nacional de relações de consumo; no capítulo III, sobre os direitos básicos do consumidor; no capítulo IV, sobre a qualidade de produtos e serviços, a prevenção e a reparação dos danos; no capítulo V, sobre as práticas comerciais; no capítulo VI, sobre a proteção contratual; e no capítulo VII, sobre as sanções administrativas.

As figuras jurídicas legalmente presentes no CDC são, de um lado, consumidores (reclamantes), e, do outro lado, fornecedores de bens e serviços (reclamados). Nos primeiros artigos do CDC, são apresentados os conceitos de consumidor, fornecedor, serviço ou produto, que são essenciais para a construção da relação de consumo, conforme apresentado a seguir.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. (BRASIL, 1990)

De acordo com a Lei mencionada acima, capítulo III, artigo 6º, são direitos básicos do consumidor:

I- a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

#### **4.3 O material linguístico-interacional sob análise**

Esta pesquisa, vinculada ao projeto de pesquisa vigente até o ano de 2014 "O papel da avaliação na argumentação em situações de conflito", coordenado pela Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Amitza Torres Vieira e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa Humana da Universidade Federal de Juiz de Fora sob o CAAE 00620912.0.0000.5147, faz uso de dados reais de fala, extraídos de audiências de conciliação do PROCON de uma cidade da Zona da Mata Mineira. As audiências que serão investigadas fazem parte do acervo do Grupo de Pesquisa do CNPq "Linguagem e Sociedade: aspectos teóricos e empíricos", coordenado pela Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Sonia Bittencourt Silveira no Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora. Os dados, compostos por duas audiências, foram gravados em áudio e transcritos de acordo com a simbologia empregada pelos analistas da conversa (cf. SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 1974).

O material linguístico especificamente aqui analisado é constituído pelas seguintes audiências de conciliação do PROCON: *Banco Sul* e *OK Veículos*. Cabe destacar que os envolvidos nas audiências de conciliação analisadas não serão identificados. Tanto os nomes das empresas como os dos participantes e demais formas de identificação são fictícios a fim de preservar a identidade dos envolvidos.

#### **4.4 Os participantes da pesquisa**

Na audiência de conciliação *Banco Sul*, Lucas é o reclamante e consumidor; Rui é o reclamado e gerente do banco; e Ana é a mediadora. A audiência em questão foi originada por uma reclamação de Lucas de que ele teria sido forçado pelo banco a adquirir um seguro de vida para que sua solicitação de empréstimo fosse concedida. O representante legal da empresa, Rui, nega que o empréstimo tenha sido "venda casada", prática considerada abusiva e vetada pelo direito brasileiro.

Na outra audiência sob análise, a audiência de conciliação *Ok Veículos*, José é o reclamante 1, que é consumidor; Pedro é o reclamante 2, que é amigo do José; Lucas é o reclamado, que é sócio da empresa que vendeu o carro para José; Marta é a mediadora 1, que é estagiária de Direito; Ana é a mediadora 2, que é advogada do PROCON; Leila é a funcionária da loja de veículos; e Jorge é o mecânico que presta serviços a José. A referida audiência inicia com a reclamação do consumidor José de que o carro usado que foi vendido a ele estava em más condições e apresentou muitos problemas de

funcionamento logo depois de ter sido comprado, no primeiro mês de uso. Lucas, sócio da empresa que vendeu o carro, não aceita ressarcir as despesas gastas no conserto do carro ao reclamante, e alega que o carro sofreu um desgaste natural após a venda.

#### 4.5 Os procedimentos de análise

Esta pesquisa, vinculada ao projeto de pesquisa vigente até o ano de 2014 "O papel da avaliação na argumentação em situações de conflito", coordenado pela Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Amitza Torres Vieira e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa Humana da Universidade Federal de Juiz de Fora sob o CAAE 00620912.0.0000.5147, faz uso de dados reais de fala, extraídos de audiências de conciliação do PROCON de uma cidade da Zona da Mata Mineira. As audiências que serão investigadas fazem parte do acervo do Grupo de Pesquisa do CNPq "Linguagem e Sociedade: aspectos teóricos e empíricos", coordenado pela Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Sonia Bittencourt Silveira no Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora. Os dados, compostos por duas audiências, foram gravados em áudio e transcritos de acordo com a simbologia empregada pelos analistas da conversa (cf. SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 1974).

Em uma etapa preliminar desta pesquisa, foram analisadas oito audiências de conciliação do acervo do projeto de pesquisa acima mencionado, no intuito de identificar movimentos argumentativos de evidência legal. Dentre essas oito, foram selecionadas quatro audiências, nas quais mostrava-se produtiva a reformulação da evidência legal: *Banco Previdência*; *Banco Sul*; *OK Veículos*; e *Saudeplan*. Como a recorrência maior de reformulações ocorria nas audiências *Banco Sul* e *OK Veículos*, elas foram selecionadas para esta investigação.

Buscando, nos pressupostos do campo Análise da Conversa, além do aporte teórico, conforme apresentado na primeira seção deste capítulo, o aporte metodológico, valemo-nos das ferramentas para análise apresentadas por Pomerantz e Fehr (1997), que, por sua vez, abarcam cinco passos. São eles:

Passo 1 - A seleção da sequência: identificar o turno em que um dos participantes iniciou uma ação ou um tópico – início da sequência - e o turno em que um outro o participante respondeu a essa ação ou a esse tópico – final da sequência. No caso desta

pesquisa, as ações consistem em reformulações em sequências de movimentos argumentativos de evidência legal.

Passo 2 - A caracterização das ações na sequência: definir o tipo de ação que está ocorrendo na sequência selecionada, como por exemplo, nesta pesquisa, é indispensável a essa caracterização das reformulações a identificação de suas propriedades (preservação, apagamento e transformação).

Passo 3 - A consideração do modo de realização das ações (empacotamento das ações, segundo as autoras): examinar a seleção de termos utilizados em referência a pessoas, objetos, locais, atividades.

Passo 4 - A consideração de como ocorreu e do momento da tomada de turnos: identificar como o falante obteve o turno, quando o falante iniciou e finalizou o turno e como o falante selecionou um próximo falante.

Passo 5 - A consideração das identidades, papéis e/ou relacionamento dos interactantes: observar como as formas das ações que foram realizadas implicam em certas identidades, papéis e/ou relacionamentos entre os interactantes.

## 5 ANALISANDO A PRÁTICA DE REFORMULAÇÃO DE MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS DE EVIDÊNCIA LEGAL NO CONTEXTO INSTITUCIONAL DO PROCON

Os excertos que são analisados nesta seção correspondem às duas audiências de conciliação no PROCON selecionadas para este estudo: audiência de conciliação Banco Sul e audiência de conciliação OK Veículos.

### 5.1 Audiência de Conciliação Banco Sul

Nos excertos que serão analisados abaixo, a mediadora Ana, o reclamante Lucas e o reclamado Rui discutem sobre a aquisição do seguro de vida aliada ao empréstimo feito pelo reclamante. Lucas alega que o banco impôs essa compra para que ele conseguisse o empréstimo.

#### Excerto (1)

16 Ana a reclamação dele aqui é que ele:: (0.5) é::, -foi junto  
17 ao banco sul, requerer um empréstimo, (0.5) e foi:: obrig-  
18 uma das condições pra ele conseguir o empréstimo foi  
19 obrigado a adquirir o seguro. =  
20 Rui => sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele) (0.5)  
21 eu queria confirmar a agência.  
22 Ana qual que é a agência?,  
23 Lucas oitocentos (0.5) e nove.  
24 Ana é oitocentos e no:ve.  
25 (2.0)  
26 Rui >agência zero oitocentos, ok.<  
27 (4.0)  
28 Rui >o contrato do: [lucas, não tá aqui não.< ]  
29 Ana [então ele veio ] ao procon nos  
30 questionar, porque a intenção dele não é fazer o seguro,  
31 ele não- não: tá interessado no seguro, (0.2) mas ele se  
32 viu obrigado a assinar o contrato do seguro, pra conseguir  
33 a liberação do empréstimo, que: que foi o motivo que o  
34 levou ao banco. [ entendeu? ]  
35 Rui [ é , o:: ] o que eu tenho pra dizer a você  
36 é o seguinte. (0.2) com relação ao que nós recebemos um  
37 relato do procon, (0.2) tá? tava: dando:: a entender que  
38 fosse operação casada. <não é operação casada.  
39 (0.2)  
40 Rui acho que todas as instituições financeiras hoje tem os  
41 seus produtos a oferecer. =  
42 (0.2)  
43 Rui tá? todas.  
44 (0.2)  
45 Rui é::: a partir do momento em que o cliente proCura-nos (.)

46 a- a- a- a- um empréstimo, com certeza eu acho que  
47 qualquer lugar quer vender o peixe dele.  
48 (.)  
49 Ana claro.  
50 (.)  
51 Rui entendeu?  
52 (0.2)  
53 Rui então o quê que cê oferece. oferece o produto. mas os  
54 produtos do banco não é:: camisa. não é calça.  
55 (.)  
56 Rui não é sapato.  
57 (.)  
58 Ana claro.  
59 Rui são:: são:: (0.5) esses seguros, são previdências, são  
60 coisas que <trazem rentabilidade pro cliente.>  
61 Ana tá.  
62 Rui tá?  
63 Ana só que a alegação dele, é que não foi oferecido, foi  
64 imposto.  
65 (0.2)  
66 Ana pra ele conseguir o empréstimo, ele teria que assinar o  
67 seguro. =  
68 Rui =certo. =  
69 Ana =se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o  
70 [em]présti[mo].  
71 Rui [é:]  
72 (.)  
73 Rui [eu-  
74 Ana [>por isso nós chamamos. essa- foi o que foi  
75 passado pra nós (0.5) pelo: (.) reclamante.<  
76 (0.2)  
77 Ana >que o seguro aqui, foi uma imposição, para se fazer o  
78 empréstimo.< então aí (.) estaria configurado a venda  
79 casada. =  
80 Lucas °huhum°  
81 Ana enten[deu?]  
82 Rui [ é::] já foi feito algum débito,  
83 (.)  
84 Rui de:: de:: (0.2) do: do seguro.  
85 (.)  
86 Rui já debitou alguma parcela.  
87 Lucas >já. duas. parcelas. <  
88 Rui duas parcelas.  
89 (0.2)  
90 Rui é, o: que:- o que eu posso dizer a ele é o seguinte? <pra  
91 ele pedir o cancelamento,  
92 (0.2)  
93 Rui °ele pedir o cancelamento,°  
94 (.)  
95 Rui agora, com relação a:- às duas parcelas que já (lhe  
96 foram/tinham sido) debitadas, (.) isso aí não tem como ser  
97 retroagido.<por quê?  
98 (.)  
99 Rui é:: porque a partir do momento, em que ele:: aceita, (0.5)  
100 o- o- o débito, (.) °é porque ele assinou o contrato.°  
101 Ana sim (.) ele [assinou ] o contrato, porque =  
102 Rui [tendeu? ]  
103 Ana =[ele precisava ]=  
104 Rui [ é: eu acho, ]  
105 Ana =do em[préstimo, não é ?]  
106 Rui [ é eu acho, é ]



107 Ana não é? foi uma imposição,[que foi]  
 108 Rui [ eu ]  
 109 Ana [ feita a e le.]  
 110 Rui [eu particular]mente:: é (.) °tem falado muito na  
 111 televisão° que:: (.) é: os bancos (.) obrigam os clientes  
 112 a fazerem o produto. tá?  
 113 (.)  
 114 Rui eu digo porque é a minha instituição financeira, é a minha  
 115 agência no caso, eu nunca PERcebi isso. <e olha que eu  
 116 sou um dos gerentes administrativos da agência.  
 117 (.)  
 118 Rui tá?  
 119 (.)  
 120 Rui [eu-  
 121 Ana [trabalha nessa agência? =  
 122 Rui é.

O excerto 1 inicia-se com a apresentação da mediadora em relação ao problema que levou o reclamante a buscar a ajuda do PROCON. Podemos observar, nas linhas 16 à 19, que a mediadora, na introdução do seu argumento (“a reclamação dele aqui é que ele:: (0.5) é::, -foi junto ao banco sul, requerer um empréstimo, (0.5) e foi:: obrig- uma das condições pra ele conseguir o empréstimo foi obrigado a adquirir o seguro.”), faz uso de prolongamentos de sons (“ele::”; “é::”; “foi::”) e de auto-interrupção de fala (“obrig-”), sinalizando, ao mesmo tempo, que reparos serão realizados, visto que essas perturbações de fala não lexicais aqui se configuram como técnicas iniciadoras de reparo (cf. Schegloff, Jefferson e Sacks, 1977), e que seu ponto de vista é conflituoso, uma vez que se trata de uma acusação de infração, pelo banco, da lei 8078/90, art. 39, I<sup>33</sup>; da lei 8137/90, art. 5, II, III<sup>34</sup>; e da lei 8884/94, art. 21<sup>35</sup>.

No argumento introduzido (“uma das condições pra ele conseguir o empréstimo foi obrigado a adquirir o seguro. =”), a mediadora leva o reparo a cabo sustentando a sua posição de que o banco infringiu a lei ao impor a compra de um produto, da qual é possível inferir que o banco realizou uma venda casada. Tal construção aqui se configura como um movimento argumentativo (MA) de evidência legal, que chamaremos de MA1 (cf. BARLETTA, 2014).

No turno seguinte à apresentação deste movimento argumentativo, o reclamado Rui profere “=> sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele) (0.5) eu

<sup>33</sup> O art. 39, I do CDC brasileiro (Lei n.8078/90, de 11 de setembro de 1990) disciplina in verbis “Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: I. condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos”.

<sup>34</sup> O art. 5, II, III da Lei de Sonegação Fiscal disciplina in verbis “Art. 5.

<sup>35</sup> O art. 21 da Lei Antitruste disciplina in verbis “Art. 21.

queria confirmar a agência.”, promovendo um desvio do tópico introduzido via processo inferencial pela mediadora – a venda casada. No entanto, tal desvio é apenas brevemente aceito pela mediadora, que, no turno das linhas 29 à 34, propõe um retorno ao tópico por ela introduzido (“[então ele veio ] ao procon nos questionar, porque a intenção dele não é fazer o seguro, ele não- não: tá interessado no seguro, (0.2) mas ele se viu obrigado a assinar o contrato do seguro, pra conseguir a liberação do empréstimo, que: que foi o motivo que o levou ao banco. [ entendeu? ]”) através de uma reformulação do MA1 previamente apresentado por ela. Nessa reformulação, que chamaremos de R1, há *transformação* da fala das linhas 18 e 19 (“uma das condições pra ele conseguir o empréstimo foi obrigado a adquirir o seguro”), uma vez que a estruturação do enunciado é invertida de modo a apresentar inicialmente a parte em que a mediadora faz menção ao seguro e posteriormente a referência ao empréstimo. Além disso, a substituição de expressões como “foi obrigado” por “se viu obrigado”, “adquirir o seguro” por “assinar o contrato do seguro”, “pra ele conseguir o empréstimo” por “pra conseguir a liberação do empréstimo”, bem como o acréscimo de “que: que foi o motivo que o levou ao banco. [ entendeu? ]” e a substituição do trecho que introduz a reformulação por “[então ele veio ] ao procon nos questionar, porque a intenção dele não é fazer o seguro, ele não- não: tá interessado no seguro, (0.2) mas” contribuíram para a *transformação* da fala anterior da mediadora. Outras características dessa prática (de reformulação) presentes na R1 diz respeito à *preservação* da relação condicional entre seguro e empréstimo, o que garante a *preservação* do sentido inferencial do enunciado (de que ocorreu venda casada), e o apagamento da expressão “uma das condições”.

Após isso, o reclamado aceita o retorno ao tópico até então em desenvolvimento e torna explícito o sentido do enunciado da mediadora, alcançado via inferência, nas linhas 37 e 38 (“tava: dando:: a entender que fosse operação casada. <não é operação casada.”), discordando do argumento reformulado pela mediadora, portanto, desconfirmado a R1. Dando prosseguimento à construção da sua resposta ao argumento da mediadora, ele enquadra a ação do banco como uma oferta de um produto nas linhas 53 e 54 (“então o quê que cê oferece. oferece o produto. mas os produtos do banco não é:: camisa. não é calça.”) que traz vantagem ao

cliente (“esses seguros, são previdências, são coisas que trazem rentabilidade pro cliente.>”).

Diante dessa resposta, a mediadora mostrou seu não alinhamento ao discurso do reclamado através da construção de três novas reformulações do mesmo movimento argumentativo (MA1) apresentado no início da audiência (“uma das condições pra ele conseguir o empréstimo foi obrigado a adquirir o seguro.”), que chamaremos de R2, R3 e R4. Acerca dessas três reformulações, podemos observar que todas elas corroboram a primeira reformulação (a R1), conferindo força ao argumento da mediadora.

Na R2 (“só que a alegação dele, é que não foi oferecido, foi imposto. (0.2) pra ele conseguir o empréstimo, ele teria que assinar o seguro.”), que ocorre nas linhas 63 à 67, a mediadora retoma o discurso do reclamado de que o seguro tinha sido uma oferta (“não foi oferecido, foi imposto.”) na construção de um turno de discordância declarada (cf. POMERANTZ, 1984) em que o componente de discordância “não” é explicitamente apresentado logo no início do turno. Essa ação de discordância juntamente com a substituição da expressão “foi obrigado a adquirir o seguro” por “ele teria que assinar o seguro” *transformam* a fala do MA, que tem também *apagamento* da sua introdução (“só que a alegação dele, é que”), de um pequeno trecho (“uma das condições”) e de um outro trecho (“pra ele conseguir o empréstimo ... o seguro”), embora mantenha *preservado* o sentido inferencial da fala que contém o MA1.

Após essa nova reformulação, o reclamado proferiu apenas uma expressão (certo) na linha 68, que, no referido contexto sequencial, indica acompanhamento da conversa em curso. Podemos inferir que a opção do reclamado por apenas sinalizar acompanhamento se deveu ao fato da insistência da mediadora em retomar a todo o momento o seu MA através de reformulações, mostrando, assim, uma posição estável e rígida.

Nas linhas 69 e 70, não obstante o reclamado não ter dado continuidade à construção da sua discordância do argumento da mediadora, ela realiza uma nova reformulação (“se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o [em]présti[mo].”), a R3. Podemos entender tal reformulação como uma tentativa da mediadora de deixar mais claro o fato de que uma condição foi imposta pelo banco para que o empréstimo ocorresse, visto que ela iniciou a R3 com uma partícula condicional (se). Na R3, a *transformação* também se deve à nova configuração do

enunciado, que envolve inversão de suas partes (primeiramente, faz menção ao seguro, e depois, faz menção ao empréstimo); porém, ocorrem também mudanças no tempo verbal do infinitivo para o pretérito imperfeito (fizesse) do subjuntivo e para o futuro do pretérito (teria conseguido), bem como formatação do enunciado com orações negativas. Assim como na R1 e na R2, há *preservação* do sentido do enunciado e *apagamento* de termos (uma, das, condições, pra, empréstimo, obrigado).

Embora, posteriormente à R3, na linha 71, o reclamado tenha tomado o turno, a mediadora utilizou uma auto interrupção do reclamado para seguir sustentando seu argumento de evidência legal através de uma nova reformulação (R4). No turno das linhas 77 à 79, ela (a mediadora) *transforma* sua fala anterior das linhas 16 à 19 (“a reclamação dele aqui é que ele:: (0.5) é::, -foi junto ao banco sul, requerer um empréstimo, (0.5) e foi:: obrig- uma das condições pra ele conseguir o empréstimo foi obrigado a adquirir o seguro. ”) na fala das linhas 77 à 79 (“>que o seguro aqui, foi uma imposição, para se fazer o empréstimo.< então aí (.) estaria configurado a venda casada.”) ao i) topicalizar o termo “seguro”, conferindo a ele, assim, uma posição de destaque em seu discurso; ii) substituir o substantivo “condição” pelo substantivo “imposição”, fortalecendo o seu argumento, e o verbo “conseguir” pelo verbo “fazer”; iii) acrescentar uma expressão atenuadora da acusação apresentada (estaria configurado), o que vai ao encontro de um enquadre de apuração; e iv) tornar explícita a sua hipótese de que houve venda casada, que anteriormente estava implícita na inferência disparada tanto pelo seu MA1 quanto por R1, R2 e R3. Ademais, a mediadora *preserva* o sentido (agora explícito) do seu enunciado (de que a aquisição do seguro decorreu de uma venda casada). Por fim, ela *apaga* a introdução da UCT que constitui o MA1 (“a reclamação dele aqui é que ele:: (0.5) é::, -foi junto ao banco sul, requerer um empréstimo, (0.5) e foi:: obrig-”) e, também, os seguintes termos: uma, das, ele, obrigado e adquirir.

Tais reformulações, que, assim como todas as ocorrências dessa prática, abarca as propriedades de *transformação*, *preservação* e *apagamento* (cf. HERITAGE e WATSON, 1979 ), configuram-se como reformulações do tipo checagem (cf. van der HOUWEN, 2009) e implementam diversas ações, como: apontar o reclamado como o culpado pela situação (cf. LADEIRA, 2012); desafiar o reclamado a prestar contas a respeito da reclamação (cf. SLIEDRECHT, van der HOUWEN e SCHASFOORT, 2015; OSTERMANN, ANDRADE e FREZZA, 2016 ); apurar a veracidade do fato

relatado pelo reclamante (cf. GAGO, PINTO e SANT'ANNA, 2013; ANDRADE e OSTERMANN, 2017); e buscar relatos livres e informações dos participantes sobre o conflito em questão por meio da apresentação de evidência (cf. PINTO, 2013), neste caso, legal.

Uma vez que, na sequência analisada, as reformulações ocupam a posição de primeira parte do par adjacente (PPP), a segunda parte do par adjacente (SPP) preferida seria a confirmação da reformulação (cf. HERITAGE e WATSON, 1979); no entanto, o reclamado não apresentou nenhum elemento de concordância, mas, ao contrário, no turno que inicia na linha 35, em que a ação subsequente deveria ser a decisão da primeira reformulação (R1), ele promoveu um desvio do tópico, conforme mencionado acima. As reformulações R2 e R3 também ficaram sem a resposta sequencialmente esperada. Dessa forma, podemos entender a realização de três novas reformulações pela mediadora como um movimento em busca da decisão da reformulação ou concretização do par adjacente reformulação-decisão.

Novamente, na linha 82, ao tomar o turno após a última reformulação (R4) dessa sequência, o reclamado se esquivou da decisão da reformulação, inserindo uma sequência de expansão logo após a PPP, que, com a inserção desta sequência, passou a se constituir em uma PPPb (primeira parte do par de base). Essa expansão ocorreu por meio da introdução de uma pergunta (na posição de PPP) nas linhas 82 à 86 (“[ é:: ] já foi feito algum débito, (.) de:: de:: (0.2) do: do seguro. (.)já debitou alguma parcela.”), que é respondida (na posição de SPP) pelo reclamante no turno seguinte (linha 87) – “>já. duas. parcelas. <”. Apenas após a resposta do reclamante, nas linhas 90 à 97, o reclamado, enfim, constrói um turno que se configura como uma SPPb do tipo desconfirmação da reformulação (“é, o: que:- o que eu posso dizer a ele é o seguinte? <pra ele pedir o cancelamento, (0.2) °ele pedir o cancelamento,° (.)agora, com relação a:- às duas parcelas que já (lhe foram/tinham sido) debitadas, (.) isso aí não tem como ser retroagido.<por quê?”).

Podemos considerar que o reclamado não confirmou as reformulações, não concordando, portanto, com a acusação de venda casada, uma vez que ele sugeriu o cancelamento de uma operação, enquadrada por ele como legal, no turno das linhas 99 e 100 (“é:: porque a partir do momento, em que ele:: aceita↓ (0.5) o- o- o débito, (.) °é porque ele assinou o contrato.°”). Ademais, o fato de ele ter se recusado a devolver o valor depositado (“com relação a:- às duas parcelas

que já (lhe foram/tinham sido) debitadas, (.) isso aí não tem como ser retroagido.”) corrobora sua discordância da posição do MA1 da mediadora de que ocorreu venda casada. Por outro lado, o reclamado oferece uma solução para parte do problema expresso pela reformulação da mediadora, engajando-se no processo de negociação com o reclamante e, com isso, mostrando-se a favor de um acordo e do não encaminhamento do caso para o Juizado Especial Cível, que é uma praxe nesses casos (cf. PINTO e GAGO, 2013).

Diante das negociações em curso nas sequências de interação entre mediadora, reclamado e reclamante, podemos considerar que as reformulações realizadas pela mediadora trouxeram benefícios para a interação em curso ao servir ao gerenciamento da mediadora da sua agenda profissional (cf. ANDRADE, 2010; GAGO, PINTO e SANT’ANNA, 2013).

Quadro 4: Reformulações (R1, R2, R3 e R4) do Movimento Argumentativo (MA1) de Evidência Legal

| <b>Categorias de Análise</b>     | <b>Resultados</b>                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Participantes</i>             | Reclamante, reclamado e mediadora                                                                                                                                                                    |
| <i>PPP – participante</i>        | Reformulações (R1, R2, R3 e R4) – mediadora reformula sua própria fala anterior                                                                                                                      |
| <i>SPP – participante</i>        | Desconfirmação – reclamado                                                                                                                                                                           |
| <i>Tipo de Reformulação(ões)</i> | Reformulações de checagem ou reformulações como ação de checagem de entendimento                                                                                                                     |
| <i>Ações Desempenhadas</i>       | i) apontar o reclamado como o culpado pela situação<br>ii) desafiar o reclamado a prestar contas a respeito da reclamação do reclamante<br>iii) apurar a veracidade do fato relatado pelo reclamante |

|                                            |                                                                                                                             |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | iv) buscar relatos livres e informações dos participantes sobre o conflito em questão por meio da apresentação de evidência |
| <i>Benefícios Interacionais Alcançados</i> | gerenciamento pela mediadora da sua agenda profissional                                                                     |

## Excerto (2)

157 Lucas aí (ela falou) "olha, temos um seguro aqui." seguro não.  
158 ela falou saúde. (.) "temos um plano de um saúde," (.)  
159 entendeu? e "é bom que você faz-" <aí eu falei assim? "eu  
160 num quero, porque eu já tenho plano de saúde, eu já te- eu  
161 já tenho. no no: momento" eu num falei que eu tinha: (.)  
162 um >seguro de vida.< (.) eu tenho um seguro de vida em  
163 grupo, (.) pela emp- pela empresa também. aí, eu no dia eu  
164 falei assim ó, "eu num quero porque, (.) aí ela falou  
165 assim "aí vai fica difícil." (0.2) não é? aí eu falei com  
166 ela assim, "então se- se eu:- então quer dizer que: eu sou  
167 obrigado." eu falei né, com ela "eu sou obrigado a fazer,"  
168 ela falou "não. não é bom usar esses te:rmos." aí ela foi  
169 e chamou a: a a menina do seguro, pra me explicar, não é?  
170 talvez eu não tô explicando direito pra ele, (.) aí como eu  
171 estava precisando do dinheiro, eu fui, assinei (.) °o  
172 cont- o contrato, né? do::: o seguro.°  
173 (2.0)  
174 Ana você:- ela deu a entender, que se você não fizesse o  
175 seguro, ela não libe- [não]=  
176 Lucas [ é ]  
177 Ana =[libera]ria [°o: o:°]  
178 Lucas [ é é ] [ é é ] deu a entender que sim. (que) aí  
179 vai ficar difícil então.=  
180 Rui =quais são os valores da parcela?  
181 (.)  
182 Lucas doze: (.) e oitenta e cinco.  
183 Rui <pede o cancelamento, [ué. =  
184 Lucas [ ( )  
185 °doze e oitenta e cinco.°  
186 Rui se pra você não é interessante, cancela.  
187 Lucas por[que:: ]  
188 Rui [ ago ]ra é:: (.) com certeza (.) ninguém (.) ninguém  
189 (.) lá no banco, (.) é:: >>vira pro cliente e fala assim  
190 "não!<< o senhor tem que fazer o: o: o: o: (.) o: seguro,  
191 senão nós não vamos abrir a sua conta e te dar o  
192 empréstimo."  
193 (.)  
194 Rui isso não existe.  
195 (0.2)  
196 Ana °por que [que isso não ] exi[ste?°  
197 Rui [>>°isso não existe.°<<]  
198 [a partir da- a  
199 partir do momento, em que >>chegou alguém, conversou com  
200 ele,<< <mostrou a proposta de seguro pra ele,> mostrou as  
201 vantagens que ela tem? (0.2) se ele assinou, é porque ele

202 tá de acordo!  
 203 (.)  
 204 Rui ele esteve acordo. entendeu?  
 205 (0.8)  
 206 Lucas <eu- eu- eu a:- (0.2) eu >assinei pelo seguinte< eu  
 207 assinei, (.) não porque eu estava de acordo. tanto que eu  
 208 falei com ela, umas duas vezes. (.) "eu não quero!"  
 209 (0.5)  
 210 Lucas sabe? >então a- a- a partir do momento em que (eu disse a  
 211 ela) que eu não quero, (0.2) a- (.) eu- eu falei umas  
 212 duas vezes com ela, >então ela já< ("pode deixar que eu  
 213 não-"), ela foi, (.) e chamou a outra pessoa, (.) pra me  
 214 explicar, (.) o seguro.<então eu- eu- deu a entender o  
 215 seguinte, se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão  
 216 me emprestar o dinheiro.  
 217 Rui eu vou sugerir a você que, (.) se você algum dia você  
 218 tiver em alguma outra instituição financeira, (0.2)  
 219 entendeu, (.) se você (for abrir uma conta), ou fazer um  
 220 empréstimo, ou não sei o quê, (.) se alguém chegar e impor  
 221 isso a você, você chame um gerente, que:: com certeza, a:  
 222 as as pessoas que estão instruídas a administrar a  
 223 agência, elas não vão acatar isso. mesmo que seja (.) é:  
 224 bom pra pra organização deles. isso não não vai ser feito,  
 225 porque: a gente sabe que isso não pode ser feito.=  
 226 Ana não é um meio legal de se vender [o produto, não é?]  
 227 Rui [ é::↓ ]  
 228 (.)  
 229 Ana [ ago:ra ] eu acho que diante da denúncia dele,=  
 230 Rui [igual- ]  
 231 Ana = ele tá aqui confirmando o:- né? (.) o que foi:- que foi  
 232 forçado lá na hora, o banco deveria (.) devolver as duas  
 233 parcelas, (.) °que já foram pagas.°  
 234 Rui tá- =  
 235 Ana =porque:: (.) >ele se sentiu pressionado a fazer.<=  
 236 Rui =humhum.  
 237 (0.2)  
 238 Ana entendeu? ele::- ele adquiriu um produto que ele não  
 239 queria, (.) pra poder conseguir o outro que ele queri:a.  
 240 [ então ] HOUve uma pressão.  
 241 Rui [eu vou ] eu vou pedir a você, >pra você fazer o seguinte  
 242 então.< (.) você lembra o nome da pessoa, que fechou o  
 243 seguro pra você.  
 244 (0.5)  
 245 Lucas (que fechou o segu:ro?)  
 246 (0.5)  
 247 Rui não. não seria- desculpa.((esbarrou em algo)) (.) não  
 248 seria ivone. Ivone- tá lá- (é- é lá da mesa de telefone.).  
 249 >foi se::lma, foi::-< =  
 250 Lucas =eu- eu conversei com a ivone. =  
 251 (0.2)  
 252 Rui =>com a ivone.<=  
 253 Lucas =com a ivo[ne.  
 254 Ana [e depo[is.  
 255 Lucas [foi- foi- ela que falou- >ah: foi ela  
 256 que falou que ia fica:r di- difícil.< agora quem fechou o  
 257 seguro foi a selma.=  
 258 Rui =a selma.  
 259 Lucas selma é::  
 260 Rui então tá. você vai procurar a selma, e vai pedir o  
 261 cancelamento. (.) tá? e:: e o:: (.) >no que ela falar pra  
 262 você que não será feito o cancelamento,< aí você vai



263 mandar ela procurar o rui. (fala) "olha, tive hoje uma  
 264 audiência com o rui." >>você vai lá HOJE, tá?<< (porque  
 265 hoje eu tô lá o dia inteiro.) (0.2) você vai: >>procurar  
 266 por ela,<< (.) pede pra e::la- entrar em contato comigo,  
 267 (.) >>que eu vou pedir de imediato,<< o cancelamento disso  
 268 aí hoje.  
 269 (0.2)  
 270 Rui é: e quanto ao ressarcimento, o ressarcimento dessas duas  
 271 parcelas pra você? (.) é: >eu não vou garantir agora.<  
 272 >>porque nós vamo-<< mas nós vamos ressarcir.  
 273 (.)  
 274 Rui tá? mas eu peço a você um prazo de quinze dias, tá?  
 275 (0.2)  
 276 Rui >>pra que a gente faça o ressarcimento dessas duas  
 277 parcelas pra você?<< (.) sem correção nenhuma! (.) foi  
 278 dois- foi doze e oitenta e cinco. >nós vamos< °creditar  
 279 pra você os doze e oitenta e cinco de duas vezes.°  
 280 (.)  
 281 Rui TÁ BOM?  
 282 (1.2)  
 283 Ana tá certo assim, [lucas. =

De acordo com o que pudemos observar, no excerto 1, não houve confirmação da reformulação do MA1, que sustentou a posição de que o reclamante Lucas foi vítima de uma venda casada. Sendo assim, o banco, representado por Rui, não assumiu a culpa pela transação ilegal e propôs apenas o cancelamento da operação. No entanto, a proposta do banco parece não ter atendido aos objetivos da audiência, que não se encerrou com a tentativa de negociação advinda do reclamado conforme podemos observar no excerto 2. Nas linhas 157 à 172, Lucas, o reclamado, se engaja na interação em curso e fornece detalhes acerca da acusação apresentada pela mediadora ("aí (ela falou)"olha, temos um seguro aqui." seguro não. ela falou saúde. (.) "temos um plano de um saúde," (.)entendeu? e "é bom que você faz-" <aí eu falei assim? "eu num quero, porque eu já tenho plano de saúde, eu já te- eu já tenho. no no: momento" eu num falei que eu tinha: (.)um >seguro de vida.< (.) eu tenho um seguro de vida em grupo, (.) pela emp- pela empresa também. aí, eu no dia eu falei assim ó, "eu num quero porque, (.) aí ela falou assim "aí vai fica difícil." (0.2) não é? aí eu falei com ela assim, "então se- se eu:- então quer dizer que: eu sou obrigado." eu falei né, com ela "eu sou obrigado a fazer," ela falou "não. não é bom usar esses te:rmos." aí ela foi e chamou a: a a menina do seguro, pra me explicar, não é? talvez eu não tô explicando direito pra ele,(.) aí como eu estava precisando do dinheiro, eu fui, assinei (.) °o cont- o contrato, né? do::: o seguro.°"), no que se configura como uma nova formatação (uma versão expandida) do MA1. Esse movimento de Lucas de inserir informações adicionais traz detalhes da transação que

mostram que o MA1 apresentado pela mediadora é passível de concordância da parte do reclamado, sobretudo em decorrência dos efeitos retóricos do uso do discurso reportado direto ao longo de todo o turno. Nesse contexto sequencial, o discurso reportado direto funciona como uma estratégia de envolvimento efetivo do interlocutor (cf. TANNEN, 1989), que realça as ações negativas do banco, além de autenticar e validar o relato ao mesmo tempo em que ajuda o narrador a acessar, explicar, posicionar, definir, justificar e defender suas ações, consistindo, portanto, em uma poderosa estratégia discursiva (cf. SCHELY-NEWMAN, 2009; OLIVEIRA, 2015). Por fim, o uso do discurso direto também possibilita que o reclamante coloque a imposição que foi feita a ele na voz da própria funcionária, deixando evidente o fato que ocorreu no banco.

A fala de Lucas, o reclamante, que se configura como um relato, justifica-se pela desconfirmação da parte do reclamado das reformulações (R1, R2, R3 e R4) do MA1 realizadas nos turnos anteriores pela mediadora. Nesse turno, o reclamado retoma o argumento apresentado pela mediadora no início da audiência em seu MA1 de evidência legal, sendo que tal retomada ocorre por meio do relato do momento da transação, em que o reclamante traz para a interação em curso as falas das funcionárias do banco que operacionalizaram a transação, que até então não tinham sido mencionadas na audiência. Diante dessas informações novas/ adicionais, a mediadora, nas linhas 174, 175 e 177, se engaja em uma nova reformulação, que chamaremos de R5, do MA1 retomado no excerto 2, na forma de relato, pelo reclamado (“você:- ela deu a entender, que se você não fizesse o seguro, ela não libe- [não]= =[libera]ria [°o: o:°]”). Nessa reformulação, a mediadora *preserva* o sentido inferencial do relato do reclamado (o empréstimo só seria liberado mediante a aquisição do seguro), *apaga* as vozes dos personagens, *transformando* o relato em uma afirmação que abarca explicitamente a condicional apresentada ao cliente (Lucas) pelo banco.

É importante ressaltar que a R5 apresenta prolongamento de som e auto-interrupção (“você:-”), que, por sua vez, neste contexto interacional, consistem em técnicas iniciadoras do reparo que é em seguida levado a cabo pela mediadora 2. Neste reparo, ao invés de construir a sua reformulação com o pronome “você”, a mediadora opta por fazer uso do pronome “ela”, colocando em posição de destaque a funcionária do banco responsável pela infração da lei. Além do caráter estratégico deste reparo, essa construção que carrega elementos de reparo sinaliza a apresentação um ponto de vista conflituoso, dada as perturbações não lexicais nela empregadas.

A mediadora, ao realizar a reformulação enquanto uma PPP, afirmando que a funcionária do banco deixou subentendido que se ele não fizesse o seguro, ela não liberaria o empréstimo, demanda um pedido de confirmação na SPP, que é imediatamente realizado pelo reclamante (que teve sua fala reformulada) no turno seguinte: “[ é ] [ é é ] [ é é ] deu a entender que sim. (que) aí vai ficar difícil então.” (linhas 176, 178 e 179). Nessa confirmação, ele (o reclamante), traz novamente a fala da funcionária do banco para a interação, o que confere uma força ainda maior à sua confirmação, já que o discurso reportado direto confere autenticidade à fala em curso. Assim sendo, o par adjacente reformulação – decisão assumiu o formato reformulação (PPP) – confirmação (SPP).

A reformulação da mediadora configura-se como de checagem ao buscar checar seu entendimento em relação ao relato feito pelo reclamante. Podemos também classificá-la como reformulação do cerne, uma vez que a mediadora focaliza apenas a venda casada, e desafiadora, pois evoca a prestação de contas da parte do reclamado.

Ademais, através da R5, a mediadora i) abre um espaço para o reclamado corrigir qualquer mal entendido que possa ter ocorrido (cf. van der HOUWEN, 2009; ANDRADE, 2010; LADEIRA, 2012; GAGO, PINTO e SANT’ANNA, 2013; OSTERMANN, ANDRADE e FREZZA, 2016), ii) auxilia o reclamante na construção do seu relato, reforçando a coerência da primeira versão e tornando-a menos vulnerável à contestação (cf. LADEIRA, 2012); iii) resume o relato apresentado pelo reclamante a fim de deixar explícitas ao reclamado as informações nele contidas; iv) convida o reclamado a prestar contas pelo fato ocorrido (cf. SLIEDRECHT, van der HOUWEN e SCHASFOORT, 2015; OSTERMANN, ANDRADE e FREZZA, 2016). Com isso, a mediadora cumpre com sua agenda profissional, o que consiste em um benefício interacional dessa reformulação.

Como resposta à ação de desafio, após o reclamante confirmar a R5, o reclamado, nas linhas 180 e 181 (“quais são os valores da parcela? (.)”), na linha 183 (“<pede o cancelamento, [ué.]”) e na linha 186 (“se pra você não é interessante, cancela.”) oferece a mesma proposta para a solução do conflito anteriormente apresentada, sinalizando que sua intenção é negociar com o reclamante, mas não assumir a culpa. Dessa forma, o reclamado ratifica a posição do banco como uma instituição que não infringiu a lei, o que é corroborado pela sua fala do turno das linhas 188 à 194 (“[ ago ]ra é:: (.) com certeza (.) ninguém (.) ninguém (.) lá no banco, (.) é:: >>vira pro cliente e fala assim “não!<< o

senhor tem que fazer o: o: o: o: (.) o: seguro, senão nós não vamos abrir a sua conta e te dar o empréstimo.” (.)isso não existe.”). Tal trecho de fala, então, revela a desconfirmação do MA1 de evidência legal que ele vem sustentando ao longo de toda a interação e, por conseguinte, demonstra o seu não alinhamento ao argumento da mediadora.

Quadro 5: Reformulação (R5) do Movimento Argumentativo (MA1) de Evidência Legal

| <b>Categorias de Análise</b>     | <b>Resultados</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Participantes</i>             | Reclamante, reclamado e mediadora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <i>PPP – participante</i>        | Reformulação (R5) – mediadora reformula sua própria fala anterior                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <i>SPP – participante</i>        | Confirmação – reclamante                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <i>Tipo de Reformulação(ões)</i> | Reformulação de checagem ou reformulação como ação de checagem de entendimento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <i>Ações Desempenhadas</i>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>i) abre um espaço para o reclamado corrigir qualquer mal entendido que possa ter ocorrido</li> <li>ii) auxilia o reclamante na construção do seu relato, reforçando a coerência da primeira versão e tornando-a menos vulnerável à contestação</li> <li>iii) resume o relato apresentado pelo reclamante a fim de deixar explícitas ao reclamado as informações nele contidas</li> <li>iv) convida o reclamado a prestar contas pelo fato ocorrido</li> </ul> |

|                                            |                                                       |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <i>Benefícios Interacionais Alcançados</i> | cumprimento pela mediadora da sua agenda profissional |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------|

Na continuidade da interação, quando confrontado por uma pergunta da mediadora na linha 196 (“por que [que isso não ] exi[ste?]”), que se configura como um pedido de justificativa em relação à sua afirmação, o reclamado apresenta a sua justificativa: “[a partir da- a partir do momento, em que >>chegou alguém, conversou com ele,<< <mostrou a proposta de seguro pra ele,> mostrou as vantagens que ela tem? (0.2) se ele assinou, é porque ele tá de acordo. (.)ele esteve acordo. entendeu?” (linhas 198 à 204). Nesta justificativa, o reclamado retoma sua posição acerca da reclamação (o fato de o reclamante ter assinado o contrato mostra que ele está de acordo com este), evidenciando que o banco agiu legalmente, o que se constitui em um MA de evidência legal, que aqui chamaremos de MA2 (relacionado à lei 8078/90, art. 51, IX, XII<sup>36</sup>; art. 54, § 4<sup>37</sup>, visto que o primeiro movimento argumentativo desta audiência, apresentado pela mediadora, consistiu no MA1.

Tendo em conta que o MA2 já havia sido apresentado outrora, nas linhas 99 e 100 (“é:: porque a partir do momento, em que ele:: aceita (0.5) o- o- o débito, (.) °é porque ele assinou o contrato.°”), essa retomada do MA2 assume o formato de uma reformulação (a R6), que, por sua vez, *transforma* a fala da primeira ocorrência do MA2 ao topicalizar o verbo assinar, o que confere ênfase ao fato do reclamante ter assinado o contrato; ao substituir a expressão “ele aceita o débito” por “ele está de acordo”; e ao acrescentar a expressão “ele esteve acordo. entendeu?” e o longo trecho que introduz a reformulação (“a partir da- a partir do momento, em que >>chegou alguém, conversou com ele,<< <mostrou a proposta de seguro pra ele,> mostrou as vantagens que ela tem?”). Na R6 também contém *apagamento* da grande maioria das palavras, uma vez que foram

<sup>36</sup> O art. 51, IX, XII do CDC brasileiro (Lei n.8078/90, de 11 de setembro de 1990) disciplina in verbis “Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: IX. deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor; XII. obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor”.

<sup>37</sup> O art. 54, § 4º do CDC brasileiro (Lei n.8078/90, de 11 de setembro de 1990) disciplina in verbis “Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo. § 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão”.

*preservadas* apenas as palavras “ele”, “assinou” e “porque”, bem como foi *preservado* o sentido inferencial do enunciado (o banco agiu conforme a lei, pois a assinatura do cliente implica em sua aceitação do serviço).

O reclamado faz uso da mesma estratégia outrora utilizada pela mediadora em sua reformulação, que consiste no silogismo “Se D, então C” (cf. TOULMIN, [1958] 2006), apresentando o ‘fato’ ou ‘dado’ (D) - “se ele assinou,” - para apoiar a sua ‘alegação’ ou ‘conclusão’ (C) - “é porque ele tá de acordo! (.)” (cf. TOULMIN, [1958] 2006).

Cabe destacar que a R6 abriga uma auto correção encaixada (cf. JEFFERSON, 1987) que, diferentemente de reparos, não suspende a atividade em curso - “ele esteve acordo.” (linha 204) e uma pergunta - “entendeu?” (linha 204). Outro aspecto a ser destacado diz respeito ao fato de que o turno da R6 assume um formato de ponto de vista conflituoso, visto que apresenta fala acelerada, fala em voz baixa, a auto-interrupção de fala, reparo, fala enfatizada e lapso de tempo.

A ação que o reclamado busca implementar através da R6, do tipo ratificadora de ponto de vista é de defender que a assinatura do contrato não foi uma imposição, mostrando que o seu banco não infringiu a lei. A R6 também implementa ação de desafiar a veracidade do discurso do reclamante (cf. ANDRADE e OSTERMANN, 2017) e, enquanto benefício interacional, possibilita o compartilhamento do ponto de vista do reclamado. Desse modo, a reformulação do reclamado negligencia a venda casada realizada pela funcionária do banco.

Em relação à pergunta proferida no final do turno (“entendeu?”), esta construção torna explícito o pedido de confirmação da reformulação (R6) enquanto SPP, já que a R6 é a PPP. O reclamante, nas linhas 210 à 216, constrói seu turno de resposta logo em seguida, atendendo à contiguidade da interação, por um lado, e violando a preferência pela confirmação da reformulação, por outro: “>então a- a- a partir do momento em que (eu disse a ela) que eu não quero, (0.2) a- (.) eu- eu falei umas duas vezes com ela, >então ela já< (“pode deixar que eu não-”), ela foi, (.) e chamou a outra pessoa, (.) pra me explicar, (.) o seguro.<então eu- eu- deu a entender o seguinte! se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me emprestar o dinheiro.”.

Mais especificamente nas linhas 206-208 (“<eu- eu- eu a:- (0.2) eu >assinei pelo seguinte!< eu assinei, (.) não porque eu estava de acordo. tanto que eu falei com ela, umas duas vezes. (.) “eu não quero!””), o reclamante refuta/ desconfirma a reformulação do reclamado, mostrando

que disse à funcionária do banco que ele não queria o seguro de vida e que assinou o contrato não porque estava de acordo com este. Dando seguimento ao seu turno de fala, ele, nas linhas 210-216 ( “sabe? >então a- a- a partir do momento em que (eu disse a ela) que eu não quero, (0.2) a- (.) eu- eu falei umas duas vezes com ela, >então ela já< (“pode deixar que eu não-”), ela foi, (.) e chamou a outra pessoa, (.) pra me explicar, (.) o seguro.<então eu- eu- deu a entender o seguinte se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me emprestar o dinheiro.”), reafirma que disse à funcionária do banco que ele não queria o seguro, mas ela deixou subentendido que somente receberia o empréstimo quando fizesse o seguro, o que se configura como uma discordância da R6.

Quadro 6: Reformulação (R6) do Movimento Argumentativo (MA2) de Evidência Legal

| <b>Categorias de Análise</b>               | <b>Resultados</b>                                                                 |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Participantes</i>                       | Reclamante, reclamado e mediadora                                                 |
| <i>PPP – participante</i>                  | Reformulação (R6) – reclamado reformula sua própria fala anterior                 |
| <i>SPP – participante</i>                  | Desconfirmação – reclamante                                                       |
| <i>Tipo de Reformulação(ões)</i>           | Reformulação ratificadora de ponto de vista                                       |
| <i>Ações Desempenhadas</i>                 | i) sustentar a sua posição<br>ii) desafiar a veracidade do discurso do reclamante |
| <i>Benefícios Interacionais Alcançados</i> | compartilhamento do ponto de vista do reclamado                                   |

O mesmo turno de fala, linhas 206 à 216, que abriga a discordância da R6 abriga também uma nova reformulação, a R7 (“<eu- eu- eu a:- (0.2) eu >assinei pelo seguinte< eu assinei, (.) não porque eu estava de acordo. tanto que eu falei com ela, umas duas vezes. (.) “eu não quero↓” (0.5) sabe? >então a- a- a partir do momento em que (eu disse a ela) que eu não quero, (0.2) a- (.) eu- eu falei umas duas vezes com ela, >então ela já< (“pode deixar que eu não-”), ela foi, (.) e chamou a outra pessoa,

(.) pra me explicar, (.) o seguro.<então eu- eu- deu a entender o seguinte, se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me emprestar o dinheiro.”), do MA1 que havia sido retomado pelo relato do reclamante no turno das linhas 157 à 172 (“aí (ela falou)”olha, temos um seguro aqui.” seguro não. ela falou saúde. (.) “temos um plano de um saúde,” (.)entendeu? e “é bom que você faz-” <aí eu falei assim? “eu num quero, porque eu já tenho plano de saúde, eu já te- eu já tenho. no no: momento” eu num falei que eu tinha: (.)um >seguro de vida.< (.) eu tenho um seguro de vida em grupo, (.) pela emp- pela empresa também. aí, eu no dia eu falei assim ó, “eu num quero porque, (.) aí ela falou assim “aí vai fica difícil.” (0.2) não é? aí eu falei com ela assim, “então se- se eu:- então quer dizer que: eu sou obrigado.” eu falei né, com ela “eu sou obrigado a fazer,” ela falou “não. não é bom usar esses te:rmos.” aí ela foi e chamou a: a a menina do seguro, pra me explicar, não é? talvez eu não tô explicando direito pra ele,(.) aí como eu estava precisando do dinheiro, eu fui, assinei (.) °o cont- o contrato, né? do::: o seguro.°”).

Na R7, que é do tipo ratificadora da acusação, o reclamante *transforma* seu longo relato anterior, que carrega o MA1, em um breve relato sumarizado, que sustenta o mesmo MA, substituindo as construções com discurso reportado direto por construções com discurso reportado indireto. Podemos considerar que, além de *apagar* diversos termos, a reformulação *apaga* a voz dos personagens do relato (a funcionária do banco e o próprio reclamante). Esse novo relato se configura como uma segunda história (cf. JEFFERSON, 1978), que resgata o tópico central da interação, possibilitando à reformulação *preservar* o sentido do enunciado de que houve venda casada.

Em resposta à PPP que consistiu na R7, o reclamado constrói uma SPP nas linhas 217 à 225 em que não há componentes de discordância, o que sinaliza que o reclamado começa a admitir que o seu banco tenha infringido a lei: “eu vou sugerir a você que, (.) se você algum dia você tiver em alguma outra instituição financeira, (0.2) entendeu, (.) se você (for abrir uma conta), ou fazer um empréstimo, ou não sei o quê, (.) se alguém chegar e impor isso a você, você chame um gerente, que:: com certeza, a: as as pessoas que estão instruídas a administrar a agência, elas não vão acatar isso. mesmo que seja (.) é: bom pra pra organização deles. isso não não vai ser feito, porque: a gente sabe que isso não pode ser



feito.”. Esse é o primeiro momento em que se é possível observar um alinhamento entre as partes envolvidas, o que aponta que um acordo está por vir.

A reformulação do reclamante implementa i) a ação de contradizer a reformulação anterior do reclamado, pois mostra que ele assinou o contrato do seguro, embora não estivesse de acordo com este, para que recebesse o empréstimo do banco; e ii) a ação de incitar o reclamado a vocalizar a informação de que ocorreu uma venda casada, informação esta relevante para a audiência de conciliação, pois possibilita que o dito pelo reclamado se torne documentável e seja importante para a solução do conflito em questão (cf. ANDRADE, 2010). Por assim ser, o reclamante, através desta reformulação, aponta o reclamado (representante do banco) como o culpado pela sua situação (cf. LADEIRA, 2012)

Podemos inferir que a R7 atuou na manutenção da intersubjetividade da interação (o que é um benefício interacional), uma vez que o reclamante, ao retomar seu relato e o formatar de um modo diferente (em termos estruturais), parece ter sentido que entendimentos mútuos não foram alcançados, ou, no mínimo, não foram tornados explícitos nas falas do reclamado.

Embora no turno das linhas 217 à 225 o reclamado tenha se alinhado ao reclamante, não há como negligenciar o fato de que sua fala nesse turno tenha provocado um desvio da negociação em curso, que foi retomada pela mediadora no turno seguinte. Na linha 226, ela apresenta uma breve conclusão para a fala anterior do reclamado (“não é um meio legal de se vender [o produto, não é?”), que, por sua vez, encerra o tópico até então em desenvolvimento, tornando explícito o não dito (aquela informação que, com base na fala do reclamado, só seria alcançada via inferência situada). Em outras palavras, a mediadora afirma que a imposição do seguro como condição para abertura de conta, empréstimo ou outra operação qualquer não pode ser feita pela instituição financeira e, a partir disso, a mediadora afirma que a imposição de seguro não é um meio legal de se vender esse produto. A fala da mediadora também faz referência à fala do reclamado no excerto 1, que coloca que o que a mediadora categorizava como imposição de um serviço era, na opinião dele, oferta de um produto. Assim sendo, ela demonstra que a posição que prevaleceu ao final, no encerramento do tópico, foi aquela que ela apresentou no MA1, conforme se observa na concordância proferida pelo reclamado no turno seguinte (“[... é:::]”), na linha 227.

Quadro 7: Reformulação (R7) do Movimento Argumentativo (MA1) de Evidência Legal

| <b>Categorias de Análise</b>               | <b>Resultados</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Participantes</i>                       | Reclamante, reclamado e mediadora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <i>PPP – participante</i>                  | Reformulação (R7) – reclamante reformula a fala anterior da mediadora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <i>SPP – participante</i>                  | Confirmação – reclamado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <i>Tipo de Reformulação(ões)</i>           | Reformulação ratificadora da acusação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <i>Ações Desempenhadas</i>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>i) contradizer a reformulação anterior do reclamado</li> <li>ii) incitar o reclamado a vocalizar uma informação relevante para a audiência de conciliação, pois possibilita que o dito pelo reclamado se torne documentável e seja importante para a solução do conflito em questão</li> <li>iii) apontar o reclamado como o culpado pela sua situação</li> </ul> |
| <i>Benefícios Interacionais Alcançados</i> | manutenção da intersubjetividade da interação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

A ação de encerramento do tópico mencionada acima, conforme pode ser observado, proporciona um retorno à negociação em curso que fora suspensa pela fala do reclamado e é retomada logo em seguida a essa ação (de conclusão) nas linhas 229 (“[ ago:ra ] eu acho que diante da denúncia dele,”), 231 à 233 (“ele tá aqui confirmando o:- né? (.) o que foi:- que foi forçado lá na hora, o banco deveria (.) devolver as duas parcelas, (.) °que já foram pagas.°”), 235 (“porque:: (.) >ele se sentiu pressionado a fazer.<”) e 238 à 240 (“entendeu? ele::- ele adquiriu um produto que ele não queria, (.) pra poder conseguir o outro que ele queri:a. [ então ] HOUve uma

pressão.”). Esses trechos de fala, conjuntamente, se configuram como uma reformulação, que chamaremos de R8.

Assim como as demais reformulações realizadas pela mediadora, a R8 também carrega marcas de que seu conteúdo é conflituoso, em outras palavras, o prolongamento de som, a auto-interrupção de fala, o reparo, o lapso de tempo e a fala em voz baixa sinalizam que a mediadora está tratando o novo tópico - ressarcimento das parcelas debitadas – como conflituoso.

Há na R8 um movimento de resumir todas as falas da interação proferidas na sustentação do MA1, portanto, certamente, houve *apagamento* de diversos termos, acréscimos de outros tantos, sobretudo da sugestão de devolução das duas parcelas, *transformando* as estruturas dos enunciados, não obstante a *preservação* do sentido.

A R8 se configura como reformulação do tipo resumo bem como reformulação de sugestão, uma vez que, quando a mediadora afirma que o banco deveria devolver as parcelas pagas pelo reclamante, ela está buscando solucionar o problema em conflito por meio de uma sugestão (cf. PINTO e GAGO, 2013). Ademais, a R8 implementa as seguintes ações: i) introdução de um novo tópico, destacando que o tópico que a mediadora considera ser relevante para a resolução do problema na audiência de conciliação é o fato de o banco dever devolver as parcelas pagas em razão do reclamante ter sido forçado a fazer o seguro; ii) convite ao reclamado a oferecer solução para o problema; e iii) finalização do processo de negociação, logo, fechamento da audiência de conciliação, que seria alcançado com o acordo entre as partes. Este, por sua vez, constitui-se no principal benefício interacional da R8, que também auxilia a mediadora no gerenciamento da sua agenda profissional.

Diante da R8 que compõe a PPP reformulação – decisão, o reclamado produz uma SPP que confirma a reformulação e que sugere a proposta de solução do problema, nas linhas 241 a 243 ( “[eu vou ] eu vou pedir a você, >pra você fazer o seguinte então.< (.) você lembra o nome da pessoa, que fechou o seguro pra você.”), 261 à 268 (“cancelamento. (.) tá? e:: e o:: (.) >no que ela falar pra você que não será feito o cancelamento,< aí você vai mandar ela procurar o rui. (fala) “olha, tive hoje uma audiência com o rui.” >>você vai lá HOJE, tá?<< (porque hoje eu tô lá o dia inteiro.) (0.2) você vai: >>procurar por ela,<< (.) pede pra e::la- entrar em contato comigo, (.) >>que eu vou pedir de imediato,<< o cancelamento disso aí hoje.”), 270 à 272 (“é: e quanto ao ressarcimento, o ressarcimento dessas duas parcelas pra você? (.) é: >eu não vou garantir agora.< >>porque

nós vamo-<< mas nós vamos ressarcir.”) e 274 à 281 (“tá? mas eu peço a você um prazo de quinze dias, tá? (0.2) >>pra que a gente faça o ressarcimento dessas duas parcelas pra você?<< (.) sem correção nenhuma! (.) foi dois- foi doze e oitenta e cinco. >nós vamos< °creditar pra você os doze e oitenta e cinco de duas vezes.° (.)TÁ BOM?”). Podemos observar que, no final do turno, o reclamado busca a concordância do reclamante com a sua proposta de solução do problema – “TÁ BOM?” – mas, é a mediadora que apresenta a concordância com a proposta do reclamado através da afirmativa que profere no turno seguinte, na linha 284 (“tá certo assim, [lucas.”). Dessa forma, ela encerra a negociação.

Quadro 8: Reformulação (R8) do Movimento Argumentativo (MA1) de Evidência Legal

| <b>Categorias de Análise</b>     | <b>Resultados</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Participantes</i>             | Reclamante, reclamado e mediadora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>PPP – participante</i>        | Reformulação (R8) – mediadora reformula sua própria fala anterior                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>SPP – participante</i>        | Confirmação – reclamado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <i>Tipo de Reformulação(ões)</i> | Reformulação do tipo resumo;<br>Reformulação feita por meio de sugestão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <i>Ações Desempenhadas</i>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>i) introduzir um novo tópico, destacando o tópico que a mediadora considera ser relevante para a resolução do problema na audiência de conciliação</li> <li>ii) convidar o reclamado a oferecer solução para o problema</li> <li>iii) finalizar o processo de negociação, logo, fechamento da audiência de conciliação, que seria alcançado com o acordo entre as partes</li> </ul> |

|                                            |                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Benefícios Interacionais Alcançados</i> | fechamento da audiência de conciliação, que seria alcançado com o acordo entre as partes<br>gerenciamento pela mediadora da sua agenda profissional |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

É interessante observar que a longa trajetória de negociação do conflito gerado pela acusação que culminou no acordo entre as partes abarca dois movimentos argumentativos de evidência legal e oito reformulações, sendo que um dos movimentos apresentou um argumento legal a favor do reclamante e o outro movimento apresentou um argumento legal a favor do reclamado. Quanto às reformulações, chama a atenção a grande quantidade de reformulações, realizadas pelas partes envolvidas na ação de apresentar a acusação (mediadora e reclamante), necessárias ao alcance do acordo. Podemos assumir que o reclamado relutou a confirmar as reformulações, o que levou à realização de outras tantas. Também é possível assumir que diante da sustentação pela mediadora e pelo reclamante, ao longo de toda a audiência, da posição do MA de evidência legal apresentado no início da audiência, o reclamado não teve outra saída senão a concordância e a apresentação de uma proposta para solução do problema.

## 5.2 Audiência de Conciliação OK Veículos

Nos excertos sob análise nesta seção, a mediadora 1 (estagiária de direito), Marta; a mediadora 2 (advogada do PROCON), Ana; o reclamante 1, José; o reclamante 2, Pedro (amigo do reclamante 1); e o reclamado Lucas discutem sobre a cobertura da garantia legal em relação à compra do carro pelo reclamante José.

### Excerto (3)

03 Lucas >ele fez uma reclamação. não é isso.<  
 04 Marta <fez! (.) é porque: ele comprou:: um mo::nza, (0.5) na  
 05 tu:a::  
 06 (1.2)  
 07 Lucas >lá no meu estacionamento.<  
 08 Marta na loja, né? (0.5) e: no primeiro mês de uso o carro:::



Uma interpretação adicional da sequência analisada acima mostra que nesse trecho da interação se instaura o conflito a ser solucionado na audiência e que o formato do turno mostra o caráter conflituoso do tópico inserido. Na construção do turno que abriga o MA1, a mediadora 1 faz uso das seguintes técnicas iniciadoras de reparo: prolongamentos de sons e auto interrupções (“querendo::”, “que:-”, “porque:”, e “de::”). Tais perturbações não lexicais da fala possibilitam à mediadora 1 iniciar um reparo, que é finalizado por ela própria logo em seguida, ao mesmo tempo que sinalizam que o ponto de vista apresentado na finalização do reparo é conflituoso. Embora o recibo do reparo tenha sido proferido no turno seguinte pela própria mediadora 1 (“é só motor e caixa.”), na linha 18, o conflito não é solucionado ali. Ao contrário, o reclamado, logo após o recibo, retoma o início do seu MA anteriormente apresentado e dá continuidade à construção do seu argumento no MA2 (“só motor e caixa. (0.2) a garantia cobre. (1.2) pode procurar sabe-<se o carro tiver fundido, (.) ou a caixa quebrar, a responsabilidade é >do do do< de quem vendeu.”) – linhas 19 à 23 –, exibindo por meio do seu discurso uma postura que refuta o MA1. Uma vez tendo sido exibidos os MA 1 e 2, a interação prosseguiu com os posicionamentos dos participantes em relação a tais argumentos, conforme veremos a seguir.

#### Excerto (4)

30 Lucas agor[a] a r e ]clamação >que ele tá< faze:ndo, (1.0)=  
 31 Marta [ >>°°humhu-°°<<]  
 32 Lucas =vou partir de um princípio.  
 33 Marta °se[i].  
 34 Lucas [ele esteve na lo:ja, pra comprar um carro.>uma uno< um  
 35 ponto seis zero.  
 36 (0.5)  
 37 Marta ãnhãm.=  
 38 Lucas =comp- (0.8) >olhou a uno, levou a uno no mecânico. voltou  
 39 (0.5) dizendo< que a uno tinha um defeito. (0.5) mandamos  
 40 arrumar. ele passou o final de semana com o carro. (1.0)  
 41 não- não- não no domingo, [(.)>lá] na na< no sábado (não=  
 42 Marta [↑uhum.]  
 43 Lucas =sei) na segunda- feira, >ele ligou dizendo que não  
 44 queria< o carro.  
 45 José nã[o].  
 46 Lucas [então tudo ↑bem.=  
 47 José =tá errado.  
 48 Lucas deixa eu contar a his [tó[ria. depois cê fala?,]  
 49 José [nã[o,  
 50 Marta [deixa [o- d e i x a] [ele=  
 51 José [tá.=  
 52 Marta =depois- ]

53 José =então tá] bom.  
 54 (.)  
 55 Lucas depois [cê fala. >senão nó- (nós ( ) vamos] (começar)=  
 56 Marta [p a s s a a p a l a v r a p r a v o c ê .] =<não.pera  
 57 aí<.  
 58 Lucas =discu ]tir< >uma [ c o i s a] que não vai ter nad-<=  
 59 José [então tá:.]  
 60 ] =já começou errado.  
 61 (0.5)  
 62 Lucas Aí, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro.  
 63 aí >ele falou assim<, então eu vou escolher outro carro.  
 01 >(então) cê< fica a vontade. escolheu um gol.(.) levou o  
 02 gol pro mecânico dele. (.) o mecânico reprovou o  
 03 carro.(.) ele voltou. aí ele escolheu um monza(0.5) levou o  
 04 monza no mecânico. (0.2) o monza tá tudo certo. tá. serve  
 05 pra você. serve. ficou com o monza. (1.0) levou o monza.  
 06 no dia que: >no, no,< depois no sábado, o monza apareceu  
 07 um defeito, quebrou a: um- uma balança lá. (0.5) ele ainda  
 08 me ligou, foi mandado arrumar a balança. agora depois de  
 09 três meses ou dois meses que >(tem- que ele me) comprou o  
 10 carro,< ele me trouxe essa reclamação, dizendo que tem  
 11 algumas coisas- que foram gastas algumas coisas no  
 12 (.) carro. <agora o que foi gasto no carro, (0.2) eu nem  
 13 sei o quê que é. nem vi.  
 14 (1.0)  
 15 Marta °hum,°  
 16 (.)  
 17 Lucas ele tá alegando ó::leo, filtro- é: ve:::la, <essas coisas  
 18 (.) tem que ser fe:ito (0.2) quem compra um carro usa:do,  
 19 (.)  
 20 Marta unh[um?,  
 21 Lucas [a gente fala. >tem que fazer a revisão no carro.< (.)  
 22 ele me comprou ciente a essas coisas. (0.8). <porque a  
 23 gente não enganou ele em nada. (1.0) agora. essa  
 24 reclamação que ele fe::z, (1.5) num posso- (0.5) agora a  
 25 garantia de motor e caixa, a gente é- a gente:: (.) é  
 26 obrigado.  
 27 Marta cês trouxeram o::[::::  
 28 Pedro [eu posso opi- opinar em alguma coisa?  
 29 Marta n::ão.=o::- =  
 30 José = se ele não [pode o p i N A R , ]  
 31 Lucas [ (também eu posso- ] [vamos falar [o-]  
 32 Marta [EU VOU::: [PEDI::R=  
 33 Pedro [não-  
 34 Marta =SÓ [PRO:::~::~:]  
 35 Pedro [ n ã o , só ] pra mim-=  
 36 Marta =José mes[m o : : ?,]  
 37 José [ eu vou fa]lar então.  
 38 (.)  
 39 Marta >porque [ele- [quer-<  
 40 José [ele- [ele falou que eu peguei a u:no:,  
 41 Marta >>t[á.= cês trou]xeram u::m- [a l i s t i n h a ,] né ?=

No excerto acima, podemos observar que o reclamado não se abriu a uma conciliação, mas, ao contrário, continuou sustentando seu argumento (M2), que exhibe o cumprimento (por ele) da lei. Tomando para si a posse da palavra, ele apresentou um longo relato que recapitula as ações do reclamante desde que chegou pela primeira vez à



loja: “[ele esteve na loja, pra comprar um carro.>uma uno< um ponto seis zero.”, linhas 34 e 35; “comp- (0.8) >olhou a uno, levou a uno no mecânico. voltou (0.5) dizendo< que a uno tinha um defeito. (0.5) mandamos arrumar. ele passou o final de semana com o carro. (1.0) não- não- não no domingo, [(.)>lá] na na< no sábado (não”, linhas 38 a 41; “sei) na segunda- feira, ele ligou dizendo que não queria< o carro.”, linhas 43 e 44; “[então tudo bem.”, linha 46; “Aí, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro. aí >ele falou assim<, então eu vou escolher outro carro. >(então) cê< fica a vontade. escolheu um gol.(.)levou o gol pro mecânico dele. (.)o mecânico reprovou o carro.(.)ele voltou. aí ele escolheu um monza(0.5)levou o monza no mecânico. (0.2) o monza tá tudo certo. tá. serve pra você. serve. ficou com o monza. (1.0) levou o monza. no dia que: >no, no,< depois no sábado, o monza apareceu um defeito, quebrou a: um- uma balança lá. (0.5) ele ainda me ligou, foi mandado arrumar a balança. agora depois de três meses ou dois meses que >(tem- que ele me) comprou o carro,< ele me trouxe essa reclamação, dizendo que tem algumas coisas- que foram gastas algumas coisas no (.)carro. <agora o que foi gasto no carro, (0.2) eu nem sei o quê que é. nem vi.”, linhas 62 à 13.

Por meio desse relato, é possível observar que o reclamado enquadra suas ações perante ocorrido como ações legais, além de mostrar sua boa vontade no atendimento ao cliente/reclamante. Na coda (cf. Labov, 1972) deste relato, ao sair do mundo da história e retornar a perspectiva para o presente, ou seja, para a interação em curso – “agora depois de três meses ou dois meses que >(tem- que ele me) comprou o carro,< ele me trouxe essa reclamação, dizendo que tem algumas coisas- que foram gastas algumas coisas no (.)carro. <agora o que foi gasto no carro, (0.2) eu nem sei o quê que é. nem vi.” – ele aponta incoerência na ação de reclamação, já que o reclamante recorreu ao PROCON para reivindicar aquilo que não era um direito garantido a ele por lei, mesmo tendo recebido esclarecimentos sobre a necessidade de realizar revisão no carro (no momento da compra do carro e segundo alega o reclamado) a fim de evitar os problemas apresentados que o levaram a abrir a reclamação – “ele tá alegando ó::leo, filtro- é: ve::la, <essas coisas (.) tem que ser fe:ito (0.2) quem compra um carro usa:do, (.)” (linhas 17 a 19); “[a gente fala. >tem que fazer a revisão no carro.< (.)ele me comprou ciente a essas coisas. (0.8). <porque a gente não enganou ele em nada. (1.0) agora. essa reclamação que ele fe::z, (1.5)

num posso- (0.5) agora a garantia de motor e caixa, a gente é- a gente:: (.) é obrigado.” (linhas 21 a 26).

O relato do reclamado apresenta justificativas e fornece explicações para a sua refuta ao MA1 apresentado pela mediadora 1 e, no final, sustenta o MA2 por ele apresentado. Tal sustentação ocorre por meio de uma reformulação (R1) realizada pelo reclamado da sua própria fala no MA2 (“só motor e caixa. (0.2) a garantia cobre. (1.2) pode procurar sabe-<se o carro tiver fundido, (.) ou a caixa quebrar, a responsabilidade é >do do do< de quem vendeu.”) nas linhas 21 e 26: “[a gente fala. >tem que fazer a revisão no carro.< (.)ele me comprou ciente a essas coisas. (0.8). <porque a gente não enganou ele em nada. (1.0) agora. essa reclamação que ele fe::z, (1.5) num posso- (0.5) agora a garantia de motor e caixa, a gente é- a gente:: (.) é obrigado.”. Levando em conta a UCT que contém o MA2, na R1 ocorreu *preservação* da expressão “[garantia] de motor e caixa” e do sentido inferencial de que a obrigação legal da empresa que vendeu o referido produto é arcar com os problemas relacionados ao motor e à caixa de direção. Houve *apagamento* da repetição (proferida pelo reclamado no seu MA2) “só motor e caixa.” e do trecho de fala em que ele faz referência à lei (“pode procurar sabe-<se o carro tiver fundido, (.) ou a caixa quebrar, a responsabilidade é >do do do< de quem vendeu.”) e *transformação* da sua fala anterior ao substituir “a garantia cobre.” por “a gente é- a gente:: (.) é obrigado.”.

Logo após a R1, que consiste na PPP, a mediadora 1, na linha 27, propõe uma mudança de tópico (“cês trouxeram o::[::]”), mas, diante da interrupção da sua fala, seu turno é concluído na linha 41 (“>>t[á.= cês trouxeram u::m- [a l i s t i n h a,] né ?”). Esse movimento de mudança de tópico afasta a SPP de uma desconirmação e a aproxima de uma confirmação ao solicitar que os reclamantes prestem conta dos itens de sua reclamação, que, de acordo com eles, constam em uma lista que levaram para a audiência. No entanto, cabe destacar que a decisão da reformulação fica em aberto neste excerto, visto que não se pode afirmar que houve uma confirmação ou até mesmo uma desconirmação declaradas.

Através da R1, do tipo ratificadora do ponto de vista, o reclamado realiza as ações de i) defender-se contra a acusação de que infringiu a lei, e ii) colocar em dúvida a veracidade das acusações recebidas, alcançando, com isso, o benefício interacional de exhibir seu ponto de vista nesse processo de tentativa de conciliação.

Quadro 9: Reformulação (R1) do Movimento Argumentativo (MA2) de Evidência Legal

| <b>Categorias de Análise</b>               | <b>Resultados</b>                                                                                                     |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Participantes</i>                       | Reclamante, reclamado e mediadora                                                                                     |
| <i>PPP – participante</i>                  | Reformulação (R1) – reclamado reformula sua própria fala anterior                                                     |
| <i>SPP – participante</i>                  | Decisão (confirmação ou desconfirmação) em aberto – Mediadora 1                                                       |
| <i>Tipo de Reformulação(ões)</i>           | Reformulação ratificadora do ponto de vista                                                                           |
| <i>Ações Desempenhadas</i>                 | i) defender-se contra a acusação de que infringiu a lei<br>ii) colocar em dúvida a veracidade das acusações recebidas |
| <i>Benefícios Interacionais Alcançados</i> | exibição da sua posição nesse processo de tentativa de conciliação                                                    |

### Excerto (5)

17 Marta não: [mas pera aí lucas, você:]:-  
 18 Pedro [( )] ((parece que fala com  
 19 José))  
 20 José aí ó, ((fala com pedro))  
 21 Marta vo[ cê ofe re ce o] servi[ço, você [ tem que=  
 22 José [pode dar uma olhada.] ((achou algo no jornal))=  
 23 Marta =dar::] uma::  
 24 José =[ (no valor.)  
 25 Pedro [(t e r i a de t e : r-)]  
 26 <teria  
 27 Marta garan ]ti[a::-  
 28 Pedro de ter-]  
 29 Lucas [a garantia eu de::i, uai. [c a i x a e [  
 30 motor ]]  
 31 Marta [que é um ser[viço  
 32 bom,]  
 33 Lucas tá na garantia.]  
 34 Marta que [não vai dar] defeito nenhu=-  
 35 Pedro [(isso)  
 36 José [é::.. muito bo-  
 37 Lucas =ca::[ixa,

38 Marta           [<↑isso.=  
39 Lucas   =e motor, tá na garantia.=

O tópico introduzido pela reclamação continuou a ser desenvolvido ao longo de uma série de sequências, das quais foi subtraído o excerto acima para análise. Nele, a mediadora 1 sustenta a posição do seu MA1 (“então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da loja ele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.]”) através da sua reformulação, R2 (“vo[   cê    ofe re ce   o] servi[ço, você [   tem   que dar::] uma:: garan   ]ti[a::- [que é um ser[viço bom,] que [não vai dar] defeito nenhu-”), linhas 21, 23, 27, 31, 32 e 34, que trata-se, portanto, de uma reformulação do movimento argumentativo de evidência legal anteriormente apresentado por ela. Nela, há *preservação*, em parte, do sentido da fala anterior – a garantia é um direito adquirido pelo consumidor mediante a compra de um produto. Entretanto, a mediadora 1 *transforma*, embora não completamente, o sentido da sua fala anterior ao acrescentar a informação de que a garantia implica em o produto apresentar boa qualidade e não apresentar defeito. Também podemos observar um movimento de *transformação* na R2 na mudança de foco realizada pela mediadora 1, uma vez que, na sua fala anterior, ela focaliza o direito do consumidor (“ele tem que ter noventa dias de:: (.) garantia.”), ao passo que na R2, ela focaliza a obrigação da empresa (“você [   tem   que dar::] uma:: garan   ]ti[a::-”). Nessa mesma fala em que ela *preserva* parte do sentido e incorpora uma informação nova, ela *apaga* quase a totalidade das palavras da sua fala anterior, mantendo apenas a palavra “garantia”, o que pode estar relacionado à mudança de foco.

Nesta reformulação da mediadora 1, podemos observar novamente as mesmas marcas do caráter conflituoso do seu ponto de vista, que consistem nos prolongamentos de sons e nas auto interrupções: “dar::” (linha 23); “uma::” (linha 23); “garan ]ti[a::-” (linha 27); “nenhu-” (linha 34). Ademais, a ênfase na expressão “um serviço bom” (linhas 31 e 32).

Por meio desta reformulação (PPP), do tipo desafiadora, a mediadora 1 convoca o reclamado a prestar contas da ação por ele realizada e por ela categorizada como um infração da lei. Diante desse pedido, no turno seguinte, o reclamado se engaja na prestação de contas (SPP) com a apresentação da sustentação do seu MA2 (“[c a i x a e [motor] tá na garantia.]”) nas linhas 29, 30 e 33, que se constitui em uma resposta despreferida de desconfirmação da R2, pois ele exhibe seu ponto de vista de que

ele não descumpriu a lei ao oferecer a garantia de arcar com os defeitos do motor e da caixa de direção.

Não obstante o caráter despreferido da resposta do reclamado (que não confirmou a R2), não há como negligenciar o fato de que, por meio da R2, a mediadora<sup>1</sup> teve a possibilidade de focalizar a obrigação (legal) do reclamado e conseguir que o reclamado começasse a prestar contas da ação que ela considera ser um descumprimento dessa obrigação. Dessa forma, a R2 possibilita o gerenciamento da audiência de conciliação pela mediadora 1 (cf. van der HOUWEN, 2009) ao mesmo tempo em que realiza a ação de fechamento da sequência de turno e, consequentemente, a ação de encerramento do tópico.

Quadro 10: Reformulação (R2) do Movimento Argumentativo (MA1) de Evidência Legal

| <b>Categorias de Análise</b>               | <b>Resultados</b>                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Participantes</i>                       | Reclamante, reclamado e mediadora                                                                                                                                                                                                                            |
| <i>PPP – participante</i>                  | Reformulação (R2) – mediadora <sup>1</sup> reformula sua própria fala anterior                                                                                                                                                                               |
| <i>SPP – participante</i>                  | Desconfirmação – reclamado                                                                                                                                                                                                                                   |
| <i>Tipo de Reformulação(ões)</i>           | Reformulação desafiadora ou reformulação como ação de desafio                                                                                                                                                                                                |
| <i>Ações Desempenhadas</i>                 | <p>iii) focalizar a obrigação (legal) do reclamado e conseguir que o reclamado começasse a prestar contas da ação que ela considera ser um descumprimento dessa obrigação</p> <p>iv) fechar a sequência de turno e, consequentemente, encerrar o tópico.</p> |
| <i>Benefícios Interacionais Alcançados</i> | gerenciamento da audiência de                                                                                                                                                                                                                                |

## Excerto (6)

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

59 José hh[haha  
60 Lucas [a caixa não estragou:::-  
61 (1.2)  
62 José é::=então é justo eu pagar mil e cem, (.) só  
63 [de presta[ção?]  
64 Marta [>ele qu[e tá] pa[gan- ele-<]  
01 Lucas [o que que] te::m.  
02 Marta Compraria outro carro com esse dinheiro que foi ga:::sto.=  
03 Lucas = hein.  
04 (.)  
05 Marta ele compraria ou[tro-  
06 Pedro [°(não tem jeito.) [( ) (ele tá=  
07 Lucas [a garanti::a,  
08 Pedro apresentando como um° ° defeito, en[tendeu° ((fala com  
09 José)  
10 Lucas [t tanto (.) que isso  
11 aqui >>ele tá dizendo<<, nu:ma revisão de carro. > que é  
12 as coisas que são gast-.=ele levou o carro no mecânico  
13 dele, se o carro não tivesse em condições, ele não teria  
14 que ter comprado. correto.  
15 (0.8)  
16 Lucas <O mecânico dele >falava assim.<=nã:o. esse carro não tem  
17 condições de você comprar. o quê que ele tem que fazer.  
18 não comprar o automóvel.  
19 (.)

Após uma longa sequência de discussões entre as partes envolvidas, aberta pela ação da mediadora 1 ao propor uma mudança de tópico no final do excerto 5, que convocava a interação entre as partes para a apresentação dos problemas (pelo reclamante) ao reclamado, a mediadora 1 apresentou o primeiro movimento de tentativa de conciliação, conforme observamos nas linhas 05 à 08 do excerto 6 (“[e n t ã o v a m o s fazer ] o:: seguinte, (.)é:: lucas, (1.2) apresenta tua proposta, (.)do que você pode pagar aqui pra ele, depois se- você vai apresen- acrescentar a sua contrapro[po- ]”). Após o reclamado se recusar a apresentar uma proposta sob alegação de que seu sócio não estava presente, a mediadora 1, dando prosseguimento à tentativa de acordo aloca o turno para o reclamante nas linhas 31 e 32 (“<então::: você começa com a sua propo:sta. o quê que cê quer que ele faz?”). De posse da palavra, o reclamante disse que o que ele queria era que se cumprisse a lei (“>eu quero [o ↑lícito] uai.< qualquer lícito. ele sabe [ o quê ] que [ele tem que fazer.”) – linhas 33 e 35. Em resposta à solicitação de cumprimento à lei, o reclamado, nas linhas 48 a 50 (“só que tem- que tem dois meses que ele ta com esse carro. tem dois- (>foi quatorze do quatro.) vai fazer três meses.<”) referiu-se ao longo tempo de permanência do reclamante com o carro e à proximidade dos três meses (noventa dias), possibilitando inferir que o prazo de garantia está próximo ao fim.

Logo em seguida, na linha 51, a mediadora 1 destaca o prazo de noventa dias que ainda não se esgotou (“<entã::° [s ã o n o v e n t a] di::[:a[:s.]”), proferindo sua fala de modo enfático, sustentando a sua posição, que acumula a função do seu primeiro movimento argumentativo (MA1) de evidência legal apresentado em: “então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da loja ele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.]”). Há, na fala da mediadora 1 deste excerto, uma *transformação* da sua fala anterior por meio de uma prosódia diferenciada, que confere relevância ao prazo legalmente estabelecido, e acréscimo do verbo “ser” e da expressão “de garantia”. Há, também, *apagamento* da introdução do seu argumento (“então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da loja ele”) bem como de parte do argumento (“ele tem que ter”). Por fim, uma análise da fala da mediadora 1 neste excerto, levando em conta o contexto sequencial na sua interpretação, nos possibilita assumir que há uma *preservação* do sentido da fala anterior – o cliente deste tipo de produto tem direito a noventa dias de garantia. Assim sendo, tal fala se configura como uma reformulação (R3) do movimento argumentativo de evidência legal (MA1).

O uso desta reformulação do tipo ratificadora da acusação pela mediadora 1 implementa ação de informar ao reclamado sobre os direitos legais do reclamante – ele ainda se encontra no prazo para reclamar sobre os problemas relacionados ao carro pelo fato de a garantia legal pela compra de um produto ser de noventa dias. Quando a mediadora 1 apresenta esta reformulação, ela aponta o reclamado como o culpado pela situação em questão (cf. LADEIRA, 2012). Nas linhas seguintes, 53, 55, 57 e 60, “[nã::[:o, mas o= =motor não ] fundiu. [a caixa não estragou::-”, o reclamado mostra que reconheceu que a mediadora 1 aponta-o como o culpado pela situação em questão, reafirmando que esta garantia legal de noventa dias, a qual a mediadora 1 se refere, está relacionada somente ao motor e à caixa de direção do carro. A resposta do reclamado consiste em uma desconfirmação (SPP) da R3 (PPP), uma ação cuja ocorrência é despreferida no par reformulação-decisão. Ademais, através da R3 a mediadora 1 realiza um movimento de tentativa de conciliação, mediando o acordo entre as partes, o que se configura como um benefício interacional da R3.

Quadro 11: Reformulação (R3) do Movimento Argumentativo (MA1) de Evidência Legal



| Categorias de Análise                      | Resultados                                                                                                                     |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Participantes</i>                       | Reclamante, reclamado e mediadora                                                                                              |
| <i>PPP – participante</i>                  | Reformulação (R3) – mediadora 1 reformula sua própria fala anterior                                                            |
| <i>SPP – participante</i>                  | Desconfirmação – reclamado                                                                                                     |
| <i>Tipo de Reformulação(ões)</i>           | Reformulação ratificadora da acusação                                                                                          |
| <i>Ações Desempenhadas</i>                 | i) informar ao reclamado sobre os direitos legais do reclamante<br>apontar o reclamado como o culpado pela situação em questão |
| <i>Benefícios Interacionais Alcançados</i> | tentativa de conciliação, mediando o acordo entre as partes                                                                    |

### Excerto (7)

58 Marta vão josé. vão vê o quê que a gente pode fazer aqui?  
59 (1.5)  
60 Lucas a reclamação dele (.) se o carro tivesse:: quebra:do,  
61 fundido o motor igual perante a garantia, (.) aí [ sim ]  
01 José [mas se]num troca a peça (ele) vai fun[dir ué.]  
02 Lucas [ ma::is] (.) isso aí eu num posso fazer não  
03 porque ele levou o carro pro mecânico ,( ) deixei: ele (  
04 ) ficar à vontade com carro,  
05 (0.5)  
06 ((barulho externo))

Desde o excerto anterior, a mediadora 1 dá mostras de que pretende encerrar as discussões, que ocuparam longas sequências da interação em curso, ao propor uma negociação. No entanto, os participantes insistiram em continuar apresentando prestações de contas, justificativas e explicações sobre o caso; sobretudo o reclamante, que, diante de diversas ocorrências de solicitação (pela mediadora 1) de apresentação da proposta, não se manifestou a respeito. Na linha 58 do excerto 7, a mediadora 1 volta a fazer a mesma solicitação (“vão josé. vão vê o quê que a gente pode fazer aqui?”). Após um silêncio de 1.5 minutos e diante da ausência de resposta da parte do reclamante, o reclamado toma o turno e reformula novamente o seu movimento argumentativo (MA2) (“só motor e caixa. (0.2) a garantia cobre. (1.2)

pode procurar sabe-<se o carro tiver fundido, (.) ou a caixa quebrar, a responsabilidade é >do do do< de quem vendeu.”), realizando a R4 nas linhas 60 e 61 (“a reclamação dele (.) se o carro tivesse:: quebra:do, fundido o motor igual perante a garantia, (.) aí [ sim ]”).

Na R4, podemos observar que o reclamado *transforma* seu argumento em uma condicional, alegando que se o motor estivesse fundido ou quebrado, ele cumpriria com o que está estabelecido na garantia, que, segundo ele, trata-se de problemas com o motor e com a caixa de direção. Nessa nova formatação do seu argumento, ele *preserva* os termos mais relevantes à construção do sentido que ele almeja, como “garantia”, “fundido”, “quebrado” e “motor”, *apagando* os demais.

No turno seguinte à R4, que consiste na PPP, o reclamante apresenta uma SPP que consiste em uma desconfirmação da reformulação (“[mas se]num troca a peça (ele) vai fun[dir ué.]”). Assim sendo, a ação implementada pela R4, do tipo ratificadora do ponto de vista, se restringiu à exibição de uma postura fixa/estável pelo reclamado, não trazendo benefícios adicionais à interação a não ser o partilhamento do seu ponto de vista, que já vinha sido apresentado nas outras reformulações por ele realizadas.

Quadro 12: Reformulação (R4) do Movimento Argumentativo (MA2) de Evidência Legal

| Categorias de Análise                      | Resultados                                                                                          |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Participantes</i>                       | Reclamante, reclamado e mediadora                                                                   |
| <i>PPP – participante</i>                  | Reformulação (R4) – reclamado reformula sua própria fala anterior                                   |
| <i>SPP – participante</i>                  | Desconfirmação – reclamante                                                                         |
| <i>Tipo de Reformulação(ões)</i>           | Reformulação ratificadora do ponto de vista                                                         |
| <i>Ações Desempenhadas</i>                 | i) exibir uma postura fixa/estável                                                                  |
| <i>Benefícios Interacionais Alcançados</i> | partilhamento do seu ponto de vista, que já tinha sido apresentado nas outras reformulações por ele |

### Excerto (8)

31 Lucas depois que eu acho que você pegou lá >que que< deu  
 32 problema cê foi na mesma hora lá. [ ( ) ]  
 33 ]  
 34 José [é:: mais eu num num  
 35 fui]  
 36 Lucas [ engraçado né. engraçado que ele os]  
 37 José [porque o carro ficou: me deixou na mão: ué]  
 38 Lucas dois primeiros num serviu pro cê- cê foi lá na [mesma=  
 39 José [ me deu=  
 40 Lucas =hora. e esse  
 41 José =na mão  
 42 Lucas aí depois de 3 meses cê foi lá.]  
 43 José ué. >num, num um, u, u,<] pro cê vê =  
 44 Marta = esse aqui é de:: setembro.  
 45 Lucas então. dois meses.  
 46 Marta <dois meses.> ele:: ( ) hum,  
 47 (1.0)  
 48 ((entrada da advogada - Med 2))  
 49 Marta ele tá alegando que a:: (0.2) que a garantia cobre o motor  
 50 e da caixa de direção. (0.2) que esse que foi aqui  
 51 apresenta:do, não::  
 52 (0.5)  
 53 Ana mas essa garantia é:: já passou da garantia le[gal? ]  
 54 José [não ué.]  
 55 Marta [ n ã o:: ]  
 56 Ana [da garantia dele?] =  
 57 José = não, ué.  
 58 Marta ué mas (.) é noventa dias::  
 59 Ana pra tudo né. =  
 60 Pedro = (já pagou tudo) [tudo foi pago]  
 61 Ana [a não ser é::] a não ser defeitos que  
 62 fossem: perfeitamente visíveis. né? fora isso =  
 63 José = [ não, um sendo ( ) ]  
 64 Ana [noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa.  
 01 noventa dias é garantia legal. não é garantia que vocês  
 02 estão dando. é garantia que [ a L E I dá. (.)=  
 03 Lucas [não, mas a garantia que a=  
 04 Ana =tá:?  
 05 Lucas =gente dá] perante a nota, é a garantia de motor e caixa  
 06 do carro =  
 07 Ana a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa  
 08 dias. noventa dias quem dá é a lei. =  
 09 Lucas Então  
 10 Ana mesmo se você não desse garantia nenhuma:,  
 11 Lucas a lei [ já dá ]  
 12 Ana [o produ:to já] tem a garantia de noventa dias. tá?  
 13 agora essa garantia de noventa dias você não pode falar é  
 14 só isso ou só aquilo não. é a garantia do produto inteiro.  
 15 é claro que é uma coisa: sensata. (.) não vai ser uma  
 16 garantia de uma coisa:: (.)perfeitamente visível que ele  
 17 poderia- igual eu acredito que é o carro usado que ele  
 18 levou no mecânico dele, [o mecânico aprovou]  
 19 Lucas [ levou, aprovou ]

Iniciando o excerto 8, o reclamado retoma novamente a sua discussão sobre o reclamante somente ter feito as reclamações após dois meses de compra do carro. Com a entrada da mediadora 2 na audiência de conciliação, a mediadora 1 apresenta a ela uma retomada da questão central da audiência que gerou o conflito em curso nas linhas 49 a 51 (“ele tá alegando que a:: (0.2) que a garantia cobre o motor e da caixa de direção. (0.2) que esse que foi aqui apresenta:do, não::”), o que se configura como uma reformulação (R5) do MA2 (“[garantia] de motor e caixa. (0.8) só motor e caixa. (0.2) a garantia cobre. (1.2) pode procurar sabe-<se o carro tiver fundido, (.) ou a caixa quebrar, a responsabilidade é >do do do< de quem vendeu.”).

Na R5, a fala do reclamado é *transformada* em discurso reportado indireto, no qual é acrescentada a alegação do reclamado de que os problemas apresentados pelo carro não são cobertos pela garantia (“que esse que foi aqui apresenta:do, não::”). Tal construção *preserva* o sentido da fala, mantendo os termos mais relevantes para a construção do sentido – “garantia”, “motor” e “caixa” - e *apaga* os demais termos bem como o trecho “pode procurar sabe-<se o carro tiver fundido, (.) ou a caixa quebrar, a responsabilidade é >do do do< de quem vendeu.”.

Através da R5, do tipo reformulação do cerne, a mediadora 1 coloca a mediadora 2 à par da questão central da audiência de conciliação ao mesmo tempo em que solicita que ela teça algumas considerações acerca do argumento presente no MA2. A resposta da mediadora 2 (a SPP), por sua vez, não ocorre logo em seguida, visto que ela promove uma expansão do par adjacente reformulação-decisão, ao inserir uma sequência entre a PPPb (a R4) e a SPPb (a decisão da reformulação), na busca de informações adicionais que a possibilitem tecer suas considerações e, assim, fornecer a decisão acerca da R5. Inicialmente, na linha 53, ela questiona quanto ao prazo da garantia (“mas essa garantia é:: já passou da garantia le[gal? ]”). Após isso, quando a mediadora 1 responde que o prazo não passou e que o mesmo é de noventa dias, a mediadora 2 aproveita a resposta da mediadora 1 (“ué mas (.) é noventa dias::”) na linha 58 e, logo em seguida, nas linhas 59, 61 e 62, completa esta fala (“pra tudo né. [a não ser é::] a não ser defeitos que fossem: perfeitamente visíveis. né?”), fazendo um reparo da fala da mediadora 1 da R5. Desse modo, a mediadora 2, na posição de SPPb, desconfirma a R5, mostrando-se melhor conhecedora da lei que a mediadora 1, que até o momento não tinha se posicionado contrária ao argumento do reclamado de que a garantia de noventa dias

envolvia apenas motor e caixa. Assim, podemos considerar que a R5 contribuiu benéficamente para a interação na medida em que trouxe para a audiência a fala de uma participante que é oficialmente legitimada como conhecedora das leis, a advogada.

Quadro 13: Reformulação (R5) do Movimento Argumentativo (MA2) de Evidência Legal

| <b>Categorias de Análise</b>               | <b>Resultados</b>                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Participantes</i>                       | Reclamante, reclamado e mediadora                                                                                                                                                                                                       |
| <i>PPP – participante</i>                  | Reformulação (R5) – mediadora 1 reformula a fala anterior do reclamado                                                                                                                                                                  |
| <i>SPP – participante</i>                  | Desconfirmação – mediadora 2                                                                                                                                                                                                            |
| <i>Tipo de Reformulação(ões)</i>           | Reformulação do cerne                                                                                                                                                                                                                   |
| <i>Ações Desempenhadas</i>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>i) colocar a mediadora 2 à par da questão central da audiência de conciliação</li> <li>ii) solicitar que a mediadora 2 teça algumas considerações acerca do argumento presente no MA2</li> </ul> |
| <i>Benefícios Interacionais Alcançados</i> | contribuição benéfica na interação na medida em que trouxe para a audiência a fala de uma participante que é oficialmente legitimada como conhecedora das leis, a advogada                                                              |

Enquanto a mediadora 1, na R5, usa o argumento do reclamado para fazer menção à lei, a mediadora 2, assertivamente, faz referência às disposições da lei (“[noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa. noventa dias é garantia legal. não é garantia que vocês estão dando. é garantia que [ a L E I dá. (.) tá:?”), linhas 64, 01, 02 e 04. Nesse momento, sua fala

carrega um reparo da fala do reclamado e funciona como uma outra reformulação (a R6) do MA2, porém, do tipo correção exposta (em referência aos diferentes conceitos de correção de JEFFERSON, 1987) bem como do tipo reformulação feita por meio de explicação, que, por sua vez, *transforma* o sentido da fala do reclamado em um novo sentido: a garantia de noventa dias cobre todos os problemas que o carro vier a ter e é uma garantia advinda da lei. Nessa reformulação há também *apagamento* da grande maioria dos termos da fala do reclamado, e *preservação* apenas de “motor”, “caixa” e “garantia”.

A R6 implementa a ação de contradizer a alegação do reclamado de que o reclamante teria direito somente a garantia relacionada ao motor e à caixa de direção do carro, pois aponta que ele possui a garantia legal, que tem o prazo de noventa dias e relaciona-se a todos os problemas que o carro vier a apresentar. Também é realizada, por meio da R6, a ação de fornecer explicações ao reclamado sobre a garantia legal (cf. PINTO e GAGO, 2013)

Podemos observar, também, que, nesta reformulação, a mediadora 2 fornece ênfase à expressão linguística “vocês” (linha 01), o que realça a informação de que a garantia a qual ela se refere não é a garantia dada pelo reclamado, mas aquela garantida pela lei. Ademais, a mediadora 2 profere em intensidade forte o termo “LEI” (linha 02), realçando o fato de que a garantia advém da lei. Através da R6, os direitos legais do consumidor são trazidos ao conhecimento de todos os presentes na audiência. Um outro benefício interacional para o qual a R6 abre espaço diz respeito à negociação do acordo entre as partes envolvidas nessa situação de conflito.

Como resposta à PPP (R6), o reclamado, nas linhas 03, 05 e 06, desse mesmo excerto (“[não, mas a garantia que a gente dá] perante a nota, é a garantia de motor e caixa do carro”), insiste no seu argumento de que é ele que está fornecendo a garantia e que tal garantia cobre apenas defeitos do motor e da caixa, o que se configura em uma SPP do tipo despreferida, pois trata-se de uma desconfirmação da reformulação (R6). A fala do reclamado na SPP mostra que ele desconhece a lei ou que ele não quer reconhecer que o reclamante tenha direitos legais.

Não tendo o reclamado concordado com a mediadora 2, ela, nas linhas 07 e 08, fornece uma explicação a ele no próximo turno: “a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa dias. noventa dias quem dá é a lei.”. Após tal explicação, o reclamado profere “então”, na linha 09, que sugere que ele está se rendendo à concordância com a advogada, logo, ao acordo. Antes de o reclamado

finalizar a sua UCT, a mediadora 2, na linha 10, complementa sua explicação “mesmo se você não desse garantia nenhuma:,” e obtém uma concordância da parte do reclamado, que completa sua fala imediatamente a seguir (“a lei [ já dá ]”), na linha 11. É importante destacar que esse é o primeiro momento em que ocorre concordância da parte do reclamado com a fala do outro que diverge da sua (neste caso, mediadora 2), o que pode ter ocorrido em virtude da exibição da *expertise* da mediadora 2.

Quadro 14: Reformulação (R6) do Movimento Argumentativo (MA2) de Evidência Legal

| Categorias de Análise                      | Resultados                                                                                             |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Participantes</i>                       | Reclamante, reclamado e mediadora                                                                      |
| <i>PPP – participante</i>                  | Reformulação (R6) – mediadora 2 reformula a fala anterior do reclamado                                 |
| <i>SPP – participante</i>                  | Desconfirmação – reclamado                                                                             |
| <i>Tipo de Reformulação(ões)</i>           | Reformulação do tipo correção exposta e reformulação feita por meio de explicação                      |
| <i>Ações Desempenhadas</i>                 | i) contradizer a alegação do reclamado<br>ii) fornecer explicações ao reclamado sobre a garantia legal |
| <i>Benefícios Interacionais Alcançados</i> | negociação do acordo entre as partes envolvidas na audiência de conciliação                            |

### Excerto (9)

39 Ana [comprou em ]prestações?  
40 José =prestações,eu! paguei a segunda,[paguei a segun- paguei,]  
41 Ana [ ainda faltam muitas?]  
42 José faltam,faltam vinte e duas senão me engano. paguei a  
43 segunda. vou gastar mil e cem com um carro , que eu teria  
44 con[dição de pagar três ]  
45 Ana [você fez o financiame]nto direto com ele, ou foi co:m  
46 financeira? =  
47 Lucas =no banco, no [ banco. ]  
48 José >[foi com ]o banco<

49 Lucas ( eu trouxe até aqui o ) papel.  
 50 (1.0)  
 51 José não, mas aí no caso foi feito com eles também, eu! eles  
 52 passaram [ no banco então ]  
 53 Ana [não, eu sei, eu sei.]  
 54 Pedro (vão discutir essas divisões, entendeu?)  
 55 José até tenho o papel aqui ó:  
 56 Pedro =(ao erro, o) ( )  
 57 José ó, já tem até erro: pelo seguinte,  
 58 (1.5)  
 59 José a o carro,o carro eu comprei um monza, olha o que quê tá  
 60 escrito depois ó.=  
 61 Pedro =a o chassi::, o que quê é?  
 01 Ana vinte e( )  
 02 José vinte e um, no chassi tá certo. (só que tem)  
 03 Lucas isso aí não é erro meu não=  
 04 José =não,mas( ) [ só tô mostr- só tô mostrando. ]  
 05 Lucas [isso aí é erro do banco,vai ter que]  
 06 acionar o banco=  
 07 José =ontem eu já fui lá.=  
 08 Lucas =só no banco=  
 09 José =já fal- fui lá uê.  
 10 (1.0)  
 11 José mas quem [passou pra lá, foi ele(uê).]  
 12 Ana [ eu::, e a::, e a no ]ta fiscal do carro?  
 13 cadê ela?=  
 14 José =nu- nu- nu me deram.  
 15 Lucas ( )//o carro é de terceiro ( )  
 16 ((risos do José ))  
 17 Ana =(mas tem que ter)uma no[ ta de venda, ué. ]  
 18 José [mas tem que ter tudo,uê!.]  
 19 Ana tem que ter uma nota de venda,uê! (quer dizer que)você é  
 20 isento de, de pagar imposto?  
 21 Lucas hum,hum. do carro é( ) a senhora não me conhece, sabe  
 22 onde é o problema do carro=  
 23 Ana =tá mas se você tem uma con[cessionária, você tem que=  
 24 Lucas [meu estacionamento,meu=  
 25 Ana =você tem que emitir uma nota.]  
 26 Lucas =estacionamento]  
 27 José ahã!  
 28 Ana então você não tem uma, uma loja de vender carro=  
 28 José =então ele não pode vender carro, não é?  
 30 (1.0)  
 31 José porque estacionamento é um estacionamento, ele não pode  
 32 vender carro.  
 33 (9.0)  
 34 ((Med está analisando as notas de orçamento de peças))  
 35 Ana " tecnocarro é (por conta)do vendedor, não é? a loja é -  
 36 ok! automóveis, é estacionamento?  
 37 Lucas =é estacionamento.  
 38 Ana (e) o senhor vende carro lá dentro?  
 39 Lucas vende,/carro também/. porque lá pode fazer tudo.  
 40 (1.5)  
 41 Lucas o contrato social, não é?  
 42 Ana então não é só estacionamento?=  
 43 Lucas =não é só estaciona[mento.]  
 44 Ana é [ uma concessionária de vender carro ]  
 45 Lucas [ pode vender carro também isso que eu tô ] falando  
 46 Ana então tem que emitir nota fiscal dos carros que você  
 47 vender.  
 48 Lucas algumas coisas.



49 Ana por quê algumas?  
 50 Lucas porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.  
 51 Ana ah! você vai me desculpar ma:s , tem coisa errada aí , né?  
 52 José Aqui  
 53 Ana se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua  
 54 loja, no seu contrato social, está como vendedor de carro,  
 55 você vai me desculpar mas você tem que dar uma nota  
 56 fiscal.  
 57 (6.0)  
 58 Ana o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?  
 59 Lucas deixa eu ver. oh! essa bomba aqui eu pago toda. pronto,  
 60 pra não ter conversa pra não ter pra não te::r essa bomba  
 61 (elétrica)  
 62 Pedro ( )

Uma vez que se chegou a um acordo quanto às disposições da lei, a mediadora 2 prossegue na negociação do acordo entre as partes em termos financeiros, ocupando o seu papel institucional de mediadora do conflito, conforme podemos verificar, no excerto 9 acima, nas mudanças de tópico por ela proposta nas linhas 39 (“[comprou em ]prestações?”), 45 e 46 (“[você fez o financiamen]to direto com ele, ou foi co:m financeira?”). O reclamado, por sua vez, ratificou tais mudanças através das suas respostas às perguntas da mediadora 2 nas linhas 40 (“prestações,eu! paguei a segunda,[paguei a segun- paguei,]”) e 47 (“no banco, no [ banco. ]”), respectivamente. Após apresentar essas respostas, o reclamado provocou um desvio do tópico, que foi resgatado alguns turnos depois com a proposta da mediadora 2 de reingresso ao tópico, nas linhas 12 e 13, ao solicitar a nota fiscal (“[ eu::, e a::, e a no ]ta fiscal do carro? cadê ela?”). Alinhando-se à proposta da mediadora 2, o reclamado, na linha 14, alega não ter recebido a nota fiscal (“nu- nu- nu me deram.”). Tal alegação é justificada pelo reclamado logo em seguida, na linha 15 (“( )//o carro é de terceiro ( )”). A justificativa implícita no enunciado do reclamado de que a nota fiscal de venda não foi fornecida ao reclamante em razão de o carro que foi vendido ser de outra pessoa não foi aceita pela mediadora 2, que, no turno seguinte, enquadra o fornecimento da nota fiscal como uma obrigação (“mas tem que ter)uma no[ ta de venda, ué. ]”). Neste momento, a mediadora 2 realiza o terceiro movimento argumentativo de evidência legal da audiência (o MA3), pois, enquanto advogada, ao usar o verbo “ter” para enquadrar a emissão da nota fiscal como uma obrigação, ela faz menção implícita à lei 8078/90, art. 6, III, já que as obrigações, assim como os direitos, são estabelecidos por leis.

Diante da indagação do reclamado na linha 18 (“[mas tem que ter tudo,uê!.]”), que mostra o seu não alinhamento ao argumento legal da mediadora 2,

ela reformula a sua própria fala no MA (3) nas linhas 23 e 25: “tá mas se você tem uma con[cessionária, você tem que você tem que emitir uma nota.]”. Nessa reformulação (R7), há *transformação* da fala do MA3 em uma explicação, *preservação* do sentido (notas fiscais de venda devem obrigatoriamente ser emitidas) e apagamento do termo “venda” e da interjeição “ué”.

Por meio dessa estratégia argumentativa – a reformulação feita por meio de explicação – a mediadora 2 fornece explicação quanto à obrigação legal do reclamado, aponta o reclamado como o culpado pelo não fornecimento de nota fiscal de venda ao reclamante e solicita o esclarecimento ou chama o reclamado a prestar contas sobre essa situação.

Em resposta à solicitação de esclarecimento, e ocupando a posição de SPP (decisão da reformulação), já que a R7 é a PPP, o reclamante, nas linhas 24 e 26, realiza um reparo da fala da mediadora 2 (um RILCO) ao categorizar o seu estabelecimento como um estacionamento (“[meu estacionamento, meu estacionamento]”). Não obstante o reclamado ter realizado uma ação de caráter despreferido, que é o reparo da fala do outro, através dessa ação, ele confirma, na posição de SPP, a reformulação da mediadora 2 na medida em que opta por categorizar seu estabelecimento de um modo diferente da categorização da mediadora ao invés de recusar sua explicação. Podemos inferir que, a partir da sua fala, o reclamado tenta fugir da obrigação legal de emissão da nota de venda. Todavia, a mediadora 2 não aceita a resposta do reclamado e se engaja, juntamente com o reclamado, em um processo de coconstrução de sentido ao longo de algumas sequências de trocas de turnos. Por fim, a mediadora 2, na linha 44, categoriza o estabelecimento do reclamado como uma concessionária (“é [ uma concessionária de vender carro ]”) e ele (o reclamado) não mostra discordância no turno seguinte, linha 45 (“[ pode vender carro também isso que eu tô ] falando”).

Quadro 15: Reformulação (R7) do Movimento Argumentativo (MA3) de Evidência Legal

| Categorias de Análise     | Resultados                        |
|---------------------------|-----------------------------------|
| <i>Participantes</i>      | Reclamante, reclamado e mediadora |
| <i>PPP – participante</i> | Reformulação (R7) – mediadora 2   |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | reformula sua própria fala anterior                                                                                                                                                                                |
| <i>SPP – participante</i>                  | Confirmação – reclamado                                                                                                                                                                                            |
| <i>Tipo de Reformulação(ões)</i>           | Reformulação feita por meio de explicação                                                                                                                                                                          |
| <i>Ações Desempenhadas</i>                 | i) fornecer explicação quanto à obrigação legal do reclamado<br>ii) apontar o reclamado como o culpado pela situação<br>iii) solicitar o esclarecimento ou chamar o reclamado a prestar contas sobre essa situação |
| <i>Benefícios Interacionais Alcançados</i> | -                                                                                                                                                                                                                  |

Ainda no que diz respeito ao excerto 9, podemos considerar que o fato do reclamado, na linha 44, ter assumido que seu estabelecimento se trata de um local de vender carro levou a mediadora 2 a reformular, novamente, seu MA3 (“mas tem que ter)uma no[ ta de venda, ué. ]”) nas linhas 46 e 47 (“então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.”), conferindo uma força ainda maior ao seu argumento. Tal reformulação (a R8) *transforma* o argumento da mediadora ao acrescentar “emitir”, “fiscal” e “dos carros que você vender”. Além disso, há na R8 *apagamento* de “mas”, “ter”, “uma”, “de”, “venda” e “ué”, o que não a impossibilita de *preservar* o sentido do MA3.

A R8, do tipo ratificadora da legislação, ao ser iniciada com “então”, implementa, na PPP, a ação de concluir e ao mesmo tempo afirmar, em termos legais, sobre o dever do reclamado, que se relaciona à emissão de nota fiscal de venda de carros no seu estabelecimento. Nas linhas seguintes, o reclamado, embora não descon firme a reformulação na posição de SPP, retoma a questão de o carro que ele vendeu ao reclamante é de terceiro, esquivando-se, novamente, da responsabilidade de emissão da nota fiscal de venda. Mesmo ele não tendo assumido tal responsabilidade, não há como negar que o efeito retórico da retomada do argumento legal pela R8 - o fortalecimento do ponto de vista legal da mediadora 2 - traz benefícios à interação em

curso, visto que mostra que há ali naquela interação alguém que conhece bem a lei e que não irá desistir de fazer cumpri-la.

Quadro 16: Reformulação (R8) do Movimento Argumentativo (MA3) de Evidência Legal

| <b>Categorias de Análise</b>               | <b>Resultados</b>                                                                                   |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Participantes</i>                       | Reclamante, reclamado e mediadora                                                                   |
| <i>PPP – participante</i>                  | Reformulação (R8) – mediadora 2 reformula sua própria fala anterior                                 |
| <i>SPP – participante</i>                  | Confirmação – reclamado                                                                             |
| <i>Tipo de Reformulação(ões)</i>           | Reformulação ratificadora da legislação                                                             |
| <i>Ações Desempenhadas</i>                 | i) concluir e ao mesmo tempo afirmar, em termos legais, sobre o dever do reclamado                  |
| <i>Benefícios Interacionais Alcançados</i> | apresentação de alguém na interação que conhece bem a lei e que não irá desistir de fazer cumpri-la |

Diante da tentativa de fuga do cumprimento da lei da parte do reclamado, a mediadora 2 exibe sua postura rígida e estável ao insistir em se fazer cumprir a lei por meio de um nova reformulação do seu MA3 (“mas tem que ter)uma no[ ta de venda, ué. ]”) nas linhas 53 a 56: “se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua loja, no seu contrato social, está como vendedor de carro, você vai me desculpar mas você tem que dar uma nota fiscal.”. Essa reformulação (a R9), assim como a R7, que também ocorre em decorrência do reclamado insistir em sustentar seu ponto de vista, é do tipo reformulação feita por explicação, mas também consiste em uma reformulação ratificadora da legislação. Podemos conceber esse tipo de reformulação, nesta pesquisa, como uma tentativa final da mediadora 2 em fazer com que o reclamado abandone seu ponto de vista ao ratificar a lei e fornecer explicações para a posição que ela (a mediadora 2) sustenta em seu argumento.

Na R9, podemos verificar a presença de transformação da fala do MA3 ao olharmos para a explicação detalhada acrescentada pela mediadora 2 (“se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua loja, no seu contrato social, está como vendedor de carro, você vai me desculpar mas”) antes de introduzir a questão central (“você tem que dar uma nota fiscal.”). Há, também, preservação do sentido do MA3 bem como da expressão “tem que” e a palavra “nota”, e apagamento de “ter”, “de venda” e “ué”.

Por meio desta reformulação, a mediadora 2 implementa novamente a ação reafirmar, em termos legais, o dever do reclamado, que corresponde à emissão de nota fiscal de venda dos carros que ele realiza em seu estabelecimento, além de fornecer explicação quanto à obrigação legal do reclamado.

Após a R9, o reclamado não tomou o turno para responder à reformulação, permanecendo em silêncio por um longo período de tempo (6.0), o que nos permite inferir que a decisão (SPP) da reformulação (PPP) 9 é sua desconfirmação, uma vez que o silêncio em um lugar em que a concordância é a ação preferida implica em discordância, pois sinaliza relutância e desconforto (cf. POMERANTZ, 1984).

Diante da permanência do reclamado em silêncio, a mediadora 2, solicita que ele apresente uma proposta de acordo para resolução do conflito na linha 58 (“o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?”). Podemos entender que tal ação foi possibilitada pela ocorrência anterior da R9 de caráter explicativo, pois, uma vez tendo sido tornado explícito (e de uma forma bem explicativa) e sustentando que o reclamado infringiu a lei, não caberia mais justificativas, mas sim a sua rendição ao acordo. Assim sendo, podemos assumir que a R9 possibilitou o término na negociação bem como a conciliação que sucedeu o acordo entre as partes, conforme podemos observar na fala do reclamado nas linhas 59 a 61 (“deixa eu ver. oh! essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não ter conversa pra não ter pra não te::r essa bomba (elétrica)”). Podemos observar que o reclamado se rendeu ao acordo quando se comprometeu a arcar com os gastos (“essa bomba aqui eu pago toda.”).

Em suma, a R9 trouxe benefícios à interação ao abrir espaço para a finalização do processo de negociação do acordo e, por conseguinte, para a finalização do conflito. Por meio dela, a mediadora 2 pode exercer sua função institucional, cumprindo com a sua agenda profissional.

Quadro 17: Reformulação (R9) do Movimento Argumentativo (MA3) de Evidência Legal

| <b>Categorias de Análise</b>               | <b>Resultados</b>                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Participantes</i>                       | Reclamante, reclamado e mediadora                                                                                                                                                                                                                                         |
| <i>PPP – participante</i>                  | Reformulação (R9) – mediadora 2 reformula sua própria fala anterior                                                                                                                                                                                                       |
| <i>SPP – participante</i>                  | Desconfirmação – reclamado                                                                                                                                                                                                                                                |
| <i>Tipo de Reformulação(ões)</i>           | Reformulação feita por meio de explicação e reformulação ratificadora da legislação                                                                                                                                                                                       |
| <i>Ações Desempenhadas</i>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>i) tentar, por último, em fazer com que o reclamado abandone seu ponto de vista</li> <li>ii) reafirmar, em termos legais, o dever do reclamado</li> <li>iii) fornecer explicação quanto à obrigação legal do reclamado.</li> </ul> |
| <i>Benefícios Interacionais Alcançados</i> | <p>abertura de espaço para a finalização do processo de negociação do acordo e, por conseguinte, para a finalização do conflito</p> <p>gerenciamento pela mediadora da sua agenda profissional, exercendo, assim, a sua função institucional</p>                          |

Ao longo de toda a audiência, o reclamado se opôs ao acordo, sustentando um argumento que traz uma interpretação equivocada da lei; no entanto, ele conseguiu seguir em oposição ao longo de muitas sequências da interação porque o desconhecimento da lei da parte da mediadora 1, que gerenciou a maior parte da interação, o possibilitou sustentar seu argumento. Quando a mediadora 2 se engajou na interação, sua *expertise* enquanto advogada, exibida em afirmações assertivas acerca da legislação, possibilitou um desfecho do conflito. Esse foi o primeiro momento em que o reclamado deixou de seguir sustentando veementemente seu argumento e começou a se render ao acordo, que não demorou acontecer.

Por fim, embora não tenhamos a pretensão de mensurar as ocorrências de reformulação, pois esta pesquisa não é de natureza quantitativa, mas sim qualitativa, cabe destacar a grande ocorrência de reformulações necessária ao alcance do acordo em ambas as audiências de conciliação aqui analisadas. Essa grande ocorrência, por sua vez, por um lado, coloca a prática de reformulação em lugar de destaque no rol de ações desempenhadas por mediadores nesse tipo de audiência. Por outro lado, ela mostra a resistência dos reclamados em cederem-se ao acordo não obstante ao fato de o enquadre da situação ser de conciliação. A esse respeito, seria interessante que pesquisas futuras investigassem a recorrência (ou não) dessa postura rígida dos reclamados diante de tentativas de conciliação em outras audiências, através do estudo das identidades ali coconstruídas, e correlacionassem as posturas dos reclamados com as projeções identitárias dos mediadores.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo como ponto de partida a tese de que os participantes de audiências de conciliação no PROCON recorrem ao uso do movimento argumentativo (MA) de evidência legal como um dos tipos de sustentação de posição recorrente nesse contexto (Barletta, 2014), esta pesquisa buscou investigar como a prática de reformulação de argumentos que se ancoram na legislação vigente atua na resolução de conflitos nessa situação de fala institucional. Para tanto, tomamos como corpora de análise duas audiências de conciliação no PROCON – Banco Sul e Ok Veículos.

As investigações empreendidas nos possibilitaram observar que as reformulações foram realizadas tanto pelas mediadoras quanto por reclamantes e reclamados; todavia, não há como negligenciar que tal prática foi predominantemente utilizada pelas mediadoras, que realizaram 14 reformulações, em comparação aos demais participantes, que realizaram 1 (os reclamantes) e 2 (os reclamados) reformulações. Na audiência de conciliação Banco Sul, em um total de 8 reformulações, o reclamado fez uso de uma reformulação, o reclamante também fez uso de uma reformulação e a mediadora realizou todas as demais reformulações presentes nesta audiência (6). Na audiência OK Veículos, em um total de 9 reformulações, o reclamado utilizou uma reformulação e o reclamante não utilizou nenhuma, ficando as demais (8) por conta das mediadoras. Assim sendo, é possível advogar que o predomínio do uso de tal prática, em ambas as audiências, por aquelas que ocupam o papel institucional mediadoras mostra a assimetria interacional que vigora nesse contexto institucional, que delega um maior poder na interação aquelas que são as detentoras do saber (as conhecedoras da lei). Portanto, os dados não se furtaram em revelar que o gerenciamento do conflito cabe às mediadoras e, principalmente, que tal gerenciamento se deu, nas audiências aqui analisadas, por meio de reformulações.

Tomando como base o pressuposto de base teórica dos analistas da conversa de que as reformulações ocupam a posição de primeira parte do par adjacente (PPP) e que a segunda parte do par adjacente (SPP) preferida seria a confirmação da reformulação, observamos ocorrências surpreendentes nas audiências de conciliação analisadas. Tanto na audiência Banco Sul como na audiência OK Veículos, os reclamados relutaram inicialmente em confirmar as reformulações a eles direcionadas, construindo turnos de resposta em que a decisão da reformulação era a desconfirmação. Confirmações enquanto decisão das reformulações ocorreram apenas em resposta às últimas



reformulações das audiências, sendo que, na audiência Ok Veículos, a última reformulação obteve como decisão uma desconfirmação da parte do reclamado, embora as últimas reformulações anteriores a estas tenham sido de confirmação. Tais achados mostram a resistência dos reclamados em ceder à negociação, que prevaleceu até o final das audiências, adiando o alcance do acordo. Ademais, as ocorrências das desconfirmações podem justificar o grande número de reformulações reveladas em ambas as audiências. Outra ocorrência interessante a ser destacada diz respeito às decisões que os reclamantes realizaram das reformulações das mediadoras, que foram todas de confirmação em ambas as audiências, o que mostra que as mediadoras e os reclamantes estiveram de acordo ao longo das interações. Todavia, um acordo semelhante não foi revelado nas ações das partes envolvidas (reclamante e reclamado), uma em relação à outra, uma vez que ambos apresentaram resposta de desconfirmação da reformulação do outro, exceto em uma ocorrência em que o reclamado confirma a reformulação do reclamante.

No que diz respeito aos tipos de reformulações reveladas nesta pesquisa, encontramos nos dados tipos já descritos na literatura, como reformulação de checagem (ou reformulação como ação de checagem de entendimento), reformulação do tipo resumo, reformulação desafiadora (ou reformulação como ação de desafio), reformulação feita por meio de explicação, reformulação feita por meio de sugestão, e reformulação do cerne. Além destas, ocorreram algumas reformulações que não se enquadraram em nenhuma das tipologias propostas pela literatura. Para essas, definimos novos tipos de reformulações. São eles: reformulação ratificadora da acusação, reformulação ratificadora do ponto de vista, reformulação ratificadora da legislação e reformulação do tipo correção exposta. Podemos considerar tal definição desses novos tipos de reformulação como uma das importantes contribuições deste estudo.

Os tipos das reformulações dizem muito a respeito das ações por elas implementadas, conforme pudemos observar nesta pesquisa. Em relação à audiência de conciliação *Banco Sul*, as reformulações implementam as seguintes ações: (i) apontar o reclamado como o culpado pela situação (cf. LADEIRA, 2012); (ii) desafiar o reclamado a prestar contas a respeito da reclamação (cf. SLIEDRECHT, van der HOUWEN e SCHASFOORT, 2015; OSTERMANN, ANDRADE e FREZZA, 2016 ); (iii) apurar a veracidade do fato relatado pelo reclamante (cf. GAGO, PINTO e SANT'ANNA, 2013; ANDRADE e OSTERMANN, 2017); (iv) buscar relatos livres e informações dos participantes sobre o conflito em questão por meio da apresentação de

evidência (cf. PINTO, 2013), neste caso, legal; (v) abrir um espaço para o reclamado corrigir qualquer mal entendido que possa ter ocorrido (cf. van der HOUWEN, 2009; ANDRADE, 2010; LADEIRA, 2012; GAGO, PINTO e SANT'ANNA, 2013; OSTERMANN, ANDRADE e FREZZA, 2016); (vi) auxiliar o reclamante na construção do seu relato, reforçando a coerência da primeira versão e tornando-a menos vulnerável à contestação (cf. LADEIRA, 2012); (vii) resumir o relato apresentado pelo reclamante a fim de deixar explícitas ao reclamado as informações nele contidas; (viii) sustentar a sua posição (Vieira e Gago, 2016); (ix) contradizer a reformulação anterior do reclamado; (x) incitar o reclamado a vocalizar uma informação relevante para a audiência de conciliação, pois possibilita que o dito pelo reclamado se torne documentável e seja importante para a solução do conflito em questão (cf. ANDRADE, 2010); (xi) introduzir um novo tópico, destacando o tópico que a mediadora considera ser relevante para a resolução do problema na audiência de conciliação; (xii) convidar o reclamado a oferecer solução para o problema; e (xiii) finalizar o processo de negociação, logo, fechar a audiência de conciliação através do acordo entre as partes.

Já na audiência de conciliação *OK Veículos*, temos as seguintes ações implementadas pelas formulações: (i) defender-se contra a acusação de que infringiu a lei; (ii) colocar em dúvida a veracidade das acusações recebidas; (iii) focalizar a obrigação (legal) do reclamado e conseguir que o reclamado começasse a prestar contas da ação que ela considera ser um descumprimento dessa obrigação; (iv) fechar a sequência de turno e, conseqüentemente, encerrar o tópico; (v) informar ao reclamado sobre os direitos legais do reclamante; (vi) exibir uma postura fixa/estável; (vii) colocar a mediadora 2 à par da questão central da audiência de conciliação (viii) ao mesmo tempo em que solicita que ela teça algumas considerações acerca do argumento presente no movimento argumentativo; (ix) contradizer a alegação do reclamado; (x) fornecer explicações ao reclamado sobre a garantia legal (cf. PINTO e GAGO, 2013); (xi) fornecer explicação quanto à obrigação legal do reclamado; (xii) apontar o reclamado como o culpado pela situação (LADEIRA, 2012); (xiii) solicitar o esclarecimento ou chamar o reclamado a prestar contas sobre essa situação (cf. SLIEDRECHT, van der HOUWEN e SCHASFOORT, 2015; OSTERMANN, ANDRADE e FREZZA, 2016); (xiv) concluir e ao mesmo tempo afirmar, em termos legais, sobre o dever do reclamado; (xv) tentar, por último, em fazer com que o reclamado abandone seu ponto de vista; (xvi) reafirmar, em termos legais, o dever do reclamado; e (xvii) fornecer explicação quanto à obrigação legal do reclamado.

Podemos considerar que as reformulações realizadas pelos participantes das duas audiências analisadas – Banco Sul e OK Veículos – trouxeram benefícios para a interação em curso, como os que seguem: (i) gerenciamento e cumprimento da mediadora da sua agenda profissional; (ii) partilhamento do ponto de vista do reclamado; (iii) manutenção da intersubjetividade da interação; (iv) fechamento da audiência de conciliação, que fora alcançado com o acordo entre as partes; (v) exibição de posições no processo de tentativa de conciliação; (vi) tentativa de conciliação, mediando o acordo entre as partes; (vii) contribuição benéfica para a interação na medida em que trouxe para a audiência a fala de uma participante que é oficialmente legitimada como conhecedora das leis, a advogada; (viii) negociação do acordo entre as partes envolvidas na audiência de conciliação; (ix) apresentação de alguém na interação que conhece bem a lei e que não irá desistir de fazer cumprí-la; e (x) abertura de espaço para a finalização do processo de negociação do acordo e, por conseguinte, para a finalização do conflito.

Por fim, os resultados desta pesquisa corroboram a tese que o uso de reformulações de movimentos argumentativos de evidência legal em audiências de conciliação podem viabilizar a negociação de sentidos e a construção de entendimentos mútuos entre as partes na situação de conflito, e, com isso, possibilitar a coconstrução do acordo entre elas (LADEIRA, 2012). Tais resultados mostraram que, para o alcance do acordo entre as partes envolvidas, as reformulações operaram, turno a turno, na mediação dos conflitos, desencadeados pela apresentação e sustentação de argumentos divergentes, que expuseram diferentes pontos de vista na interação em curso. Conclui-se, então, que, nesta pesquisa, o gerenciamento dos conflitos, gerados por argumentações divergentes, foi possibilitado pelas diversas reformulações realizadas ao longo das audiências de conciliação (aqui analisadas) do PROCON da Zona da Mata Mineira, e culminou no acordo entre as partes.

Em suma, esta pesquisa advoga que a reformulação constitui uma importante prática interacional que possibilita o acordo entre as partes e compreende uma efetiva estratégia argumentativa da qual os participantes, principalmente as mediadoras, lançam mão na mediação do conflito e na negociação do acordo.

Por outro lado, uma das limitações desta pesquisa relaciona-se ao número pouco expressivo de encontros investigados. Ressaltamos, assim, que nossas conclusões são válidas tão e somente para as duas audiências analisadas, necessitando de confirmação que as validem em outros encontros do gênero.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, D. N. P. **O uso de referentes pessoal e de lugar e o uso de reformulações em interrogatórios na corte.** Dissertação (Mestrado). São Leopoldo: Universidade do Vale do Rio dos Sinos, 2010.

ANDRADE, D. N. P.; OSTERMANN, A. C. Formulações (de lugar): esforço para alcançar a intersubjetividade em audiências de processos penais. *Fórum linguístico*, Florianópolis: UFSC, v. 14, n. 1, p. 1682-1698, 2017.

ARISTÓTELES. **Órganon:** categorias, da interpretação, analíticos anteriores, analíticos posteriores, Tópicos, refutações sofísticas. Tradução de E. Bini. 2. ed. Bauru: EDIPRO, 2010.

ARISTÓTELES. **Tópicos.** Tradução de L. Vallandro e G. Bornheim. São Paulo: Abril Cultural, 1978.

ARISTÓTELES. **Retórica.** Tradução de M. A. Júnior; P. F. Alberto e A. N. Pena. São Paulo: Martins Fontes, 2012.

ATKINSON, J. M.; HERITAGE, J. C. **Structures of social action.** Cambridge: Cambridge University Press, 1984.

BARLETTA, P. L. S. **Movimentos argumentativos em audiências de conciliação no PROCON.** Dissertação (Mestrado). Juiz de Fora: Universidade Federal de Juiz de Fora, 2014.

BRASIL. Ministério da Justiça. **Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.** Disponível em: <<http://portal.mj.gov.br/main.asp?View={F1FE712C-5F2A-407D-AA37-22786B860046}&BrowserType=NN&LangID=pt-br&params=itemID%3D{1A043C30-25C4-4DC6-A708-013D00747459}%3B&UIPartUID={2868BA3C-1C72-4347-BE11-A26F70F4CB26}>>> Acesso em: 10 maio 2015.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. **Código do Consumidor**. Disponível em: <http://www.idec.org.br/consultas/codigo-de-defesa-do-consumidor>  
Acesso em: 22 de março de 2016.

BROWN, G.; YULE, G. **Discourse analysis**. Cambridge: Cambridge University Press, 1983.

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

COULON, A. 1987. **Etnometodologia**. Tradução de E. F. Alves. Petrópolis: Vozes, 1995.

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

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Tradução de S. Netz. Porto Alegre: Artmed, 2006.

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

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

DREW, P. Comparative analysis of talk-in-interaction in different institutional settings: a sketch. In: GLENN, P. J.; LEBARON, C. D.; MANDELBAUM, J. **Studies in language and social interaction**. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, p. 293-308, 2003.

DU BOIS, J. W. Self-evidence and ritual speech. In: CHAFE, W. L. & Nichols, J. **Evidentiality: the linguistic coding of epistemology**. Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1986.

DURANTI, A. **Linguistic anthropology**. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.

EEMEREN, F. H. van; GOOTENDORST, R. **Argumentation, communication, and fallacies: a pragma-dialectical perspective**. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 1992.

EEMEREN, F. H. van; GOOTENDORST, R.; JACKSON, S.; JACOBS, S. Argumentation. In: DIJK, T. A. van. **Discourse as structure and process**. London: Sage, p. 208-229, 1997.

EEMEREN, F. H. van; HOUTLOSSER, P. (Edits.). **Dialectic and rhetoric: the warp and woof of argumentation analysis**. Boston: Kluwer Academic Publishers, 2002.

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

FETERIS, E. Comments on 'rhetoric and dialectic: some historical and legal perspectives'. **Argumentation**, v. 14, n. 3, p.235-239, 2000.

GAGO, P. C.; PINTO, P. J. G.; SANT'ANNA, P. F. A prática de reformulação na delegacia de repressão a crimes contra a mulher e na mediação familiar judicial. **Signótica**, Goiânia: UFG, v. 25, n. 2, p. 413-434, 2013.

GARFINKEL, H.; SACKS, H. On formal structures of practical action. In: MCKINNEY, J. C.; TIRYAKIAN, E. A. **Theoretical sociology: perspectives and developments**. New York: Appleton Century Crofts, p. 337-366, 1970.

GARFINKEL, H.; SACKS, H. Sobre estruturas formais de ações práticas. **Veredas**, Juiz de Fora: UFJF, v. 16, n. 2, p. 220-256, 2012. Tradução do original: On formal structures of practical action. In: GARFINKEL, H. (Org.) *Ethnomethodological studies of work*. London: Routledge & Kegan Paul, p. 160-193, 1986.

GILLE, J. **Pautas argumentativas en el diálogo espontáneo: un estudio de conversaciones intra e interculturales**. Tese (Doutorado). Stockholm: Stockholm Universitet, 2001.

HERITAGE, J. C.; WATSON, D. R. Formulations as conversational objects. In: PSATHAS, G. **Everyday language**. New York: Irvington Press, p. 123-162, 1979.

HERITAGE, J. C.; WATSON, D. R. Aspects of the properties of formulations in natural conversations: some instances analysed. **Semiotica**, Berlin, v. 30, n. 3/4, p. 245-262, 1980.

HOHMANN, H. Rhetoric and dialectic: some historical and legal perspectives. **Argumentation**, v. 14, n. 3, p.223-234, 2000.

HOUWEN, van der F. Formulating disputes. *Journal of pragmatics*, Elsevier, v. 41, p. 2072-2085, 2009.

JUIZ DE FORA. Prefeitura. Lei no. 9.184, de 30 de dezembro de 1997. **Agência de Proteção e Defesa do Consumidor**. Disponível em: <<http://www.procon.pjf.mg.gov.br/>> Acesso em: 16 abr. 2015.

LABOV, W.; WALETZKI, J. (1967). Narratives analysis: oral versions of personal experiences. In: **Essays on the verbal and visual art**. Seattle and London: University of Washington Press, p. 12-44, 1967.

LABOV, W. The transformation of experience in narrative syntax. In: LABOV, W. *Language in the inner city*. Philadelphia Press, 1972, p. 354-396.

LADEIRA, W. T. Estratégias discursivo-interacionais de reformulação em contexto de trabalho. **Glauks**, Viçosa: UFV, v. 14, n. 1, p. 01-21, 2014.

LADEIRA, W. T. Estratégias linguístico-discursivas de formulação em atividades de negociação em mediação. **Veredas**, Juiz de Fora: UFJF, v. 16, n. 1, p. 96-111, 2012.

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

LODER, L. L.; JUNG, N. M. **Fala em interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica**. Campinas: Mercado de Letras, p. 17-94, 2008.

NEVES, M. H. M. In: KOCH, I.G.V. (Org). **Gramática do Português Falado IV – Desenvolvimentos**. Campinas: Ed. Unicamp, 1996.

OLIVEIRA, M. M. Os benefícios interacionais do uso do discurso reportado direto por uma pessoa com afasia. **Revista Scripta**, v. 19, p. 285-305, 2015.

OSTERMANN, A. C.; ANDRADE, D. N. P. e FREZZA, M. A prosódia como componente de formação e de atribuição de sentido a ações na fala-em-interação: o caso de formulações no tribunal. **Delta**, São Paulo: PUC-SP, v. 32, n. 2, p. 481-513, 2016.

PERELMAN, C. **The realm of rethoric**. London: University of Notre Dame Press, 1982.

PERELMAN, C.; OLBRECHTS-TYTECA, L. 1958. **Tratado da argumentação: a nova retórica**. Tradução de M. E. A. P. Galvão. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

PINTO, P. J. G. **O uso de formulações e reformulações pelo inspetor de polícia nas fases dos interrogatórios policiais da delegacia de repressão a crimes contra a mulher**. Tese (Doutorado). Juiz de Fora: Universidade Federal de Juiz de Fora, 2013.

PINTO, P. J. G.; GAGO, P. C. O uso de reformulações por um inspetor de polícia durante a atividade de negociação nos interrogatórios policiais da Delegacia de



Repressão a Crimes Contra a Mulher (DRCCM). **Veredas**, Juiz de Fora: UFJF, v. 17, n. 2, p. 136-151, 2013.

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

POMERANTZ, A.; FEHR, B. J. Conversation analysis: an approach to the study of social action as sense making practices. In: DIJK, T. **Discourse as social action**. London: Sage Publications, p. 64-91, 1997.

SACKS, H. **Lectures on conversation**. Oxford: Basil Blackwell, 1992.

SACKS, H. Sobre as preferências por concordância e contiguidade em sequências na conversa. Tradução de Lívia Miranda de Oliveira, Maria das Graças de Castro Nogueira e Paulo Cortes Gago. **Interseções**, v. 13, n. 1, p. 94-113, jun. 2011 [1987].

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G. 1974. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. Tradução de Maria Cristina Lobo Name e Paulo Cortes Gago. **Veredas**, v. 7, n. 1, p. 9-73, 2003.

SARANGI, S. Role hybridity in professional practice. In: SARANGI, S.; POLESE, V.; CALIENDO, G. (Org.). **Genre(s) on the move**: hybridisation and discourse change in specialised communication. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane, 2011.

SCHEGLOFF, E. A. Sequencing in conversational openings. **American anthropologist**, v. 70, p. 1075-1095, 1968.

SCHEGLOFF, E. A. Repair after next turn: the last structurally provided defense of intersubjectivity in conversation. **American journal of sociology**, v. 97, n. 5, p. 1295-1345, 1992b.

SCHEGLOFF, E. A. Some practices for referring to persons in talk-in-interaction: a partial sketch for a systematics. In: FOX, B. A. **Studies in anaphora**. Amsterdã: John Benjamins, p. 437-485, 1996a.

SCHEGLOFF, E. A. Third turn repair. In: GUY, G.; FEAGIN, C.; SCHIFFRIN, D. e BAUGH, J. **Towards a social science of language 2**. Amsterdã: John Benjamins, p. 31-40, 1997.

SCHEGLOFF, E. A. When others initiate repair. **Applied linguistics**, Oxford, v. 21, n. 2, p. 205-243, 2000.

SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G.; SACKS, H. The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. **Language**, Baltimore, vol. 53, n. 2, p. 361-382, 1977.

SCHEGLOFF, E. A.; SACKS, H. Opening up closings. **Semiotica**, v. 8, p. 289-327, 1973.

SCHELY-NEWMAN, E. Defining Success, Defending Failure: Functions of Reported Talk. **Research on Language and Social Interaction**, v. 42, n. 3, p. 191-209, 2009.

SILVEIRA, S. B.; MAGALHÃES, T.G. (org.) **A fala-em-interação em situações de conflito: recursos linguísticos e práticas comunicativas**. São Carlos: Editora Claraluz, 2009.

TANNEN, D. “Oh talking voice that is so sweet”: constructing dialogue in conversation. In: **Talking voices**. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.

TOULMIN, S. E. 1958. **Os usos do argumento**. Tradução de R. Guarany. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2006.

VIDICH, A. J.; LYMAN, S. M.. Métodos qualitativos: sua história na sociologia e na antropologia. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Tradução de S. Netz. Porto Alegre: Artmed, 2006.

VIEIRA, A. T. **Movimentos argumentativos em uma entrevista televisiva: uma abordagem discursivo-interacional.** Dissertação (Mestrado). Juiz de Fora: Universidade Federal de Juiz de Fora, 2003.

VIEIRA, A. T. **A dimensão avaliativa da argumentação na fala opinativa de profissionais de uma empresa em processo de mudança.** Tese (Doutorado). Rio de Janeiro: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 2007.

VIEIRA, A. T.; GAGO, P. C. A prática de (re)formulação como estratégia argumentativa em situação de conflito. **Calidoscópio**, São Leopoldo: Unisinos, v. 14, n. 2, p. 317-331, 2016.

## ANEXOS

### Anexo A: Convenções de Transcrição

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

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

## Anexo B: Transcrições

### Audiência Banco Sul

01 Ana     cê trouxe o contrato.  
02         (11.0)  
03 Ana     esse contrato foi celebrado quando.  
04         (4.0)  
05 Lucas   dia (.) sete:.  
06         (0.5)  
07 Ana     foi agora?, recente.  
08         (.)  
09 Lucas   foi.  
10         (6.5)  
11 Ana     esse é do seguro.  
12 Lucas   >do seguro. é. seguro.<  
13 Ana     do empréstimo.  
14 Lucas   umhum.  
15         (20.5)  
16 Ana     a reclamação dele aqui é que ele:: (0.5) é::, -foi junto  
17         ao banco sul, requerer um empréstimo, (0.5) e foi:: obrig-  
18         uma das condições pra ele conseguir o empréstimo foi  
19         obrigado a adquirir o seguro. =  
20 Rui     => sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele) (0.5)  
21         eu queria confirmar a agência.  
22 Ana     qual que é a agência?,  
23 Lucas   oitocentos (0.5) e nove.  
24 Ana     é oitocentos e no:ve.  
25         (2.0)  
26 Rui     >agência zero oitocentos, ok.<  
27         (4.0)  
28 Rui     >o contrato    do: [lucas, não tá aqui não.< ]  
29 Ana     [então        ele       veio   ] ao procon nos  
30         questionar, porque a intenção dele não é fazer o seguro,  
31         ele não- não: tá interessado no seguro, (0.2) mas ele se  
32         viu obrigado a assinar o contrato do seguro, pra conseguir  
33         a liberação do empréstimo, que: que foi o motivo que o  
34         levou ao banco. [ entendeu? ]  
35 Rui     [ é , o:: ] o que eu tenho pra dizer a você  
36         é o seguinte. (0.2) com relação ao que nós recebemos um  
37         relato do procon, (0.2) tá? tava: dando:: a entender que  
38         fosse operação casada. <não é operação casada.  
39         (0.2)  
40 Rui     acho que todas as instituições financeiras hoje tem os  
41         seus produtos a oferecer. =  
42         (0.2)  
43 Rui     tá? todas.  
44         (0.2)  
45 Rui     é::: a partir do momento em que o cliente proCUra-nos (.)  
46         a- a- a- a- um empréstimo, com certeza eu acho que  
47         qualquer lugar quer vender o peixe dele.  
48         (.)  
49 Ana     claro.  
50         (.)  
51 Rui     entendeu?  
52         (0.2)  
53 Rui     então o quê que cê oferece. oferece o produto. mas os  
54         produtos do banco não é:: camisa. não é calça.

55 (.)  
 56 Rui não é sapato.  
 57 (.)  
 58 Ana claro.  
 59 Rui são:: são:: (0.5) esses seguros, são previdências, são  
 60 coisas que <trazem rentabilidade pro cliente.>  
 61 Ana tá.  
 62 Rui tá?  
 63 Ana só que a alegação dele, é que não foi oferecido, foi  
 64 imposto.  
 65 (0.2)  
 66 Ana pra ele conseguir o empréstimo, ele teria que assinar o  
 67 seguro. =  
 68 Rui =certo. =  
 69 Ana =se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o  
 70 [em]présti[mo].  
 71 Rui [é:]  
 72 (.)  
 73 Rui [eu-  
 74 Ana [>por isso nós chamamos. essa- foi o que foi  
 75 passado pra nós (0.5) pelo: (.) reclamante.<  
 76 (0.2)  
 77 Ana >que o seguro aqui, foi uma imposição, para se fazer o  
 78 empréstimo.< então aí (.) estaria configurado a venda  
 79 casada. =  
 80 Lucas °huhum°  
 81 Ana enten[deu?]  
 82 Rui [ é::] já foi feito algum débito,  
 83 (.)  
 84 Rui de:: de:: (0.2) do: do seguro.  
 85 (.)  
 86 Rui já debitou alguma parcela.  
 87 Lucas >já. duas. parcelas. <  
 88 Rui duas parcelas.  
 89 (0.2)  
 90 Rui é, o: que:- o que eu posso dizer a ele é o seguinte? <pra  
 91 ele pedir o cancelamento,  
 92 (0.2)  
 93 Rui °ele pedir o cancelamento,°  
 94 (.)  
 95 Rui agora, com relação a:- às duas parcelas que já (lhe  
 96 foram/tinham sido) debitadas, (.) isso aí não tem como ser  
 97 retroagido.<por quê?  
 98 (.)  
 99 Rui é:: porque a partir do momento, em que ele:: aceita, (0.5)  
 100 o- o- o débito, (.) °é porque ele assinou o contrato.°  
 101 Ana sim (.) ele [assinou ] o contrato, porque =  
 102 Rui [tendeu? ]  
 103 Ana =[ele precisava ]=  
 104 Rui [ é: eu acho, ]  
 105 Ana =do em[préstimo, não é ?]  
 106 Rui [ é eu acho, é ]  
 107 Ana não é? foi uma imposição,[que foi]  
 108 Rui [ eu ]  
 109 Ana [ feita a e le.]  
 110 Rui [eu particular]mente:: é (.) °tem falado muito na  
 111 televisão° que:: (.) é: os bancos (.) obrigam os clientes  
 112 a fazerem o produto. tá?  
 113 (.)  
 114 Rui eu digo porque é a minha instituição financeira, é a minha  
 115 agência no caso, eu nunca PERcebi isso. <e olha que eu

116 sou um dos gerentes administrativos da agência.  
 117 (.)  
 118 Rui tá?  
 119 (.)  
 120 Rui [eu-  
 121 Ana [trabalha nessa agência? =  
 122 Rui é.  
 123 Ana =na administração .=  
 124 Rui =nessa agência.  
 125 (.)  
 126 Rui tá?=  
 127 Ana =humhum =  
 128 Rui =num- é >não não não< não existe esse hábito. (.) por quê?  
 129 justamente pra coibir esse tipo de que problema que a  
 130 gente tem aqui. (.) ir no PROCO:N, ir na justiça cível,  
 131 (.) é o que a gente vem evitando muito. por quê? a gente  
 132 acaba, (.) é: perdendo TEMPO EM SÍNTESE,  
 133 (.)  
 134 porque a gente tem se deslocar do- do local de trabalho,  
 135 pra vim aqui (.) falar sobre:- sobre esses casos.  
 136 (0.8)  
 137 Rui tá?  
 138 Ana ô::  
 139 (0.2)  
 140 Ana então o:: lucas, como que se passou lá?  
 141 (2.0)  
 142 Lucas o dia do contrato? =  
 143 Ana =o dia do contra[to.  
 144 Lucas [( ). fui fazer- (.) fui fazer um  
 145 empréstimo né? (.) aí (.) (quando eu fui pra) abrir a  
 146 conta, eu já- eu já tinha uma conta.  
 147 Ana hum hum =  
 148 Lucas =e eu num as- não sabia (.) porque a:: eu trabalho na loja  
 149 américa, =  
 150 Ana =hum =  
 151 Lucas =então (.) eu achei que quando eles, passaram a cart- a  
 152 carta salário,  
 153 Ana Hum  
 154 Lucas eles tinham anulado a minha conta. (.) (aí ela falou)  
 155 "você tem uma conta aqui". =  
 156 Ana =hum =  
 157 Lucas aí (ela falou)"olha, temos um seguro aqui." seguro não.  
 158 ela falou saúde. (.) "temos um plano de um saúde," (.)  
 159 entendeu? e "é bom que você faz-" <aí eu falei assim? "eu  
 160 num quero, porque eu já tenho plano de saúde, eu já te- eu  
 161 já tenho. no no: momento" eu num falei que eu tinha: (.)  
 162 um >seguro de vida.< (.) eu tenho um seguro de vida em  
 163 grupo, (.) pela emp- pela empresa também. aí, eu no dia eu  
 164 falei assim ó, "eu num quero porque, (.) aí ela falou  
 165 assim "aí vai fica difícil." (0.2) não é? aí eu falei com  
 166 ela assim, "então se- se eu:- então quer dizer que: eu sou  
 167 obrigado." eu falei né, com ela "eu sou obrigado a fazer,"  
 168 ela falou "não. não é bom usar esses te:rmos." aí ela foi  
 169 e chamou a: a a menina do seguro, pra me explicar, não é?  
 170 talvez eu não tô explicando direito pra ele,(.) aí como eu  
 171 estava precisando do dinheiro, eu fui, assinei (.) °o  
 172 cont- o contrato, né? do::: o seguro.°  
 173 (2.0)  
 174 Ana você:- ela deu a entender, que se você não fizesse o  
 175 seguro, ela não libe- [não]=  
 176 Lucas [ é ]

177 Ana =[libera]ria [°o: o:°]  
 178 Lucas [ é é ] [ é é ] deu a entender que sim. (que) aí  
 179 vai ficar difícil então.=  
 180 Rui =quais são os valores da parcela?  
 181 (.)  
 182 Lucas doze: (.) e oitenta e cinco.  
 183 Rui <pede o cancelamento, [ué. =  
 184 Lucas [( )  
 185 °doze e oitenta e cinco.°  
 186 Rui se pra você não é interessante, cancela.  
 187 Lucas por[que:: ]  
 188 Rui [ ago ]ra é:: (.) com certeza (.) ninguém (.) ninguém  
 189 (.) lá no banco, (.) é:: >>vira pro cliente e fala assim  
 190 "não!<< o senhor tem que fazer o: o: o: o: (.) o: seguro,  
 191 senão nós não vamos abrir a sua conta e te dar o  
 192 empréstimo."  
 193 (.)  
 194 Rui isso não existe.  
 195 (0.2)  
 196 Ana °por que [que isso não ] exi[ste?°  
 197 Rui [ >>°isso não existe.°<<]  
 198 [a partir da- a  
 199 partir do momento, em que >>chegou alguém, conversou com  
 200 ele,<< <mostrou a proposta de seguro pra ele,> mostrou as  
 201 vantagens que ela tem? (0.2) se ele assinou, é porque ele  
 202 tá de acordo!  
 203 (.)  
 204 Rui ele esteve acordo. entendeu?  
 205 (0.8)  
 206 Lucas <eu- eu- eu a:- (0.2) eu >assinei pelo seguinte!< eu  
 207 assinei, (.) não porque eu estava de acordo. tanto que eu  
 208 falei com ela, umas duas vezes. (.) "eu não quero!"  
 209 (0.5)  
 210 Lucas sabe? >então a- a- a partir do momento em que (eu disse a  
 211 ela) que eu não quero, (0.2) a- (.) eu- eu falei umas  
 212 duas vezes com ela, >então ela já< ("pode deixar que eu  
 213 não-"), ela foi, (.) e chamou a outra pessoa, (.) pra me  
 214 explicar, (.) o seguro.<então eu- eu- deu a entender o  
 215 seguinte! se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão  
 216 me emprestar o dinheiro.  
 217 Rui eu vou sugerir a você que, (.) se você algum dia você  
 218 tiver em alguma outra instituição financeira, (0.2)  
 219 entendeu, (.) se você (for abrir uma conta), ou fazer um  
 220 empréstimo, ou não sei o quê, (.) se alguém chegar e impor  
 221 isso a você, você chame um gerente, que:: com certeza, a:  
 222 as as pessoas que estão instruídas a administrar a  
 223 agência, elas não vão acatar isso. mesmo que seja (.) é:  
 224 bom pra pra organização deles. isso não não vai ser feito,  
 225 porque: a gente sabe que isso não pode ser feito.=  
 226 Ana não é um meio legal de se vender [o produto, não é?]  
 227 Rui [ é::↓ ]  
 228 (.)  
 229 Ana [ ago:ra ] eu acho que diante da denúncia dele,=  
 230 Rui [igual- ]  
 231 Ana = ele tá aqui confirmando o:- né? (.) o que foi:- que foi  
 232 forçado lá na hora, o banco deveria (.) devolver as duas  
 233 parcelas, (.) °que já foram pagas.°  
 234 Rui tá- =  
 235 Ana =porque:: (.) >ele se sentiu pressionado a fazer.<=  
 236 Rui =humhum.  
 237 (0.2)



238 Ana entendeu? ele:::- ele adquiriu um produto que ele não  
 239 queria, (.) pra poder conseguir o outro que ele queri:a.  
 240 [ então ] HOUve uma pressão.  
 241 Rui [eu vou ] eu vou pedir a você, >pra você fazer o seguinte  
 242 então.< (.) você lembra o nome da pessoa, que fechou o  
 243 seguro pra você.  
 244 (0.5)  
 245 Lucas (que fechou o segu:ro?)  
 246 (0.5)  
 247 Rui não. não seria- desculpa.((esbarrou em algo)) (.) não  
 248 seria ivone. Ivone- tá lá- (é- é lá da mesa de telefone.).  
 249 >foi se::lma, foi::-< =  
 250 Lucas =eu- eu conversei com a ivone. =  
 251 (0.2)  
 252 Rui =>com a ivone.<=  
 253 Lucas =com a ivo[ne.  
 254 Ana [e depo[is.  
 255 Lucas [foi- foi- ela que falou- >ah: foi ela  
 256 que falou que ia fica:r di- difícil.< agora quem fechou o  
 257 seguro foi a selma.=  
 258 Rui =a selma.  
 259 Lucas selma é::  
 260 Rui então tá. você vai procurar a selma, e vai pedir o  
 261 cancelamento. (.) tá? e:: e o:: (.) >no que ela falar pra  
 262 você que não será feito o cancelamento,< aí você vai  
 263 mandar ela procurar o rui. (fala) "olha, tive hoje uma  
 264 audiência com o rui." >>você vai lá HOJE, tá?<< (porque  
 265 hoje eu tô lá o dia inteiro.) (0.2) você vai: >>procurar  
 266 por ela,<< (.) pede pra e::la- entrar em contato comigo,  
 267 (.) >>que eu vou pedir de imediato,<< o cancelamento disso  
 268 aí hoje.  
 269 (0.2)  
 270 Rui é: e quanto ao ressarcimento, o ressarcimento dessas duas  
 271 parcelas pra você? (.) é: >eu não vou garantir agora.<  
 272 >>porque nós vamo-<< mas nós vamos ressarcir.  
 273 (.)  
 274 Rui tá? mas eu peço a você um prazo de quinze dias, tá?  
 275 (0.2)  
 276 Rui >>pra que a gente faça o ressarcimento dessas duas  
 277 parcelas pra você?<< (.) sem correção nenhuma (.) foi  
 278 dois- foi doze e oitenta e cinco. >nós vamos< °creditar  
 279 pra você os doze e oitenta e cinco de duas vezes.°  
 280 (.)  
 281 Rui TÁ BOM?  
 282 (1.2)  
 283 Ana tá certo assim, [lucas. =  
 284 Rui [<quer relatar. pode relatar.<eu peço uma  
 285 folha por favo:r,  
 286 (.)  
 287 Rui >uma cópia,<  
 288 (2.0)  
 289 Bruna relata ( ) tá?, ((fala com ana))  
 290 Ana que ele vai retornar à agência, procurar a funcionária da  
 291 parte do seguro ((fala com bruna))=  
 292 Bruna =selma, né?=  
 293 Ana =põe o nome direitinho, e vai pedir o cancelame::nto, (.)  
 294 e pedir pra ela entrar em contato com o: rui, que ele:- se  
 295 compromete também dentro de quinze dias também a fazer o  
 296 estorno da:- (.) das duas parcelas que já foram  
 297 creditadas, e o cancelamento do seguro.  
 298 (.)

299 Ana tá? relata isso tudo direitinho, depois (coloca lá) pra  
 300 ele assinar.  
 301 (0.2)  
 302 Pesqui (pra ele assinar. também). ((a partir desse ponto, não  
 sadora fica claro quem são os participantes. são vozes femininas,  
 (P) há uma nova voz, e em seguida o gravador é desligado.  
 supõe-se ser a pesquisadora.))  
 303 fica claro quem são os participantes. são vozes femininas,  
 304 há uma nova voz, e em seguida o gravador é desligado.  
 305 supõe-se ser a pesquisadora.))  
 306 (0.2)  
 307 P obriga[do.  
 308 (Ana) [obrigado meu bem..

## Audiência OK Veículos

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  
 05 tu:a::  
 06 (1.2)  
 07 Lucas >lá no meu estacionamento.<  
 08 Marta na loja, né? (0.5) e: no primeiro mês de uso o carro:::  
 09 (0.2) apresentou alguns (0.2) defeitos ou- e ele teve  
 10 que:: (0.5) arca:r com isso. =  
 11 Lucas =sei.  
 12 (0.8)  
 13 Marta então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da  
 14 loja ele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.]  
 15 Lucas [garantia ]  
 16 de motor e caixa.  
 17 (0.8)  
 18 Marta é só motor e caixa. =  
 19 Lucas = só motor e caixa. (0.2) a garantia cobre.  
 20 (1.2)  
 21 Lucas pode procurar sabe-<se o carro tiver fundido, (.) ou a  
 22 caixa quebrar, a responsabilidade é >do do do< de quem  
 23 vendeu.  
 24 (0.5)  
 25 Marta pois [é-]  
 26 Lucas [e ] recomendação:- sobre a documentação de carro  
 27 roubado. isso aí é:- (0.8) a lei: fala, muito claro isso.  
 28 =  
 29 Marta = ↑unhum,  
 30 Lucas agora[ai] a r e ]clamação >que ele tá< faze:ndo, (1.0)=  
 31 Marta [>>°°humhu-°°<<]  
 32 Lucas =vou partir de um princípio.  
 33 Marta °se[i.  
 34 Lucas [ele esteve na lo:ja, pra comprar um carro.>uma uno< um  
 35 ponto seis zero.  
 36 (0.5)  
 37 Marta ãnhãm.=  
 38 Lucas =comp- (0.8) >olhou a uno, levou a uno no mecânico. voltou  
 39 (0.5) dizendo< que a uno tinha um defeito. (0.5) mandamos  
 40 arrumar. ele passou o final de semana com o carro. (1.0)  
 41 não- não- não no domingo, [(.)>lá] na na< no sábado (não=  
 42 Marta [↑uhum.]

43 Lucas =sei) na segunda- feira, >ele ligou dizendo que não  
 44 queria< o carro.  
 45 José nã[o.  
 46 Lucas [então tudo ↑bem.=  
 47 José =tá errado.  
 48 Lucas deixa eu contar a his [tó[ria. depois cê fala?,]  
 49 José [nã[o,  
 50 Marta [deixa [o- d e i x a] [ele=  
 51 José [tá.=  
 52 Marta =depois- ]  
 53 José =então tá] bom.  
 54 (.)  
 55 Lucas depois [cê fala. >senão nó- (nós ( ) vamos](começar)=  
 56 Marta [p a s s a a p a l a v r a pra você.] =<não.pera  
 57 aí<.  
 58 Lucas =discu ]tir< >uma [ c o i s a] que não vai ter nad-<=  
 59 José [então tá:.]  
 60 ] =já começou errado.  
 61 (0.5)  
 62 Lucas Aí, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro.  
 63 aí >ele falou assim<, então eu vou escolher outro carro.  
 01 >(então) cê< fica a vontade. escolheu um gol.(.)levou o  
 02 gol pro mecânico dele. (.)o mecânico reprovou o  
 03 carro.(.)ele voltou. aí ele escolheu um monza(0.5)levou o  
 04 monza no mecânico. (0.2) o monza tá tudo certo. tá. serve  
 05 pra você. serve. ficou com o monza. (1.0) levou o monza.  
 06 no dia que: >no, no,< depois no sábado, o monza apareceu  
 07 um defeito, quebrou a: um- uma balança lá. (0.5) ele ainda  
 08 me ligou, foi mandado arrumar a balança. agora depois de  
 09 três meses ou dois meses que >(tem- que ele me) comprou o  
 10 carro,< ele me trouxe essa reclamação, dizendo que tem  
 11 algumas coisas- que foram gastas algumas coisas no  
 12 (. )carro. <agora o que foi gasto no carro, (0.2) eu nem  
 13 sei o quê que é. nem vi.  
 14 (1.0)  
 15 Marta °hum,°  
 16 (.)  
 17 Lucas ele tá alegando ó::leo, filtro- é: ve:::la, <essas coisas  
 18 (. ) tem que ser fe:ito (0.2) quem compra um carro usa:do,  
 19 (. )  
 20 Marta unh[um?,  
 21 Lucas [a gente fala. >tem que fazer a revisão no carro.< (. )  
 22 ele me comprou ciente a essas coisas. (0.8). <porque a  
 23 gente não enganou ele em nada. (1.0) agora. essa  
 24 reclamação que ele fe::z, (1.5) num posso- (0.5) agora a  
 25 garantia de motor e caixa, a gente é- a gente:: (. ) é  
 26 obrigado.  
 27 Marta cês trouxeram o::[::::  
 28 Pedro [eu posso opi- opinar em alguma coisa?  
 29 Marta n::ão.=o::- =  
 30 José = se ele não [pode o p i N A R , ]  
 31 Lucas [ (também eu posso- ] [vamos falar [o-]  
 32 Marta [EU VOU::: [PEDI::R=  
 33 Pedro [não-  
 34 Marta =SÓ [PRO:::~::~:]  
 35 Pedro [ n ã o , só ] pra mim=-  
 36 Marta =José mes[m o : : ?,]  
 37 José [ eu vou fa]lar então.  
 38 (. )  
 39 Marta >porque [ele- [quer-<  
 40 José [ele- [ele falou que eu peguei a u:no:,

41 Marta >>t[á.= cês trou]xeram u::m- [a l i s t i n h a,] né ?=  
 42 José [ >>fiquei-<< ] [ >>o final de semana ] com=  
 43 Marta =]<<  
 44 José =a u]no. fique- não peguei.<<= eu peguei a uno na quinta-  
 45 feira, (0.8)<na quinta-feira,> (.) s:[::-  
 46 Marta [unhum.=  
 47 José =no sábado eu voltei lá.  
 48 (.)  
 49 José dois dias.  
 50 Lucas então cê ficou com ela.  
 51 José >>dói- eu- eu andei- eu peguei ela na [quinta-feira de=  
 52 Marta [e s p e r a aí,=  
 53 José =[noite. ]<<  
 54 Marta =[ vo ] cê falou ]agora deixa ele=-  
 55 Lucas [(não senhor.) ]  
 56 José = (peguei) na quinta-feira de noite. fui trabalhar sexta  
 57 nem usei o carro. (1.2) (peguei) na quinta-feira a noite.  
 58 sexta nem usei o carro.  
 59 Pedro unhum.  
 60 (2.2)  
 61 Lucas °certo.° >me- me< venderam o carro como direção  
 62 hidráulica, =>o carro não tinha direção hidráulica.< (1.8)  
 01 Marta °°unhum::..°°  
 02 José <propaganda enganosa, né.= falar uma coisa que não tem.  
 03 (1.2) voltei lá no sábado. (0.8) ah, >o carro (dá pra ir-  
 04 (não) apresentava o defeito isso e aquilo. =voltei. (0.2)  
 05 tudo bem, conversei levei um gol, (.) >peguei um gol,< (.)  
 06 o mecânico reprovou?, (0.2)  
 07 Marta unhum.  
 08 (0.5)  
 09 José aí peguei um monza, >levei no mecânico, o mecânico tava  
 10 bo-=olhou o: carro,< o motor é carro usado.=não ia mexer  
 11 no carro?, (.) olhou o carro tava bom. (.) certo. (0.5)  
 12 Marta unh[um.  
 13 José [<aí o primeiro dia que eu peguei o monza,=peguei o  
 14 monza no sábado, (0.8) no sábado (.) o monza já quebrou a  
 15 balança não sei o quê que aconteceu lá que eles (não teve-  
 16 o defeito no coisa- =>>no primeiro dia.<< (.) no tempo (.)  
 17 do- levei- isso aconteceu de tarde,= peguei o monza (.) lá  
 18 por volta de dez onze horas da manhã, (0.2) fiquei  
 19 trabalha:ndo, depois fui pro lava-a-jato, (1.0) saí de lá  
 20 com o carro cinco horas da tarde, parei o carro na pru-  
 21 >>dente de Moraes, depois<< que eu liguei o carro, (0.5)  
 22 deu defeito. >acusou o defeito.= aí na mesma hora ligamos  
 23 pra ele. (1.0) ah não, vê o quê que cês podem fazer aí  
 24 deixa em um- (.) estacionamento que a gente resolve na  
 25 segunda-feira.< conseguimos:- arrumar o negócio lá e  
 26 levamos no mecânico no sábado mesmo.  
 27 Marta unh[um?,  
 28 José [aí o cara deu uma olhada, >tal tal <. (0.5) aí não  
 29 suspeitou de nada porque o carro voltou:: (.)ao normal.  
 30 (.)  
 31 Lucas não. arrumou a peça. =  
 32 José =>>não [arrumou- num-] [num arrumou-]<<  
 33 Lucas [não arrumou?] [>>ah nu]m arrumei a peça  
 34 não?<<  
 35 (.)  
 36 Lucas eu- eu to- eu tô falando, ele não arrumou.=  
 37 José =>>ah- uh- (.) espera. no meu- [eu tô falando no: sábado]=  
 38 Marta [pêra aí Lucas por favor.]  
 39 José =de noite. o cara olhou, tirou a roda, olhou, tal tal. (.)

40 o cara olhou, tirou a roda, olhou, tal tal. (.) aí (.)  
41 demos uma volta no carro, (.) [aí o cara-] (1.2) descemos=  
42 Marta [u n h u m.]=  
43 José = a repú::blica, >pro cara.  
44 Marta = problema: não aconteceu nada. =aí paramos o carro em  
45 frente a oficina, a hora que ele arrancou, o carro voltou  
46 a dar o problema. <aí deix- ligou pra ele de novo, deixou  
47 na oficina aí na segunda- feira ele mandou arrumar o  
48 carro.  
49 (1.2)  
50 Marta unh[um,  
51 José [que foi feito. que foi na segunda-feira que você foi  
52 lá levar a pe[ça ((com o Pedro))  
53 Pedro [unhum.=  
54 José = arrumou o carro. (.) tudo bem. aí: (0.8) passou tudo  
55 bem. aí: teve um dia que eu levei o carro pro esporte, fui  
56 jogar bola, o carro me: deixou na mão lá. não- não ligava  
57 >nem pro caramba. (do mesmo jeito.)< levei logo no:: meu  
58 mecânico e tá a notinha aqui. eu tenho que trocar ainda:  
59 (0.5) quatrocentos re- já- fora o que eu gastei eu tenho  
60 que (.) gastar mais quatrocentos e pouco, porque eu tenho  
61 que trocar (1.0) um negócio >que você sabe< que: desde o  
62 primeiro dia que eu peguei (1.0) tá dando- tá com  
63 problema, e tenho que trocar(.) bomba elétrica. é duzentos  
64 e poucos reais. eu com o carro que eu- tenho dois meses-  
65 paguei a segunda prestação agora, e vou gastar mais de mil  
66 e cem reais no carro. =>num tem condição. = é três  
67 prestações que eu vou pagar.<  
68 Marta é:: isso é verdade. e:: tem mais a embreagem, né. que  
69 eu acho que::-  
01 José <não. a em[ breagem eu ] levei num mecânico ontem, ele  
02 Marta [(falta fazer.)]  
03 José falou que não- num tá:- é: só = = uma questão de  
04 regulagem. (0.2) eu levei lá ontem. =eu tava saindo de lá  
05 ontem. eu levei pra ele vê pra mim.  
06 (0.8)  
07 Marta cê pode apresentar:: a no:ta. pro:: (.) lu::::cas,=  
08 José =<aqui. tem essa [aqui QUE ELE] V I U] LÁ ONTEM.]=  
09 Marta [pra gente] tentar : ::]:: :: :: ]=  
10 José = Ó::↓]  
11 Marta =(.) ] ach[a r : : (.) a melhor s a í d a] prá  
12 Lucas [(mas tem coisas que realmente eu::-]  
13 Marta =isso, [né.]  
14 José [é. ] [essa aqui ó:( )]=  
15 [(mostra nota))]  
16 Marta =porque::::- =  
17 José =°tá tudo aqui. [( )°]  
18 Marta [o consumidor] se sent[iu lesa::]do?=  
19 Pedro [aqui a-↓]((mostra  
20 alguma coisa a José))  
21 José <esse cabo de ignição, um cabo de vela que ele teve que  
22 trocar, =  
23 Lucas =se sentiu lesado mas (.) >>a partir do momento- a gente  
24  
25 não enganou ele em nada. ele levou o carro no mecânico  
26 dele, o mecânico dele, o mecânico aprovou o carro pra ele  
27 comprar.<<  
28 (1.2)  
29 Lucas porque se o carro tivesse ruim, ele não tinha comprado o  
30 carro.  
31 (1.5)

32 José <↑não. [(.)]deu defeito::.]  
 33 Marta [era] um d e f e i]to- que: dava pra:: perceber::  
 34 [ou não.]  
 35 José [>>claro] que- num tem jeito = é o que eu- o jorge também  
 36 falou comigo?,<< (.) >bomba elé[trica, uma peça elétrica,]  
 37 Lucas [agora, e s s a s  
 38 coisas ] que ele tá::: (al[eg-) [isso aí é coisa de um  
 39 carro usado. [isso aí é um carro noventa e quatro.  
 40 Marta [ahhh  
 41 (.)  
 42 Lucas (ou então) um ano dois mil. faz seis anos [(isso) ( )].=  
 43 José [é::  
 44 mas [eu num paguei nem:: duas prestações. eu vou gastar=  
 45 Lucas [ agora se ele comprou esse carro e=  
 46 José =mil reais?  
 47 Lucas =não tinha num tem condições.] c o n d i ç õ e s] de  
 48 comprar:, igual ele alego::u. que não tinha condição  
 49 (nenhuma) de comprar [e pagar ] e m d i : : a,]  
 50 José [>eu não-]não. eu:: a: eu] não=  
 51 =aluguei que eu tenho condição de pagar [não.<  
 52 Pedro [( )  
 53 José [cê que tá falando]  
 54 Pedro [<(quem) vai sab]er?,  
 55 (.)  
 56 Lucas ninguém [for[ç o u e l e] a comprar NADA.  
 57 Marta [( )  
 58 José [ele tá falando.] >eu te- eu tenho  
 59 [ tanta condição de pagar, ] que  
 60 Lucas [ninguém forçou ele a comprar na::da.]  
 61 José tem dois meses-<  
 62 Lucas enten[deu?,  
 63 José [>as duas prestações já [estão p a g a s lá ,  
 64 tá.]  
 01 Lucas [ninguém (te obriga a  
 02 comprar] [nada nada nada.)]  
 03 Marta [gente ] pera aí,] vão::-  
 04 José é.  
 05 Marta vão:::  
 06 Lucas [ele não [tem condição de comprar [um (carro) ( )]=  
 07 Pedro [( ) [ ) NÃO.  
 08 Lucas =[ ( )].  
 09 Marta [vão com calma.  
 10 Pedro =(ele) tá falando de um carro de [luxo.]  
 11 José [e tem] aqui também, ó?,  
 12 ((folheia jornal))=  
 13 Pedro =isso aí tá tudo em jeito, [aí.((barulho de jornal sendo=  
 14 José [<é.  
 15 Pedro = folheado))  
 16 (.)  
 17 Marta não: [mas pera aí lucas, você:]:-  
 18 Pedro [( )] ((parece que fala com  
 19 José))  
 20 José aí ó, ((fala com pedro))  
 21 Marta vo[ cê ofe re ce o] servi[ço, você [ tem que=  
 22 José [pode dar uma olhada.] ((achou algo no jornal))=  
 23 Marta =dar::] uma::  
 24 José =[no valor.)  
 25 Pedro [(t e r i a de t e : r-)]  
 26 <teria  
 27 Marta garan ]ti[a::-  
 28 Pedro de ter-]

29 Lucas [a garantia eu de::i, uai. [c a i x a e [  
 30 motor ]  
 31 Marta [que é um ser[viço  
 32 bom,]  
 33 Lucas tá na garantia.]  
 34 Marta que [não vai dar] defeito nenhu=  
 35 Pedro [(isso)  
 36 José [é::.. muito bo-  
 37 Lucas =ca::[ixa,  
 38 Marta [ <↑isso.=  
 39 Lucas =e motor, tá na garantia.=  
 40 José =>>mas [essas peças aqui eu vou- tenho que trocar o=  
 41 Lucas [(tá valendo.)  
 42 José =quê.=quadro e quê.<<  
 43 (.)  
 44 Pedro entendeu.  
 45 (.)  
 46 José >anda moço.  
 47 Lucas no [motor eu não] mexi.=  
 48 José [ ah não ?, ]  
 49 =hehe  
 50 Marta não, pera [ai:::]: José:: °va::mos com calma.°  
 51 José [ hehehe]  
 52 (1.8)  
 53 Marta °é José mesmo, né.°  
 54 (2.2)  
 55 Marta vamos ver o quê que a gente pode fazer:::, <por isso, (.)  
 56 pra trocar. porque: (. ) corre:::ia: eu:::- eu: en[tendo  
 57 muito pou]co  
 58 Lucas [correia de carro-]  
 59 Marta de carro. v[o-  
 60 José [<NÂ::O. tem coi[sa aqui [ COM CERTEZA.]  
 61 Marta [ é des[gaste: e tal::]:  
 62 Lucas [é desgaste natural.=  
 63 José =com certeza. [tem coisa aqui: que tem que não-]  
 64 Lucas [ ( isso aí o mecânico ] teria que  
 65 ter olhado.=  
 01 José =tem coisa aqui que tem-  
 02 Lucas hh hum  
 03 José com certeza. que num::- é parte não. mas pe- a maioria é:-  
 04 (. ) com certeza, [(sim.) [mas (vai) (checar).]  
 05 Marta [e n t ã o v a m o s fazer ] o::  
 06 seguinte, (. )é:: lucas, (1.2) apresenta tua proposta, (. )  
 07 do que você pode pagar aqui pra ele, depois se- você vai  
 08 apresen- acrescentar a sua contrapro[po- ]  
 09 José [já pa guei trezentos reais de mecânico, (<ainda tá:::)(só  
 10 que o carro ainda não [tá:: ó-)  
 11 Pedro [(ISso aí eu não tenho. eu [tenho que-).  
 12 Lucas [eu tenho sócio, eu tenho que  
 13 conversar com e:le. isso aí eu num posso [( )]  
 14 Marta [<NÃO. mas] aqui  
 15 você veio como:- o representa[:nte legal da sua=  
 16 Pedro [( )]  
 17 Marta =em[pre:::sa, =  
 18 Lucas [<pô. mas eu  
 19 tenho sócio.  
 20 (0.5)  
 21 Marta então a gen[te:-  
 22 Lucas [não posso.  
 23 (. )  
 24 Marta >porque senão a gente vai ficar (tratando isso,< tratando)

25 como:: (um:::-)  
 26 (1.2)  
 27 Marta um [( )]  
 28 Lucas [( ) no direito dele. ué.  
 29 (.)  
 30 Lucas ( ) (acostumado.) ( ) ((voz muito longe ao fundo))  
 31 Marta <então::: você começa com a sua propo:sta. o quê que cê  
 32 quer que ele faz?  
 33 José >eu quero [o flicito] uai.< qualquer lícito. ele sabe=  
 34 Marta [°de fato°]  
 35 José = [ o quê ] que [ele tem que fazer.  
 36 Marta [th>>NÃO.<<]  
 37 Pedro [>não foi só o li-cito não, rapaz.<  
 38 José <é.  
 39 Lucas [( [ ) ((voz muito distante))  
 40 Pedro [não foi só o lícito não?,  
 41 Marta não:[:. ou então você veio] aqui pra quê.=pra::[:  
 42 José [( )]  
 43 Pedro [não. eu  
 44 vim pelo::- eu vim ( ) me chama::-ram, (ué.)  
 45 ((ironicamente))=  
 46 Marta = é::: mas a gente:: veio aqui prá tentar resolve::r isso,  
 47 dá melhor forma possí[vel.  
 48 Lucas [(claro.) só que tem- que tem dois meses  
 49 que ele ta com esse carro. tem dois- (>foi quatorze do  
 50 quatro.) vai fazer três meses.<  
 51 Marta <entã::° [s ã o n o v e n t a] di::[:a[:s.  
 52 José [ d o i s m e s e s.]  
 53 Lucas [nã:[:o, mas o=  
 54 José [paguei essa=  
 55 Lucas =motor  
 56 José =prestação  
 57 Lucas não ] fundiu.  
 58 José ontem.]  
 59 José hh[haha  
 60 Lucas [a caixa não estragou::-  
 61 (1.2)  
 62 José é::=então é justo eu pagar mil e cem, (.) só  
 63 [de presta[ção?]  
 64 Marta [>ele qu[e tá] pa[gan- ele-<]  
 01 Lucas [o que que] te::m.  
 02 Marta compraria outro carro com esse dinheiro que foi ga:::sto.=  
 03 Lucas = hein.  
 04 (.)  
 05 Marta ele compraria ou[tro-  
 06 Pedro [°(não tem jeito.) [( ) (ele tá=  
 07 Lucas [a garanti::a,  
 08 Pedro apresentando como um° ° defeito, en[tendeu° ((fala com  
 09 José)  
 10 Lucas [t tanto (.) que isso  
 11 aqui >>ele tá dizendo<<, nu:ma revisão de carro. > que é  
 12 as coisas que são gast-.=elê levou o carro no mecânico  
 13 dele, se o carro não tivesse em condições, ele não teria  
 14 que ter comprado. correto.  
 15 (0.8)  
 16 Lucas <O mecânico dele >falava assim.<=nã:o. esse carro não tem  
 17 condições de você comprar. o quê que ele tem que fazer.  
 18 não comprar o automóvel.  
 19 (.)  
 20 Pedro [(>>me [liga pr-)<<  
 21 Lucas [(tá-) (se embestou em) comprar o carro, falou-



22 falei com ele, ô José, o carro tá em condições? tá legal?  
 23 não. agora tá legal. agora eu vou ficar com o carro. esse  
 24 carro serve pra mim.  
 25 José mas então tá. então deixa [eu falar.]  
 26 Lucas [ Aí, ]  
 27 (.)  
 28 José °depois eu [falo.°  
 29 Lucas [depois de-  
 30 (.)  
 31 Lucas trê::::s meses, dois meses, ele vem com essas ( -)  
 32 (reclamações). isso aí (.) >é [coisa < =  
 33 José [ < não-  
 34 Lucas = >que ele tinha que ter fei:to< (.) na hora.  
 35 José hh[ha  
 36 Lucas [porque o mecâ::nico, ele sabe. das coisas que (são-) o  
 37 mecânico é profissional.  
 38 Marta °isso é desde quando.° ((pergunta sobre datas dos recibos  
 39 do Rte.1))  
 40 (1.2)  
 41 Marta essa é [be: : :m] recente. e:::- o que que você [a c h a.]  
 42 José [nã- hhh]  
 43 Lucas [ >>você  
 44 entendeu.<<]  
 45 Marta pode fa[lar jo s é.]  
 46 José [ >a q u i::,] então:: vou falar o seguinte. = é  
 47 igual o cara me falou on[t e m. a g o r-]  
 48 Lucas [quando você vai no mé]dico, o médico vai  
 49 te:: a- te:: a:::- vai te olhar. e vai te falar::.[(  
 50 )] o m e c â  
 51 José [ não, ol(h)h(h)a ]  
 52 l(h)á::.  
 53 Lucas n i c o é] prati[ c a m e n t e ] a mesma=  
 54 Marta [ <p(h)e(h)r(h)a a(h)í↓]  
 55 Lucas =coisa.= u(h)é(h):(h):]  
 56 José = haha-=  
 57 Marta =pera aí↓=  
 58 Lucas =>o [mecâ]nico< é profissional.  
 59 Marta [não.]  
 60 (.)  
 61 José hehehe.  
 62 Lucas ele não é profissional no que ele [faz?  
 63 José [é vo-  
 01 Marta é [mas-  
 02 Lucas [igualmente tá desmerecendo o::: (::: (.)ca]ra.  
 03 José [é igual o ] cara me  
 04 fa[lou ontem]  
 05 Marta [ >não claro q]eu não.<  
 06 José é uma peça elétrica. (0.2) se: ela não acusar o defeito  
 07 >na hora,< tem como- como a pessoa falar que ela tem que  
 08 ser trocada.  
 09 (1.2)  
 10 José <uma [peça elétrica.  
 11 Marta [na:::o.  
 12 José é igual- aconteceu isso aqui ó:: (0.5) cabo de ignição. eu  
 13 tava indo pra universidade, °levar minha mãe pra passear,=  
 14 >meu pai,<° começou a dá um:: (1.0) uma a sair- uma faísca  
 15 de- >uma-< tipo uma corrente no:::- (.) aí eu fui- >vê-  
 16 lig- o carro< começou a perder a força.é uma peça  
 17 elétrica. como que o cara vai adivinhar na hora, que ia  
 18 levar o carro ali pra ele ver, que a peça vai dar defeito.  
 19 (1.2)

20 José ninguém adivinha.  
21 (1.2)  
22 Marta é (voltam-) vão:::- faz a sua <proposta.>  
23 José é igual:- >se eu- se eu < num mandasse trocar algumas  
24 coisas aqui no carro?, o quê que aconteceria com o motor.  
25 o carro não ia parar.  
26 (1.0)  
27 José você não te:m- que trocar.  
28 Marta >°claro.°<  
29 José então:::: não é [peça do motor, uê.]  
30 Marta [E : : : : : ]  
31 (1.2)  
32 Marta então vai sua proposta. [v ã o lá José]  
33 José [não, minha propor]sta é >o q-  
34 [eu- eu ] só quero o segui:nte. eu [quero que ele- (.)=  
35 Marta [é tudo.] [ah  
36 José =que ele- >vê o quê que pode fazer, porque.eu não tenh-<  
37 não é que = = eu num tenha condição. eu não vou: (.) pagar  
38 mil e cem reais num conserto, (.) °que eu tô pagando  
39 trezentos reais num carro, trezentos e pouco. eu vou pagar  
40 mais mil reais a mais. não tem condição.  
41 (0.8)  
42 Marta não. porque eu [concoLucas ]  
43 José [eu comprei] um chevette, fiquei um ano com  
44 o chevette, eu num gastei um centavo no carro.  
45 (1.2)  
46 Marta um[hum.  
47 José [o carro nunca me deu um problema. esse carro aí já te  
48 do- domingo ele me deixou na mão. de novo, o carro.  
49 (1.2)  
50 José domingo ele me deixou na mão de novo.  
51 (1.2)  
52 José um carro de dez mil reais me deixar na m- que is:so::.  
53 Marta olha, com mais esse preço que você vai gastar, você  
54 compraria um  
55 José com certeza  
56 Marta outro carro.  
57 (0.8)  
58 Marta vão José. vão vê o quê que a gente pode fazer aqui?  
59 (1.5)  
60 Lucas a reclamação dele (.) se o carro tivesse:: quebra:do,  
61 fundido o motor igual perante a garantia, (.) aí [ sim ]  
62 José [mas se]num troca a peça (ele) vai fun[dir ué.]  
63 Lucas [ ma::is] (.) isso aí eu num posso fazer não  
64 porque ele levou o carro pro mecânico ,( ) deixei: ele ( )  
65 ) ficar à vontade com carro,  
66 (0.5)  
67 ((barulho externo))  
68 José se a correia dentada quando num troca arreventa e: quê que  
69 vai acontecer. (0.5) nada né. num acontece nada né.  
70 (0.5)  
71 Marta num pode fazer nada. nem se ele apre[sentar uma prop-]  
72 Lucas [isso aí se ele]  
73 tivesse::, um mês depois, que ele comprou >esse carro.<  
74 ter ido lá na lo:ja, conversa:do, mas não num aconteceu  
75 nada. agora que tinha que acontecer =  
76 José = que é isso? =  
77 Marta = mas no con[trato, (não, ele, nunca mais ele)]  
78 José [a primeira notinh- a primeira notinha] que  
79 eu- eu liguei pra leila, eu liguei pra menina lá do::, (.)  
80 eu liguei pra menina que trabalha com ele, que fez o

20 negócio (.) pra mim. ela falou o seguinte. eu liguei pra  
 21 ela. ô leila ô. (.) u u carro deu um probleminha. eu  
 22 gastei seiscentos reais no carro, [tal tal]  
 23 Marta [ unhum ]  
 24 ((tosse))  
 25 José manifestei já, querer trocar o carro porque não ia ter  
 26 condição de >ficar com um carro usado daquele.< >ela  
 27 falou< ah não mas o carro é <assim mesmo> cê, cê- às vezes  
 28 gente dá sorte, num dá sorte. primeiro. primeira vez que  
 29 eu levei eu tav- ela já falou isso comigo.  
 30 (0.5)  
 31 Lucas depois que eu acho que você pegou lá >que que< deu  
 32 problema cê foi na mesma hora lá. [ ( ) ]  
 33 ]  
 34 José [é:: mais eu num num  
 35 fui]  
 36 Lucas [ engraçado né. engraçado que ele os]  
 37 José [porque o carro ficou: me deixou na mão: ué]  
 38 Lucas dois primeiros num serviu pro cê- cê foi lá na [mesma=  
 39 José [ me deu=  
 40 Lucas =hora. e esse  
 41 José =na mão  
 42 Lucas aí depois de 3 meses cê foi lá.]  
 43 José ué. >num, num um, u, u,<] pro cê vê =  
 44 Marta = esse aqui é de:: setembro.  
 45 Lucas então. dois meses.  
 46 Marta <dois meses.> ele:: ( ) hum,  
 47 (1.0)  
 48 ((entrada da advogada - Med 2))  
 49 Marta ele tá alegando que a:: (0.2) que a garantia cobre o motor  
 50 e da caixa de direção. (0.2) que esse que foi aqui  
 51 apresenta:do, não::  
 52 (0.5)  
 53 Ana mas essa garantia é:: já passou da garantia le[gal? ]  
 54 José [não ué.]  
 55 Marta [ n ã o:: ]  
 56 Ana [da garantia dele?] =  
 57 José = não, ué.  
 58 Marta ué mas (.) é noventa dias:::  
 59 Ana pra tudo né. =  
 60 Pedro = (já pagou tudo) [tudo foi pago]  
 61 Ana [a não ser é::] a não ser defeitos que  
 62 fossem: perfeitamente visíveis. né? fora isso =  
 63 José = [ não, um sendo ( ) ]  
 64 Ana [noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa.  
 01 noventa dias é garantia legal. não é garantia que vocês  
 02 estão dando. é garantia que [ a L E I dá. (.)=  
 03 Lucas [não, mas a garantia que a=  
 04 Ana =tá?:  
 05 Lucas =gente dá] perante a nota, é a garantia de motor e caixa  
 06 do carro =  
 07 Ana a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa  
 08 dias. noventa dias quem dá é a lei. =  
 09 Lucas Então  
 10 Ana mesmo se você não desse garantia nenhuma:,  
 11 Lucas a lei [ já dá ]  
 12 Ana [o produ:to já] tem a garantia de noventa dias. tá?  
 13 agora essa garantia de noventa dias você não pode falar é  
 14 só isso ou só aquilo não. é a garantia do produto inteiro.  
 15 é claro que é uma coisa: sensata. (.) não vai ser uma  
 16 garantia de uma coisa:: (.)perfeitamente visível que ele

17 poderia- igual eu acredito que é o carro usado que ele  
18 levou no mecânico dele, [o mecânico aprovou]  
19 Lucas [levou, aprovou]  
20 Ana fosse uma coisa que o mecânico poderia detectar, =  
21 Lucas = igual o de[feito q u e c o n s t a v a ]  
22 Ana [não não teria, não teria, como,]  
23 José [não, num é um defeito que constava.]  
24 Ana <agora(1.2), a gente tem que ver aqui se é um defeito, se  
25 for também uma coisa [de uso : n o r m a l d o c a r r  
26 o, você tem que trocar. igual tô vendo aqui: correia]  
27 José [não, é um:: .... com certeza, tem coisa que, que é que é  
28 o que eu vou falar. isso ...]  
29 Ana essas coisas, também não, não estaria na garantia.  
30 [ tem que ver se existe algum defeito aqui ... ]  
31 José [ t e m coisa que você tem que trocar sim, ...] tem  
32 coisa que você tem que trocar sim. > igual isso aqui ó <.=  
33 Lucas = filtro de óleo é de uso:: normal. óleo ...  
34 José não cara ,isso a[i, eu não tô questionando isso.]  
35 Lucas [ ( x x ) t a m b é m ó ],  
36 para[ f u s o ...]  
37 José >[eu não tô questionando isso] <  
38 Lucas sup[ o : r t e . . . ]  
39 José [ >tô questionand o < ]  
40 Lucas [e u t ô dizendo]o que tem  
41 que trocar  
42 Marta =você tem que apresentar um[a proposta para ele.]  
43 Lucas é:: balança  
44 José > [ n ã o m a s e l e ] não< ele não que proposta=  
45 Lucas É :: p[ a s t i l h a ] ...  
46 José = nenhuma!...  
47 Marta [mas você veio aqui] para (apresentar) s[ua  
48 proposta].  
49 Lucas [trava de  
50 pa]stilha, disco de freio  
51 Pedro a correia é dentro do motor, você tem que abrir o motor  
52 para você ver.  
53 Lucas é (você vê que), tudo isso são coisas de desgaste natural  
54 do carro  
55 Pedro a correia dentada,.  
56 Lucas isso aí são tudo de desgaste. ... não tem nada aí que::  
57 José não!  
58 Ana bomba e[lé t r i c a ]  
59 Lucas [tensor d e ] velocidade, bomba, também tudo é  
60 desgaste.  
61 ((risos do José e Pedro))  
62 Ana bomba elétrica ... =  
63 Pedro = ah! então tudo é desgaste.  
64 ((risos))  
65 José então tudo é desgaste, ué.  
01 ((risos))  
02 Ana aí, aí vocês estão me falando da parte elétrica toda do  
03 carro.  
04 ((risos do José e Pedro))  
05 Pedro tudo é desgaste.  
06 José é desgaste aí.=  
07 Lucas =é o desgaste do carro=  
08 Pedro =é brincadeira! correia dentada... ( )  
09 Ana /então/ uma bomba elétrica estaria dentro da garan[ t i a ,  
10 né?].  
11 José [é o que o  
12 ca]ra falou comigo. tem jeito de você prever, pre- prever

13 alguma coisa aqui não, não, não, aconteceu? é uma coisa-  
14 uma parte elétrica? é igual ignição e cabo de vela, que  
15 tem que trocar (0.8) o carro começou a::rodar,  
16 corrente(0.5)parou(0.2)eu vou- o mecânico vai prever na  
17 HORA que ele vai ver o carro? não vai.

18 Ana a parte elétrica aqui eu não concordo não. a maioria  
19 dessas coisas aqui, é::, =  
20 Pedro =igual correia dentada, tu- tudo bem, é desgaste, mas se  
21 rebenta, e essas coisas assim, tá dentro tá onde, tá onde,  
22 onde que tá? tá dentro do motor, né.[ e o quê que vai  
23 acontecer? ]

24 Lucas [toda  
25 vez que você compra um ca[rro tem que fazer a revisão.=  
26 José =é:: ! seiscentos reais, né. =  
27 Lucas =você vai comprar um carro, e não vai olhar[ isso. você=  
28 José [ é: : ,v o=  
29 Lucas =vai ficar com o carro]  
30 José =c ê t á certo. ...] não::, você tá certo!  
31 Lucas não, não tô certo não. não [tô todo certo n ã o ]  
32 José [não, tá certo sim ! ].  
33 Lucas são as coisas naturais das coisas.  
34 Pedro /correia do alternador eu sei, mas (xxx) /  
35 ( 4.0)  
36 Lucas quem compra carro usa:: é usad- é hoje, tá tá vai dá esse  
37 tipo de problema. é lógico que existe a garantia,de que é  
38 um carro zero [e tudo novo]  
39 Ana [comprou em ]prestações?  
40 José =prestações,eu! paguei a segunda,[paguei a segun- paguei,]  
41 Ana [ ainda faltam muitas?]  
42 José faltam,faltam vinte e duas senão me engano. paguei a  
43 segunda. vou gastar mil e cem com um carro , que eu teria  
44 con[dição de pagar três ]  
45 Ana [você fez o financiamen]to direto com ele, ou foi co:m  
46 financeira? =  
47 Lucas =no banco, no [ banco. ]  
48 José >[foi com ]o banco<  
49 Lucas ( eu trouxe até aqui o ) papel.  
50 (1.0)  
51 José não, mas aí no caso foi feito com eles também, eu! eles  
52 passaram [ no banco então ]  
53 Ana [não, eu sei, eu sei.]  
54 Pedro (vão discutir essas divisões, entendeu?)  
55 José até tenho o papel aqui ó:  
56 Pedro =(ao erro, o) ( )  
57 José ó, já tem até erro: pelo seguinte,  
58 (1.5)  
59 José a o carro,o carro eu comprei um monza, olha o que quê tá  
60 escrito depois ó.=  
61 Pedro =a o chassi::, o que quê é?  
01 Ana vinte e( )  
02 José vinte e um, no chassi tá certo. (só que tem)  
03 Lucas isso aí não é erro meu não=  
04 José =não,mas( ) [ só tô mostr- só tô mostrando. ]  
05 Lucas [isso aí é erro do banco,vai ter que]  
06 acionar o banco=  
07 José =ontem eu já fui lá.=  
08 Lucas =só no banco=  
09 José =já fal- fui lá uê.  
10 (1.0)  
11 José mas quem [passou pra lá, foi ele(uê).]  
12 Ana [ eu::, e a::, e a no ]ta fiscal do carro?

13 cadê ela?=  
14 José =nu- nu- nu me deram.  
15 Lucas ( )//o carro é de terceiro ( )  
16 ((risos do José ))  
17 Ana =(mas tem que ter)uma no[ ta de venda, ué. ]  
18 José [mas tem que ter tudo,uê!..]  
19 Ana tem que ter uma nota de venda,uê! (quer dizer que)você é  
20 isento de, de pagar imposto?  
21 Lucas hum,hum. do carro é( ) a senhora não me conhece, sabe  
22 onde é o problema do carro=  
23 Ana =tá mas se você tem uma con[cessionária, você tem que=  
24 Lucas [meu estacionamento,meu=  
25 Ana =você tem que emitir uma nota.]  
26 Lucas =estacionamento]  
27 José ahã!  
28 Ana então você não tem uma, uma loja de vender carro=  
28 José =então ele não pode vender carro, não é?  
30 (1.0)  
31 José porque estacionamento é um estacionamento, ele não pode  
32 vender carro.  
33 (9.0)  
34 ((Med está analisando as notas de orçamento de peças))  
35 Ana " tecnocarro é (por conta)do vendedor, não é? a loja é -  
36 ok! automóveis, é estacionamento?  
37 Lucas =é estacionamento.  
38 Ana (e) o senhor vende carro lá dentro?  
39 Lucas vende,/carro também/. porque lá pode fazer tudo.  
40 (1.5)  
41 Lucas o contrato social, não é?  
42 Ana então não é só estacionamento?=  
43 Lucas =não é só estaciona[mento.]  
44 Ana é [ uma concessionária de vender carro ]  
45 Lucas [ pode vender carro também isso que eu tô ] falando  
46 Ana então tem que emitir nota fiscal dos carros que você  
47 vender.  
48 Lucas algumas coisas.  
49 Ana por quê algumas?  
50 Lucas porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.  
51 Ana ah! você vai me desculpar ma:s , tem coisa errada aí , né?  
52 José Aqui  
53 Ana se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua  
54 loja, no seu contrato social, está como vendedor de carro,  
55 você vai me desculpar mas você tem que dar uma nota  
56 fiscal.  
57 (6.0)  
58 Ana o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?  
59 Lucas deixa eu ver. oh! essa bomba aqui eu pago toda. pronto,  
60 pra não ter conversa pra não ter pra não te::r essa bomba  
61 (elétrica)  
62 Pedro ( )  
63 José o sensor de temperatura , desde o dia que eu peguei o  
01 carro (( tosse )) tá, tá, o carro vem oscilando  
02 Ana vão pagar essa nota aqui . não é NEM A METADE do que ele  
03 gastou .  
04 Lucas essa aqui eu pago ó::  
05 Ana essa nota.  
06 Lucas essa bomba.  
07 Ana a, a bomba não , a nota.  
08 Lucas não, essa nota aí toda, eu não posso pagar. eu pago essa  
09 bomba.  
10 José isso aqui ó: > isso aqui é outra coisa. isso aqui ó:: é::

11 parte elétrica ó:. o carro deu defeito, eu tive que trocar  
12 ó: isso aqui ó:  
13 Lucas então me dá um prazo pra eu pagar isso aí, que eu pago.  
14 (5.0)  
15 Ana quanto que você gastou , já nesse total ?  
16 José ah, [ nem lembro ]  
17 Ana [mais de mil ] e quinhentos reais  
18 José não, não. só, só, somar cento e dez , seiscentos e trinta  
19 e cinco, e no caso se eu for gastar aqui: ó: setecentos e  
20 pouco, com [quatrocentos e pouco, mil e quinhentos]  
21 Ana [ essas duas aqui que ] que é  
22 José já foram feitas, já foi feita. foi fazer (3.0 seg)  
23 Lucas fazer isso aí. (( tosse ))  
24 José quê que é isso? isso é parte elétrica, o carro me deu  
25 defeito aqui ó: o carro estava indo andar normal, começou,  
26 perder a forç força, dar um estalo no carro, fui ver era a  
27 parte elétrica do carro. como que o mecânico vai adivinhar  
28 uma coisa que, que não aconteceu, na hora pra ele acus [ar  
29 o:: teu defeito. ]  
30 Ana [paga essa nota a q u i] de duas vezes,  
31 lucas pra acabar com isso.  
32 Lucas eu pago essa bomba que tem aqui, o pior que eu tenho que  
33 arcar , que eu vou pagar pro: ex- proprietário de um carro  
34 (esse defeito)  
35 Ana vai ué ! você não tem uma [concessionária? você não é um,=  
36 Lucas [ então,eu sei mas, o ex-pro p=  
37 Ana = o responsável?]  
38 Lucas = r i e t á r i o,] o ex-proprietário não quer nem saber .  
39 isso que [eu estou falando]  
40 Ana [ pois é ]  
41 Lucas isso aqui eu vou arcar sozinho, [os duzentos e cinquenta=  
42 Ana [ você tem que=  
43 Lucas = e um.]  
44 Ana =assumir, ] quem tem , quem tem um comércio tem que assu  
45 [mir os riscos, né.]  
46 Lucas [ não::, eu sei] isso aí eu sei, uê. isso aí a  
47 [ gente vive disso, a gente é inteligente, não é burro=  
48 Ana [ se a gente for pedir essa nota fiscal] se a=  
49 Lucas = não.]  
50 Ana =gente for pedir nota fiscal, vai ficar mais enrolado  
51 ainda, né?  
52 Lucas duzentos e cinqüenta e um, é tudo que eu posso pagar.  
53 Ana vocês é que sabem.  
54 José não::, que isso eu já [ gastei aqui ó:]  
55 Ana [ senão, a gente] encaminha isso pra  
56 [ justi:ça, encaminha isso pra receita ]  
57 José [ seiscentos e trinta e um seiscentos e trinta e cinco]  
58 cento e dez com quatrocentos e oitenta e oito que eu vou  
59 pagar, quanto que vai dar aí ? eu pagava três- quatro  
60 prestações do carro.  
61 Ana então a gente encaminha isso pra justiça::, e pra receita  
62 pra: pra: questionar sobre as not[ as também. ]  
63 Lucas [você quiser re]ceber os  
64 duzentos e cinqüenta e um, [eu te pago]  
65 José [ na::o, ] não quero receber duzentos e  
66 cinqüenta e um não. que eu vou gastar duzentos e cinqüenta  
67 e um.  
68 Lucas agora, isso aqui eu não tenho como eu te pagar.( isso não  
69 )  
70 José nã::o, mas tem coisa aqui que tem tem aqui que::  
01 Lucas se quiser receber os du[zentos e cinquenta e um]

02 José [ não que, não ]  
 03 Lucas me da um prazo que eu [te pago]  
 04 Ana [ nã::o ]  
 05 Lucas pra morrer.  
 06 José não! morrer ai eu morro no prejuízo também.  
 07 Ana quê que você aceitaria.  
 08 José não, eu quero ver eu quero o justo. igual aqui ó, você  
 09 acha justo, você comprar um carro, você pa[ gar mi:l  
 10 e: ]  
 11 Ana [não, não  
 12 acho justo]  
 13 José então.  
 14 Ana só, que nem tudo, que tá aí::  
 15 José com certeza, eu con[cordo contigo]  
 16 Ana [ então josé! ]porque você também levou  
 17 no seu me[ cânico e tudo. ]  
 18 José [ concordo contigo.]>aqui ó,[igual isso=  
 19 Ana [ entendeu?]=  
 20 José =aqui, cento e dez<]  
 21 Ana =eu acho injusto também , você querer cobrar tudo,  
 22 [também, não acho justo. por isso que a gente tá  
 23 tentando chegar aqui num consenso, tá:. ]  
 24 José [não::, com certeza. não, não não  
 25 tô falando isso. eu não quero o ju::, eu não quero tudo]  
 26 cento e dez aqui ó. isso aqui é (papo sério), é coisa , é  
 27 peça:: que eu tive que trocar, do carro que deu defeito.  
 28 isso aqui eu vou eu tenho que trocar. e essa bomba  
 29 elétrica aqui, isso aqui já tá me deixando na mão. já é a  
 30 segunda vez.já me deixou uma vez. dei[ xou no=  
 31 Ana [isso aqui você=  
 32 José =domingo agora ]  
 33 Ana =ainda não fez?]  
 34 José não fiz ainda, não fiz ainda.  
 35 Lucas então eu vou comprar a bomba, e mando te entregar. te  
 36 entrego( )  
 37 José não::, agora não quero bomba, não:: eu quero isso aqui ó,  
 38 quatrocentos e oitenta [e oito, cento e dez ]  
 39 Lucas [ a bomba eu man ]do comprar e  
 40 entrego.  
 41 José não::, eu não aceito.  
 42 Ana acordo te::m que ser fei[ to ( ) ]  
 43 José [não::, nu- ano aceito não]  
 44 Lucas eu [ tô me propondo a pagar ( ) ]  
 45 (( barulho externo ))  
 46 Pedro [ô marta,eu posso falar uma coisa com ele aqui?]  
 47 Marta pode.  
 48 Pedro ô lucas.  
 49 Lucas oi.  
 50 José eu posso te falar um negócio?  
 51 Lucas pode!  
 52 Pedro porque ent- pra não dar mais problema, pra evitar esse  
 53 negócio, que, que eu tenho que trabalhar né, ele tem que  
 54 trabalhar, é:: põxa, isso aqui o rapaz divide em três  
 55 vezes, e[ sse:]  
 56 Lucas [a bom]ba aqui?  
 57 Pedro não, tudo aqui.  
 58 Ana esse serviço.  
 59 Pedro esse serviço.  
 60 Lucas o sensor, aqui.  
 61 Pedro anhan!  
 62 Lucas eu não sei quanto que custa, eu posso olhar.



63 Pedro não, você pode olhar, eu te[dou]  
64 Lucas [ago]ra, a bomba aqui, eu tô me  
65 propondo  
66 Pedro não:, mas tô falando tudo, pra ajudar ele, enten[deu?]  
67 Lucas [não,] eu=  
68  
69 Pedro [porque=  
70 Lucas =quero aju  
71 Pedro =tem coisa aqui, ] é, é igual, ele não entende. eu mexo  
01 com lava jato, eu mexo entendeu?  
02 Lucas então, você é um [cara então você é um cara, sensato,=  
03 Pedro [é:: é, eu sou, não! eu sou um cara=  
04 Lucas =sensato nessa história brother. você é um cara sensato=  
05 Pedro =sensato. eu vou te f a l a r , o q u e q u e , o=  
06 Lucas =na situação. você mexe você sabe]  
07 Pedro =q u e q u e e l e n ã o s a b - , ó : ]  
08 (2.0)  
09 Lucas [hora nenhuma eu enganei vocês. você sabe disso]  
10 Pedro [ disco de freio, disco de freio. não, ] então >vou  
11 ser sincero agora com você<  
12 Lucas disco de freio, eu posso opinar, que ele falou que eu não  
13 podia. disco de freio, é:: um problema grave. não é  
14 problema de:: coisa. é:: jogo de junta, isso é coisa  
15 barata, a correia dentada, ela funciona dentro do motor,  
16 se ela travar o motor, pra você [e cem vezes pior]  
17 Ana [a í : : , aí::,] aí e  
18 outro departamento.  
19 Pedro não, mais mais começou a dar problema.  
20 Lucas aí, mais aí é o tipo da coisa( )  
21 Pedro é:, é:, é: tant foi corrigido antes. espera aí!  
22 Lucas vai, fala.  
23 Pedro é:: correia dentada, né, >coisa a toa<. óleo do motor , é  
24 lógico, se abriu tem que trocar o óleo, não tem como você,  
25 você aproveitar [ o óleo velho ]  
26 José [(isso aí não tem não)]  
27 Pedro é:: junta do (cárter), quando você abriu o cárter você tem  
28 que [trocar a junta,]  
29 José [tem que trocar ] a junta.  
30 Pedro você não vai por sem junta, isso é parte do motor, suporte  
31 do filtro de ar, porque não existia o:: suporte. o carro,  
32 eu tô sendo sincero com você, o carro:::, é um monza  
33 noventa e quatro, tá uma porcaria. as as quatro rodas dele  
34 estão empenadas. TUDO do carro tá ruim. ISSO não vem ao  
35 caso. é::  
36 (2.5)  
37 Pedro A BOMBA D'AGUA, a bomba d'água, ela, ela faz o carro, se o  
38 carro der um super aquecimento ali, ela es[ toura o  
39 motor. ]  
40 José [ela  
41 estoura o motor]  
42 Pedro TUDO estoura o motor.  
43 Ana sei, se ele não tivesse, to[mado providências o motor=  
44 Pedro [não trocado, estourava, que=  
45 Ana =teria::, t e r f u n d i d o ]  
46 Pedro =seria um prejuízo maior pra você,] porque o motor do  
47 monza::  
48 Lucas aí, aí eu teria que bancar o motor.  
49 Pedro pois é, mas qual você preferia, pagar esses quatrocentos,  
50 ou pagar um motor de:[dois mil. ]  
51 Lucas [mas aí, eu]  
52 Pedro espera aí, tem mais uma coisa aqui. é::, é::, ((alguém

tosse))as mangueiras daquele carro estavam todas ressecadas. elas estavam vazando água, e você não sente quando tá vazando água.

Lucas e voc- quando você lev-, quando ele levou o carro no mecânico, ele deu::[o mecânico tinha que ter olhado isso=

Pedro [não::, aí aí eu vou disc eu não quero briga!] aí aí=

Lucas =tudo ]

Pedro =vou vou discordar de você.

Lucas (isso aí são coisas tudo é::)incentivo do mecânico.

Pedro não tem como você tirar um motor, pra você olhar uma mangueira.

Lucas não tem como tirar, mas, ele tem como olhar.

Pedro ah!, mas ele olhou uê.

Lucas igual a, igual, igual o::: disco de freio, essas coisas igual você tá falando que tava tudo ruim. o mecânico tem como sa[ber. basta levantar o carro numa garagem, dar uma=

Pedro [não, hum, mas que isso, eu. o cara vai desmanchar=

Lucas = geral( ) ]

Pedro =o carro] pra ver o que que é bom. o:::, o disco de freio é bom, a bomba é boa, a a bomba tá ruim. Ele vai desmontar o motor intei[ro pra ver se tá b o m ? ]

Lucas [ não, claro que não.]mas as, as coisas possíveis a olho [nu, que dá pra ver, igual ( )]

Pedro [ não, entendeu, agora ]e:: gasolina que colocou, isso aqui é:: filtro de óleo isso aí isso aí a revisão é de três em três mil quilô[metros tem=

Lucas [você=

Pedro = que fazer. ]

Lucas =deveria ter falado]

Pedro entendeu. agora tem coisa aqui que, pôxa! você sabe que,

Lucas entendeu.

Pedro você,>você tá no ramo há muito anos<]

Lucas [ não:: eu sei ]o rapaz, eu sei, eu não tô dizendo eu não tô querendo enganar nin[guém mas ],só certas coisas aqui, isso

Pedro [entendeu?]aquí, o mecânico quando você leva um carro e fala pra ele, "dá uma olhada nesse carro, uma GERAL" ele te dá uma o[pinião, não ele te dá um parecer. ele te um

Lucas [não tem como eu, eu, eu posso pega:r qualquer, eu posso]eu posso te levar você, você sem ser o dono da agência, eu posso te pegar um carro, em outra agência, levar lá no lá na blue car, eles não vão desmanchar.

Pedro te dá um parecer.

Lucas eles vão, eles vão te falar o:o:, nos levamos lá en[tão,=

Pedro [eles=

Lucas =e vão ver]

Pedro =não vão] desmanchar o motor, eles não vão desmanchar o motor.

Ana tem muita coisa que, tem que, so tiran[do o motor pra ver]

Pedro [e,e,u,só tirando uê]

a correia dentada

Lucas você sabe quanto é uma hora, você sabe quanto e a hora de:::, um mecânico, lá dentro da- da visa car, olhar um uma bomba d'água. mas lá é [conces]sionária autorizada.

Pedro [salta ] então, como é que você falou que pode levar na blue car?

Lucas não, mas se você falar que na tem condição de ver, tem condição [de ver]

Pedro [ não: ]

Lucas =tem condição de ver uê.

Pedro não tem eu,a correia dentada não tem,eu te levo em cem

46 mecânicos, se ele falar [que tem]  
 47 Ana [quem a ]rruma seus carros?  
 48 Lucas =hein?  
 49 Ana qual mecânico.  
 50 Pedro aqui, eu vou te falar então. se você soubesse que não  
 51 tinha problema, ... então você não precisava ter trocado.  
 52 o braço da direção e os dois amortec[do=  
 53 Lucas [mas ele q u e]brou,=  
 54 Pedro =monza,  
 55 Lucas = uê.=  
 56 Pedro é: mas então, é i[gual i s s o a q u i , ó]  
 57 Lucas [mas isso aí, isso aí foi] um desgaste,  
 58 isso aí foi um acidente,  
 59 Pedro então?,  
 60 Lucas a coisa aconte[ce u.]  
 61 Pedro >[e n t]ão amortecedor é desgaste também.=  
 62 Lucas =então:, mas isso aconteceu.=  
 63 Pedro =então aconteceu.  
 64 Lucas tanto é que ele reclamou e foi reparado na mesma hora.=  
 65 Pedro = >mas ele< tentou reclamar com seu sócio lá, ele me mal-  
 01 maltratou lá dentro, =  
 02 Lucas =é, mas vocês chegaram brigando lá.=  
 03 Pedro =não! =  
 04 José =não.  
 05 Pedro nós fom-, sabe quantas vezes que eu fui lá?=  
 06 Ana =mas isso aqui [ ó ... já:: ...]  
 07 Lucas [chegaram grit a n]do, arrumaram maior  
 08 falta de respeito,=  
 09 Pedro =eu, eu quis- eu fui lá umas dez vezes, entendeu? [não,=  
 10 Lucas [não...=  
 11 Pedro =eu fui. não, é clar-é lógico que ele vai contar a sua=  
 12 Lucas =não: meu irmão, eu não, todo mundo vai puxar para o seu=  
 13 Pedro =versão]  
 14 Lucas =lado.]  
 15 seu lado.]=  
 16 Pedro =não, eu não vou puxar para o lado dele,[tanto que eu tô]  
 17 Lucas [(aliás o negócio)  
 18 ] todo mundo .. entendeu?  
 19 Pedro eu não vou puxar para o teu lado, entendeu?. eu tô te  
 20 [ contando ... e n t e n d e u? ]  
 21 Lucas [não::, não quero que puxa não.=]  
 22 Ana =(o que é ) aqui?  
 23 José é mã-, mão de obra, uê. é para:, é:: é mão de obra,  
 24 Lucas é igual você chegar já brigando, dis[ cutindo ],  
 25 Pedro [não!, é lóg]ico que:  
 26 não leva a nada.  
 27 Lucas as coisas não é por aí, as coisas tem que pegar , sentar e  
 28 conve[ rsar. ]  
 29 José [é lóg]ico, não leva a nada.=  
 30 Lucas =porque briga , não leva a nada.  
 31 José não leva, de jeito nenhum.=  
 32 Lucas =não leva a nada , que nós vamos bri[gar,brigar, brigar,]  
 33 Pedro [e num v a i c h e  
 34 ]gar acordo.  
 35 Ana lucas.  
 36 Lucas oi.  
 37 Ana deixa eu te falar. se você compRAsse as duas peças, você  
 38 pode conseguir isso mais barato, aí, você tá no ramo, e  
 39 entregar essas duas peças para ele, ele leva, .. para  
 40 esse- para o mecânico de Confiança dele fazer esse  
 41 serviço=

42 Pedro =>entendeu, porque é::, o negócio fica chato, entendeu.,  
 43 eu não, eu não forcei mas, tanto que eu. - o jorge é muito  
 44 seu amigo, entendeu?.  
 45 Lucas < não:: eu sei mas só que eu- ... porque,> no dia que ele  
 46 cheg- que vocês estavam lá na loja lá, que eu estava em  
 47 casa passando mal com dor de garganta, aquele cara ali  
 48 tava arrumando maior tumulto lá, entendeu?  
 49 Pedro ah !, eu nem fiquei lá.  
 50 Lucas os vizinhos tudo lá foi lá me perguntar,  
 51 José não::!! ((risos))  
 52 Pedro =sabe quem tava fazendo esse tumulto lá, era seu  
 53 funcionário,=  
 54 Lucas = eu não sei, uê.  
 55 José a leila que aumentou com a [g r i t a r i a l á , uê]  
 56 Pedro [ o seu pai- o s e u p a i ]  
 57 tava lá no dia. você pergunta ele. ele falou::, o luc-, o  
 58 lucas tá com dor de de garganta, eu entrei dentro do meu  
 59 carro, ele entrou dentro do dele, e:: viemos embora.=  
 60 Lucas =não cara, agora você vê, eu fiquei super chateado por  
 61 causa da atitude de vocês, bicho. [a gente é tu]do jovem,=  
 62 Pedro [eu fiquei]=  
 63 Lucas =a gente não prec[isa disso não] entendeu, ... entendeu...  
 64 Pedro [eu fiquei su]per chateado da atitude  
 65 dele. o cara me tocar, de dentro da agência dele.=  
 01 José =isso aí ele ficou mesmo.=  
 02 Ana =aq[ui. acho que isso agora aqui, não vem ao caso, né.]  
 03 Lucas [o problema que você faltou- a falta de respeito,]  
 04 Marta não vem ao caso. vamos resolver o problema.  
 05 Lucas o negócio é o seguinte. eu vou apreçar uma bomba disso  
 06 aqui, isso aqui eu já me proponho a pagar, porque eu já tô  
 07 falando aqui. ... [e isso aqui] ,eu vou ver quanto que  
 08 custa, . e te ligo para você e  
 09 Ana [o sensor. ]  
 10 Lucas te falo. eu dou meu parecer:, eu compro ou não compro.  
 11 isso aqui eu já não proponho a pagar não.  
 12 José = mas aí-, aí vai ficar aquela coisa, o carro tá parado!  
 13 (0,5) o carro, eu não tô nem andando no carro.=  
 14 Ana =você me traz resposta, até meio-d[ia, até uma hora?]  
 15 Lucas [não, até meio-dia] não  
 16 tem jeito.  
 17 Ana claro que tem, é só fazer levantamento de preço, ué.=  
 18 Pedro =no sábado o carro ficou aqui na, na,>sábado não, domingo<  
 19 o carro ficou no posto, da rua C,=  
 20 José =estava vindo, parei o carro para colocar gasol[ina,=  
 21 Pedro [o carro=  
 22 José =>quem disse que pega <], não pega.>  
 23 Pedro =não funcionou mais ] ... entendeu?. para você tá  
 24 sendo a metade aqui ó.  
 25 Ana isso aqui é fácil ,para você descobrir preço.  
 26 Pedro isso daí, é só ir no "orelhão" ali, ligar para- [ para=  
 27 Ana [ até ,=  
 28 Pedro =redil auto peças para -...]  
 29 Ana =até , meio-dia e já m e ]ia, dava para-.. acho que se  
 30 você comprar. essas duas peças né. já alivia, já e::, pelo  
 31 menos já conserta o carro, com esse defeito que ele tá  
 32 agora, né.=  
 33 Pedro =não, eu tô propondo para ele. o rapaz divide pra  
 34 m[im, de três vezes ]  
 35 José [eu vou conser t a]r essa merda desse carro, e dá um  
 36 jeito de trocar essa porcaria.  
 37 Pedro você vê, um carro de dez mil reais.>igual ele falou que é

38 uma carro velho< mas, o, o, dinheiro que ele gastou nele  
 39 aqui, ele pegava um carro mil, novo. um fiat uno, tá  
 40 treze mil reais. quem-, quem paga trezentos, paga  
 41 trezentos e cinqüenta.  
 42 Lucas [ s í l v i a ] ((lucas.conversando no=  
 43 Pedro [ não, não vem ao caso, agora. ]=  
 44 Lucas =celular)) é, a opção foi dele.  
 45 Pedro isso:, eu [ concordo ]  
 46 Ana [mas, a gente] tá aqui para...  
 47 Lucas ((irineu)), quanto que é uma bomba elétrica, do:, do  
 48 monza. de combustível do monza?  
 49 ((Rte. está fazendo uma ligação pelo celular))  
 50 (4.0)  
 51 Lucas ham?,  
 52 (20.0)  
 53 ((parece que há um corte na fita))  
 54 Pedro então::< você, com[ prou ]>  
 55 Ana [você ]vai se comprometer com os dois,  
 56 [ né .]  
 57 Lucas [não!] sensor ele não tem lá não. aí eu vou conversar com  
 58 meu sócio, e ver o quê que ele[ (xxx) ]  
 59 Pedro [n ã o,mas], se  
 60 você tá dispondo a-  
 61 Lucas não, tô dispondo a pagar a bomba, a mais cara aqui ó.  
 62 Pedro as duas, porque senão é::, .. é muito prejuízo para ele  
 63 coitado. ele ganha é::, ele ganh[a quatro salário, ué]  
 64 Lucas [irineu,.. d a q  
 65 u i ]a pouco eu te ligo ai.(1,2) tá bom,.. falou então.  
 66 tchau. ( (Lucas. está falando no celular))  
 01 (13.0)  
 02 (( Lucas. está ao celular))  
 03 Lucas que a bomba, eu já mando te entregar.  
 04 ( 2.5)  
 05 José vai me pagar ...duzentos e cinqüenta e um , aí eu vou  
 06 ficar no prejuízo de mil reais ainda, hem.  
 07 Lucas deixa eu te falar, eu vou então para morrer a nota,  
 08 então. eu vou calcular um sensor desse aqui, e eu vou te  
 09 entregar um sensor.  
 10 Pedro mas é::, é novo, né.  
 11 Lucas heim?  
 12 Pedro NOvo.  
 13 Lucas não:: te garanto novo, não. =  
 14 Pedro =não. .. porque se você puser um sensor usa[ do ],  
 15 Marta [não,] mas  
 16 gente pode fazer, um pou [co mais, .. pelo menos foi  
 17 o que ele ma falou],  
 18 Pedro entendeu,cada um fazem[ d o u m pouco  
 19 ]  
 20 Marta pode dividir, isso aqui de algumas vezes,  
 21 Lucas eu sei como é que é, uai, só ...  
 22 Pedro ele, ele tá ce [ dendo pra você ]  
 23 Lucas [pois é, esse proble]ma não poderia nem  
 24 ter vindo aqui, por que:  
 25 Pedro por quê?  
 26 Lucas se você tivesse me procurado - igual eu, [eu viajei, eu  
 27 tive meus problemas]  
 28 Pedro [ah!, ... eu  
 29 te, te, te procurou prat]icamente um mês, lucas. todo dia  
 30 lá, meu..=  
 31 Lucas =não. um mês não.  
 32 Pedro um mês, praticamente =

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

29 coisas:, que é desgaste natural do carro, que não cabe a  
 30 garantia cobrir, mas que:: .. outras coisas estaria dentro  
 31 da garan[ t i a]  
 32 Pedro [mas, é igual]  
 33 Ana então que::, a proposta seria ele pagar essas duas peças,  
 34 tá?. e se que ele vai nos dar uma resposta até amanhã  
 35 cedo, .. de que:: se vai realmente arcar com isso, e que  
 36 dia que entrega, para gente ver vai encerrar ou não es[s=  
 37 Pedro >[é=  
 38 Ana =a : :]  
 39 Pedro =igual]<, é::  
 40 Ana esse processo, tá.? e:: vê também com relação a::, a nota  
 41 fiscal, né.=  
 42 Pedro =é igual o motor, o motor não funciona sem apar- sem o  
 43 jogo de ele vela. isso tudo, o motor em si, é o conjunto.  
 44 ... ele não tem como funcionar.