

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

ELIANA DOS SANTOS RANGEL.

**FUNÇÕES DE SEQUÊNCIAS DE PERGUNTAS E RESPOSTAS INICIADAS POR
MEDIADORES EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO DO PROCON.**

**JUIZ DE FORA - MG
2007**

ELIANA DOS SANTOS RANGEL

FUNÇÕES DE SEQUÊNCIAS DE PERGUNTAS RESPOSTAS INICIADAS POR
MEDIADORES EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO DO PROCON.

Dissertação apresentada ao
Programa de Pós-Graduação
em Linguística da
Universidade Federal de Juiz
de Fora, como requisito
parcial para obtenção do Grau
de Mestre em Linguística.

Orientador: Prof. Dr. PAULO CORTES GAGO

Juiz de Fora, junho de 2007.

ELIANA DOS SANTOS RANGEL

FUNÇÕES DE SEQUÊNCIAS DE PERGUNTAS E RESPOSTAS INICIADAS POR
MEDIADORES EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO DO PROCON.

Dissertação apresentada ao
Programa de Pós-Graduação
em Lingüística da
Universidade Federal de Juiz
de Fora, como requisito
parcial para obtenção do Grau
de Mestre em Lingüística.

Aprovada em junho de 2007

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Paulo Cortes Gago – Orientador
Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof. Dra. Sonia Bittencourt da Silveira
Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof. Dra. Amitza Torres Vieira
Faculdade de F.C.L. Santa Marcelina
Juiz de Fora
2007

À Maria, minha mãe,
à Ana Paula, minha irmã,
e à tia Lete,
sempre amigas e incentivadoras.

AGRADECIMENTOS

Quero expressar aqui meus sinceros agradecimentos a todos que me ajudaram durante a elaboração desse trabalho. Em especial:

À minha querida mãe, que sempre me escuta e está sempre pronta para me dar um bom conselho. À minha irmã, leal amiga, companheira, sempre otimista. À minha tia Lete, que está sempre disposta a me apoiar.

Agradeço ao Paulo, a quem muito estimo e por quem tenho profunda admiração. Obrigada pela orientação durante o mestrado e por todo apoio e paciência que tem comigo desde a época da graduação.

Agradeço aos queridos amigos que encontrei na UFJF, especialmente:

À Fernanda, com quem construí uma sólida e genuína amizade, por toda ajuda valiosa que me deu durante os apertados anos do mestrado.

A Aline, Luciana, Érica, amigas muitíssimo queridas, presentes em todos os momentos.

Ao Roberto, amigo e exemplo de competência.

Ao Iverson e ao Luis Gustavo, amigos muito gentis e prestimosos.

Ao Rodrigo Almeida, que mesmo de longe é fonte de encorajamento.

A todos os professores da graduação e do mestrado. Agradecimento especial aos professores doutores Sonia Bittencourt, Nilza Dias e Mário Roberto Zágari, por quem tenho enorme admiração, e que contribuíram para meu crescimento intelectual desde a graduação.

A todos que contribuíram para a elaboração do banco de dados, coletando dados, fazendo o difícil trabalho de transcrição.

O incentivo e apoio dos colegas de trabalho (Márcia, Ivone, Luzia, Miriam, Anderson, Alessandra, Mônica, também professores da rede pública) me deram impulso para continuar, apesar da difícil tarefa de conjugar trabalho com pesquisa.

Finalmente, agradeço a Jeová Deus, meu Baluarte.

RESUMO

A presente pesquisa tem por objetivo investigar o trabalho de mediação exercido no Procon, através do estudo de quatro audiências de conciliação, focalizando a atenção em uma das ferramentas usadas pelos mediadores para conduzir o pleito – as perguntas. Para a análise dos dados, adotamos como referencial teórico os pressupostos da Análise da Conversa Etnometodológica. A pesquisa é de natureza qualitativa, interpretativista. Assume, portanto, uma visão êmica para a construção do significado, tão próximo quanto possível da perspectiva dos participantes. Foram selecionadas e analisadas as seqüências de perguntas mais relevantes para cada audiência. O estudo apontou para os seguintes desenhos de pergunta: 1) perguntas do tipo qu-, 2) afirmação resumitiva + *tag question*, 3) pergunta do tipo sim/não, 4) pergunta com dupla negação, 5) afirmações + *tag question*, 6) pergunta disjuntiva, 7) pergunta aberta, 8) avaliação + pergunta do tipo sim/não, 9) pergunta negativa, e, 10) pergunta do tipo sim/não resumitiva. A pesquisa não considerou as perguntas de forma isolada, mas levou em consideração também os turnos de respostas. As perguntas, dentro desse cenário, conforme a análise de dados revelou, servem para solicitar informações, mostrar entendimento, solicitar narrativas, buscar acordo, instigar tomada de posição, dentre outras funções. O trabalho mostra evidências de como o uso das perguntas influencia na condução de cada audiência de conciliação, mesmo que não haja acordo entre as partes.

ABSTRACT

This research aims to investigate mediation work at Procon, through the study of four conciliation hearings, focusing attention to the sequences questions – a tool used by the mediators to conduce the plea. To analyse the data, we use ethnomethodological conversation analysis. The nature of this work is qualitative, interpretive. Therefore, it takes an emic point of view, as close as possible to the participants' perspective. Important sequences of questions to mediation were selected and analysed. The study shows these turn designs: 1) wh- question, 2) resumitive assertion+ tag question, 3) yes/no question, 4) question with double negation 5) assertions + tag question, 6) disjunctive question, 7) open question, 8) evaluation + yes/no question, 9) negative question, and, 10) resumitive yes/no question. This research also considerates the answers turns. The analysis of the data revealed functions of the questions: to solicit information, to show understand, to solicit relates, to seek agreement, to encourage takings of position, and other functions. This work shows evidences how questions influence in the results of conciliation hearings.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	11
 1. PRESSUPOSTOS TEÓRICOS.....	15
1.1 TEORIA SOBRE PERGUNTAS	15
1.1.1. O que é uma pergunta?.....	16
1.1.2. Forma e função das perguntas.....	17
1.1.3. Perguntas como forma de controle.....	19
1.1.4. A influência das perguntas sobre as narrativas.....	22
1.1.5. O uso estratégico de perguntas.....	24
1.1.6. A condutividade das perguntas negativas.....	27
1.1.7. A manipulação do significado em seqüências de perguntas e respostas....	28
1.1.8. Ações associadas com a prática de fazer perguntas.....	31
1.2. ESTUDOS EM MEDIAÇÃO.....	33
1.3. ANÁLISE DA CONVERSA ETNOMETODOLÓGICA.....	44
 2. METODOLOGIA DE PESQUISA.....	50
2.1. A NATUREZA DA PESQUISA.....	50
2.1.1. Contribuições da etnografia.....	51
2.1.2. Contribuições da etnometodologia.....	52
2.2. O PROCON.....	55
2.3. OS DADOS.....	56
	57

2.4. AS TRANSCRIÇÕES: A ESCOLHA DO MODELO.....	
3. ANÁLISE DE DADOS.....	61
3.1. AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO HALACK.....	61
3.1.1. A fase inicial da audiência – o relato.....	62
3.1.2. Fase das propostas: a tentativa do estabelecimento de um acordo.....	69
3.1.3. O alinhamento entre as partes.....	73
3.2. AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO YELLOWCARD.....	78
3.2.1. O relato.....	78
3.2.2. Tentativa de apurar os fatos.....	82
3.3. AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO OK VEÍCULOS.....	88
3.3.1. O levantamento de propostas.....	90
3.4. ACAREAÇÃO PEDREIRO RUI.....	101
3.4.1. O relato do reclamado.....	102
3.4.2. A versão da reclamante.....	104
3.4.3. Enquadramento legal.....	108
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	111
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	117
ANEXOS.....	123

INTRODUÇÃO

Atualmente, podemos notar a expansão cada vez maior do papel que terceiras partes desempenham na resolução de conflitos. No cenário internacional, a mediação e outras *formas alternativas de resolução de disputas* estão se institucionalizando (cf. FOLGER & JONES, 1994) Atividades como essas, principalmente a partir dos anos 80, têm sido usadas para resolver conflitos entre pais que disputam a custódia de seus filhos; problemas de vizinhança; litígios civis e criminais; e mesmo dentro de empresas. (cf. CARNEVALE & Pruitt, 1992)

No Brasil, a atuação de usar terceiras partes na resolução de conflitos pode ser observada, ainda de forma bastante incipiente, dentro de *Câmaras de Mediação*, estruturas criadas muito recentemente, dentro do próprio sistema judiciário, com assistentes sociais e psicólogos atuando como mediadores, e em conciliações nos tribunais. Todavia, a atuação de terceiras partes na resolução de conflitos é bastante visível no Procon – instância de defesa do consumidor. Este órgão é o mais conhecido dos brasileiros, devido a sua larga divulgação na mídia. O Procon tem por objetivo regular as relações de consumo entre fornecedores de bens e serviços e consumidores. O Código de Defesa do Consumidor, Lei no. 8078, aprovada e sancionada pelo governo Federal em 11 de setembro de 1990, por vezes encontrado em estabelecimentos comerciais para pronta consulta do consumidor, é o respaldo legal do Procon. As atividades de mediação, como as que acontecem nesse cenário, são importantes, porque evitam processos judiciais e ajudam a melhorar as relações humanas na sociedade. Esse fato torna relevantes as várias pesquisas realizadas nesta área.

Por exemplo, dentro do Programa de Mestrado em Lingüística da Universidade Federal de Juiz de Fora foram abordados os seguintes temas sobre o Procon: formas de endereçamento e auto-referenciação na negociação de identidades situadas (ARRUDA, 2006), funções discursivo-interacionais dos reparos (MAGALHÃES, 2004), estratégias de negociação na produção de acordo (BALDUTTI, 2003), negociação e barganha (MATTOS, 2003), estratégias de trabalho de face (COSTA, 2001), dentre outros.

Nossa pesquisa tem por finalidade dar mais um passo no estudo desse cenário institucional. Temos por objetivo investigar o trabalho de mediação realizado no Procon, através do estudo de algumas audiências de conciliação, focalizando nossa atenção em uma das ferramentas usadas pelos mediadores para conduzir o pleito – as perguntas. Vários estudos sobre mediação mostram, ainda que de forma indireta, que as perguntas são, amiúde, usadas pelos mediadores para dar oportunidade aos participantes de construírem soluções para as questões em pauta, para evitar conflitos e ajudá-los a não perderem o foco do encontro, para coagir, etc. (GARCIA, 2000; GARCIA, 1997; GREATBATCH & DINGWALL, 1994). Segundo Garcia (2000), o objetivo do mediador é tentar mover os participantes de suas posições antagônicas e encontrar soluções para a resolução do conflito.

Investigaremos as seqüências de perguntas e respostas iniciadas pelos mediadores de audiências de conciliação no Procon. Este estudo nos permitirá observar as ações realizadas por meio das perguntas e os sentidos atribuídos a elas. Embora nosso foco seja o estudo das *perguntas*, por privilegiarmos o caráter *interativo* e *seqüencial* do fenômeno da mediação, não analisaremos os turnos de perguntas de forma isolada, mas sim dentro de uma seqüência, o que implica considerarmos também as respostas, que podem modificar os sentidos atribuídos a uma pergunta. Certamente o que é dito durante o processo interacional

serve de base para as perguntas feitas pelo mediador. Qualquer elocução produzida na fala-em-interação será localmente interpretada pelos participantes daquela interação. O próximo turno mostrará se os participantes tratam a elocução do mesmo modo que a interpretação do analista (cf. PERÄKYLÄ, 1997).

Conforme Heritage (1997), há seis lugares básicos para examinarmos a institucionalidade da interação: 1) organização da tomada de turno; 2) organização estrutural geral da interação; 3) organização da seqüência; 4) desenho dos turnos; 5) escolha lexical; e 6) formas epistemológicas e outras formas de assimetria. Em nossa pesquisa sobre as seqüências de perguntas e respostas, os quatro primeiros itens serão abordados.

Para analisarmos nossos dados, adotaremos como referencial teórico os pressupostos da Análise da Conversa de base Etnometodológica. A pesquisa é de natureza qualitativa, interpretativista. Assume uma visão êmica para a construção do significado, tão próximo quanto possível da perspectiva dos participantes.

As questões de pesquisa que guiarão nosso estudo são as seguintes:

1. Qual o desenho dos turnos de perguntas?
2. Qual a função das perguntas neste cenário institucional?
3. Quais os significados selecionados pelos atores sociais para responder às perguntas?
3. Como as perguntas dos mediadores influenciam na condução da mediação?

A dissertação está assim estruturada. No primeiro capítulo apresentamos os pressupostos teóricos que embasam nossa análise de dados. Fizemos uma revisão bibliográfica sobre a teoria de perguntas. Consideramos, em seguida, alguns estudos

importantes na área da mediação, e, por fim, apresentamos as bases da Análise da Conversa Etnometodológica. O segundo capítulo aborda questões relacionadas à metodologia de pesquisa adotada neste trabalho. O terceiro capítulo efetua a análise de dados à luz da teoria apresentada. Por fim, apresentamos nas considerações finais respostas às questões propostas inicialmente. Na seção dos anexos, o leitor poderá encontrar as transcrições dos dados na íntegra.

1. PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

Este capítulo tem por objetivo considerar a teoria que embasa nossa análise de dados. Iniciaremos com a discussão de textos relevantes que contribuem com a teoria sobre perguntas. A seguir, analisaremos alguns textos que tratam sobre o trabalho em mediação. E, por fim, abrangeremos o que é a Análise da Conversa Etnometodológica e quais as contribuições dessa teoria para análises de dados como a proposta nessa dissertação.

1.1 - TEORIA SOBRE PERGUNTAS

Neste item consideraremos alguns textos que abordam o estudo de seqüências de perguntas. Discutiremos alguns, escritos há mais tempo, como *On some questions and ambiguities in conversation*, de Schegloff, publicado na década de 80, e amplamente citado em textos mais recentes que tratam dessa temática, bem como textos publicados mais recentemente como *The organization of questions and answers in the thematic phases of hostile examination: turn-by-turn manipulation of meaning* (GNISCI & PONTECORVO, 2004) e *Question-answer sequences in conciliation hearings and interviews with political candidates* (GAGO & SILVERIRA, 2006). A maioria dos textos discute o uso das perguntas por meio de dados advindos de cenários institucionais, principalmente do ambiente jurídico. Nossa discussão bibliográfica partirá dos textos mais antigos e observará os avanços das pesquisas feitas ao longo do tempo e a relevância deles para nossa pesquisa.

1.1.1. O que é uma pergunta?

Como identificar uma pergunta? Para muitos lingüistas e filósofos da linguagem cotidiana, as sentenças singulares são unidades de análise. Todavia, Schegloff (1984) aponta isso como problemático, se levado em conta o mundo real da conversa. Uma elocução não ocorre de forma isolada, mas dentro de algum lugar seqüencial. Desta forma, antes de classificarmos uma elocução como pergunta, temos de verificar o seu ambiente seqüencial.

Para identificar perguntas em um contexto seqüencial é importante a noção desenvolvida pela Análise da Conversa de pares adjacentes¹. Os pares adjacentes apresentam fortes restrições. Uma primeira parte do par (PPP) torna relevante uma ação particular, ou restringe um conjunto de ações, para serem feitas a seguir. Por exemplo, se uma pergunta é feita numa primeira parte do par é necessário que uma resposta seja dada na segunda parte do par (SSP). Daí a importância de analisarmos as elocuções dentro de uma seqüência. É somente por meio do que é dito antes e depois que poderemos considerar determinada elocução como sendo pergunta ou não. Qualquer elocução produzida na fala-em-interação será localmente interpretada pelos participantes daquela interação.

Em seu texto, Schegloff (1984) também discute sobre a forma e a função das perguntas. Muitas vezes a elocução tem a forma lingüística de pergunta, mas sua função é outra. Ele cita o seguinte exemplo para elucidar esta questão:

B1: Why don't you come and see me some [t]imes.

A1: [I woud like to.

¹ Esta noção será desenvolvida a diante.

Aqui, Schegloff mostra que, embora a elocução de B1 pareça sintaticamente com uma pergunta, não é uma pergunta que A1 responde, mas sim um convite que ela aceita. Desta forma, o autor nos mostra que não devemos classificar uma pergunta apenas por **sua** forma sintática, mas em especial por seu lugar na seqüência lingüística. As elocuções construídas mostram o entendimento dos falantes.

Schegloff abordou também em seu texto onde as perguntas podem surgir quando algum fato está sendo narrado. Durante o período em que o participante narra sua versão da história, ele pode propor uma conclusão da história, mas não pode garanti-la. Isso acontece porque uma história só é concluída se o recipiente aceita e mostra entendimento. A forma mais usada pela qual um recipiente pode tornar uma história aberta é por meio de uma pergunta sobre o fato narrado.

Esse ponto nos interessa bastante, porque em nossos dados, audiências de conciliações do Procon, há partes que são dedicadas a narrativas. Portanto, daremos atenção também às perguntas que surgem neste local interacional.

1.1.2. – Forma e função das perguntas

O texto de Harris (1984), escrito no mesmo ano que o discutido anteriormente, tem por objetivo examinar a ocorrência de perguntas no discurso jurídico e definir seu significado social naquele contexto para investigar a relação entre sua função e forma sintática. Conforme mostra a autora, grande parte da literatura que trata do contexto de cortes reconhece a importância das perguntas como principal maneira de se obter informações do réu, de testemunhas e de todos os envolvidos numa corte. Vários livros em pesquisas do campo jurídico mostram que tanto praticantes quanto teóricos tomaram

consciência do procedimento de perguntar como forma de controle, reservado primeiramente para aqueles que formam uma parte do sistema da corte.

Em seu estudo, Harris considerou como perguntas aquelas com sintaxe interrogativa, itens com entonação acedente ou descendente e declarativas contendo informação ou pedindo confirmação. Embora baseie-se primeiramente na forma para classificar as perguntas, a autora não despercebe a natureza interacional das perguntas e o contexto em que são produzidas. A análise que fez envolveu métodos quantitativos e qualitativos.

A autora classificou as perguntas em três grupos: 1) interrogativas (polar, disjuntiva, tag, qu-); declarativas; moodless (level ou rising pitch). Do total de 188 perguntas analisadas, apenas seis foram feitas pelos réus; o restante ficou dividido entre magistrados e advogados. O que chamou a atenção da autora foram: a) a forma escolhida pelos magistrados e advogados; b) o modo como formas particulares são altamente condutivas; c) o fato de formas não necessariamente condutivas requererem apenas uma resposta mínima (sim/não).

Dentro da análise feita por Harris, há um grande número de perguntas que requerem uma resposta mínima. Das 188 perguntas, 117 podem ser respondidas com sim/não ou são disjuntivas. Isso revela muito sobre a natureza do controle dos magistrados.

Em resumo, a autora chegou às seguintes conclusões:

1. Magistrados e advogados têm o poder de perguntar; tal poder é restringido largamente aos réus.
2. A grande maioria das perguntas feitas pelos magistrados e advogados requer respostas sim/não, disjuntivas, ou outras respostas mais restritas.

3. A maioria das perguntas feitas pelos magistrados e advogados já contém proposições completas.
4. Magistrados e advogados fazem uso considerável de formas altamente condutivas de perguntas e de formas que podem ser condutivas.

Tais evidências juntas provam o controle do poder que advogados e magistrados exercem sobre o discurso através das perguntas. No caso que analisa, a autora observa que a função da maioria das perguntas é solicitar confirmação de informação ou de acusação. Formas mais condutivas podem ser usadas para pedir confirmação. Acusações transmitem informações, e perguntas que requerem informação podem conter acusações implícitas. O estudo de Harris, portanto, considera que o uso de perguntas é bastante restrito àqueles que estão num nível hierárquico maior.

Embora nossa pesquisa dê atenção especial ao contexto sequencial, a classificação proposta por Harris poderá ser considerada em nossos dados, visto que temos interesse em saber quais as formas assumidas pelas perguntas feitas pelos mediadores no Procon. Outro ponto que nos chama atenção é o fato de Harris considerar as perguntas feitas no cenário jurídico como modo de controle. Consideramos as perguntas feitas pelos mediadores do Procon como instrumento para resolver os conflitos entre consumidores e fornecedores. Com base nesse estudo de Harris poderemos comparar até que ponto as perguntas são um modo de controle usado pelos mediadores.

1.1.3. – Perguntas como forma de controle

Em *Contested evidence in courtroom cross-examination: the case of a trial for rape*, Paul Drew (1992) examina seqüências de perguntas feitas em um interrogatório, num

tribunal, sobre o caso de uma tentativa de estupro. Ele afirma que o sistema judicial criminal anglo-americano é essencialmente hostil. O objetivo do advogado é produzir inconsistências e implicações danosas nas evidências das testemunhas. O advogado faz isso, principalmente, por manejar as perguntas de modo a desacreditar a testemunha. Neste contexto, as testemunhas estão cientes do objetivo por trás das perguntas feitas pelo advogado. Elas sabem que tais seqüências têm por finalidade expor alguma falha ou inconsistência em suas falas. Esta consciência é manifestada no modo defensivo como elas respondem a certas questões.

No cenário estudado por Drew, ocasionalmente, um advogado não examinador e o juiz podem intervir, para fazer ou julgar uma objeção. Mas a fala é comumente restrita ao exame do advogado e à resposta da testemunha. Os turnos de pergunta e resposta são, respectivamente, alocados pelo advogado e pela testemunha. Isso se deve ao sistema de tomada de turno neste cenário institucional. Esta fala está designada para ser ouvida, entendida e acessada pelo grupo de ouvintes não falantes – o júri.

De acordo com o sistema de tomada de turno, o que os participantes dizem ou fazem no próximo turno dá evidência do seu entendimento sobre a elocução anterior. No entanto, este recurso não está disponível para checar o entendimento do júri cujas decisões são baseadas no que eles ouviram e entenderam. Para deixar o que foi dito o mais claro possível, os advogados fazem o uso de perguntas. Com repetições parciais nas interrogações, que neste caso não estão associadas com as dúvidas do advogado nem com o auto-reparo das testemunhas, confirmam ou repetem um ponto para os ouvintes não falantes.

As testemunhas, como dito anteriormente, estão cientes do objetivo das perguntas do advogado. Assim, Paul Drew observa em seus dados uma maneira de a testemunha

esquivar-se da pergunta feita pelo advogado, de modo a não confirmar nem desconfirmar a proposta feita por ele. Dizer *eu não me lembro* é uma forma.

Ao longo do texto, o autor expõe os tipos de perguntas usadas pelo advogado durante o interrogatório. Ele usa perguntas do tipo sim/não para elucidar uma resposta. Nestes casos, nos dados analisados no texto, a testemunha evitou o conteúdo da pergunta e recusou-se a concordar ou discordar.

Outra forma de o advogado sugerir inconsistência na versão de detalhes fornecidos pela testemunha é pelo contraste na pergunta. Os fatos são justapostos de tal modo a contrastar itens de informação discrepante. O enigma surge a partir da falta de encaixe entre um fato e outro. Embora seja necessária uma explicação, o advogado quebra a seqüência de perguntas no ponto onde uma explicação seria relevante. Por não pedir uma explicação para a testemunha, o advogado reteve a oportunidade de a testemunha dar uma resposta satisfatória para o enigma.

Os contrastes são designados especificamente e sistematicamente para dar um efeito danoso para o testemunho, para causar dúvida sobre a veracidade do que foi dito. Um contraste é um resumo e um complemento da linha de pergunta. Como no texto de Harris (1984), Drew também salienta a hostilidade do sistema judicial criminal anglo-americano. O autor mostra, por meio de um estudo de caso, que o advogado usa as seqüências de perguntas para contestar as evidências dadas pelas testemunhas. Vimos que nem sempre as perguntas do tipo sim/não recebem uma resposta mínima como afirma Harris(1984). Muitas vezes as testemunhas evitam responder ao conteúdo da pergunta. Fica evidente que Drew deu consideração especial aos turnos de resposta ao classificar as perguntas feitas neste cenário institucional.

1.1.4 – A influência das perguntas sobre as narrativas

Em estudo também sobre o cenário jurídico, Luchjenbroers (1997) investigou a natureza das perguntas dos advogados e das respostas das testemunhas para determinar quem realmente é responsável pelas narrativas dos casos em julgamento. O texto estuda as estratégias de pergunta de um advogado, em uma Suprema Corte, num julgamento de um assassino, em que estão envolvidos 60 diálogos transcritos diferentes entre advogado e testemunha.

Segundo o autor, os fatos de um caso são construídos através de uma série de seqüências de perguntas e respostas entre advogados e testemunhas. O acusado é tido como suposto inocente até que provem a culpa. As testemunhas deveriam apenas ser guiadas através de seus respectivos testemunhos, dados através das perguntas do advogado; a função do advogado é tomar testemunho de forma cronológica para facilitar a compreensão dos fatos para o júri.

O autor afirma que perguntas podem ser usadas como armas para testar ou provocar afirmações feitas pelas testemunhas, ou como veículos para acusação. Com perguntas podem tanto exercer controle quanto oferecer deferência. Aqui notamos convergência com os textos de Harris (1984) e Drew (1992), que relacionam perguntas feitas por quem está numa posição hierárquica maior como modo de controle.

Luchjenbroers codificou as perguntas para refletir cada uma das três maiores classes de perguntas (sim/não; perguntas do tipo qu-; perguntas declarativas), subtipos de perguntas (*tag questions*) e perguntas polares – seguindo Quirk e Greenbaum (1972). As interrogativas caem em duas categorias gerais: perguntas restritivas e perguntas consideradas abertas (ex. perguntas do tipo qu-). Todas os tipos de perguntas podem limitar

na resposta que eles atraem. Harris (1984) similarmente nota que perguntas do tipo *qu- são* freqüentemente respondidas minimamente.

O autor observa através dos resultados da pesquisa que há parcialidade no modo como as perguntas são feitas às testemunhas. Os resultados mostram de modo claro que as estratégias de perguntas variam substancialmente de acordo com as testemunhas. Os resultados mais fortes que mostram que as testemunhas não são tratadas igualmente foram encontradas durante a fase de interrogatório. O maior contraste durante o exame foi encontrado entre o exame feito pela defesa e o exame feito pelo promotor.

Quanto a segunda parte dos pares adjacentes – as respostas –, Luchjenbroers cita Danet (1980) que explica que a habilidade do controle das testemunhas é medida pelo tamanho das respostas das testemunhas, e na fase de interrogatório, em que as perguntas são mais coercitivas, mede-se sua habilidade quando dão respostas mais curtas. As respostas mínimas dadas pelas testemunhas (*sim/não*) podem apresentar ambigüidades. *Sim* e *não* tem significados específicos dependendo da cultura em que a pergunta é feita; as perguntas negativas também são ambíguas pelas mesmas razões.

As respostas foram codificadas em cinco valores: respostas mínimas; respostas elaboradas; ocasiões em que a testemunha não responde tudo; não resposta e; resposta evasiva.

O que ficou estabelecido no estudo, segundo o autor, é que (i) a extensão para os testemunhos das testemunhas é apresentada por elas mesmas ou pelo respectivo advogado, e (ii) a extensão das perguntas dos advogados e das respostas das testemunhas estão em função de suas atitudes em relação ao acusado. O resultado do estudo de perguntas e respostas no julgamento em uma Suprema Corte não corrobora a hipótese comumente observada nos manuais jurídicos de que as testemunhas são quem relatam a narrativa do

crime. As testemunhas dificilmente podem ser consideradas dizendo sua própria história. Os advogados por manejarem bem suas perguntas é que na verdade contam os fatos.

A pesquisa de Luchjenbroers segue uma metodologia quantitativa. Os exemplos de perguntas e respostas não estão inseridos numa sequência discursiva. As classes perguntas e respostas são tratadas separadamente. Todavia, a leitura deste texto abre caminhos para verificarmos dentro de nossos próprios dados a classificação de perguntas e respostas propostas por esse autor. Poderemos comparar também até que ponto as narrativas feitas pelos participantes são influenciadas pelas perguntas dos mediadores.

1.1.5 – O uso estratégico de perguntas

Em interações que envolvem conflitos, as perguntas podem ser usadas estrategicamente. Gruber (2001) analisou, a partir de dados extraídos de um talk-show, formas diferentes de pergunta e suas conseqüências interacionais para os endereçados, que consentem ou divergem com o conteúdo proposto nas elocuções anteriores. O objetivo do autor é apresentar uma concepção de estratégia no enquadre de uma análise do discurso orientado etnometodologicamente e dar uma descrição de tipos de perguntas diferentes que podem ser usadas estrategicamente.

É discutido no texto qual a possível relevância de um contexto situacional amplo para uma interpretação dos dados discursivos. Gruber cita Sanders (1999), que sugere que o lugar seqüencial de uma elocução contribui para a coerência de significado de uma interação e de uma elocução no mundo social de certo grupo de pessoas, e contribui para a coerência de relações entre interagentes, não com necessária conexão entre estes dois tipos de coerência.

Para tratar do conceito de estratégia, a partir de uma perspectiva da Análise da Conversa, são levados em consideração os seguintes pontos:

1. O uso estratégico de uma ação pode ser identificado por a) considerar sua relação como o movimento anterior (seu lugar seqüencial) e b) por tomar dentro da descrição uma possível consequência para além do curso da interação.
2. Qualquer desvio da orientação dos participantes, em direção a princípios da conversa, pode no mínimo ser tomada como uma sugestão para estratégia de uso. O princípio da coerência local neutra parece ser também um princípio restritivo geral para identificar as estratégias de uso de movimentos.

Gruber (2001) comenta que vários estudos mostram que os episódios de conflito nas conversas apresentam propriedades interacionais e estruturais específicas. A estrutura típica de um conflito é uma seqüência de três passos que comprime os seguintes movimentos:

1. A: declaração
2. B: contra-afirmação (i.e. discorda com A)
3. A: contra-afirmação para B (i.e. discorda com B, e insiste em 1).

A ocorrência do 3º movimento por A é crucial para estabelecer um episódio de conflito. Desacordos são produzidos durante ou imediatamente após uma afirmação (declaração) do oponente, i.e., eles tipicamente ocorrem em 2º. posição. Desacordos são reações despreferidas.

Quanto aos tipos de perguntas que aparecem em seqüências de conflito, o autor cita e mostra através dos dados os seguintes tipos:

- Perguntas com mudança no foco: ocorrem em fases de consentimento da fala. Um participante toma um elemento do turno anterior, que não foi seu tópico focal, e o

faz tópico da próxima extensão de fala. Esse tipo de pergunta evita ameaçar a face do endereçado.

- Perguntas de oposição explícita: o desacordo do falante corrente com um turno anterior é formalmente marcado. Há ameaça aberta à face do endereçado.
- Perguntas de oposição retóricas: estabelecem uma fechada ligação temática com o turno precedente. O falante corrente produz a resposta que contém uma rejeição do turno precedente, i.e., perguntas de oposição retóricas possibilitam o falante corrente rejeitar o turno precedente como irrelevante.
- Perguntas de oposição implícitas: dão uma forte oportunidade para os falantes estabelecerem uma obrigação para o oponente fazer explícita sua posição em direção a interpretações desfavoráveis de seus pontos de vista.
- Perguntas de oposição distorcidas.
- Perguntas atraentes ou tentadoras: podem ser mostrados dentro de uma série de excertos que representam as mais importantes seqüências em seduzir os falantes para produzir movimentos que seus oponentes podem contrapor mais facilmente.

As conclusões de Gruber sobre o uso de perguntas em conversas institucionais convergem com as pesquisas discutidas anteriormente. As perguntas são uma forma de exercer poder (HARRIS, 1984; DREW, 1992; LUCHJENBROERS (1997). Segundo o autor, todos os formatos de pergunta são indicadores de que os participantes tentam exercer poder (num nível micro sociológico) sobre seus co-participantes. Os falantes experientes na mídia não apenas falam sobre as discussões em curso e com seus interlocutores imediatos, mas também desenham seus turnos com o objetivo de criar efeito na audiência ao redor, que são recipientes não endereçados.

1.1.6 – A condutividade das perguntas negativas

O texto de Heritage (2002), *The limits of questioning: negative interrogatives and hostile question content*, considera perguntas negativas como casos limites para perguntas. Em sua forma mais elementar, uma pergunta serve para pesquisar informações. No entanto, o autor mostra, seguindo a mesma linha de raciocínio de Schegloff (1984), que as perguntas podem ter outras funções. As perguntas negativas, por exemplo, são consideradas e tratadas como veículos para asserções, e, amiúde, têm a função de mostrar pontos de vista.

O texto examina perguntas negativas num cenário específico: entrevistas. Quanto ao desenho das perguntas, Heritage mostra que as perguntas negativas incorporam uma característica do desenho que opera no nível da organização de preferência. Segundo o texto, este tipo de pergunta constitui uma exceção para a ficção de que a sintaxe interrogativa implementa uma pergunta neutra na busca de informações.

Por meio da análise de dados, o autor nos mostra que nem os entrevistadores nem os recipientes tratam perguntas negativas como neutras. Por meio das respostas, percebe-se que as perguntas têm seu status negado e podem ser consideradas por seus recipientes como afirmação crítica, desafio, modo de instigar uma tomada de posição, incorporação de uma posição ou modo de invocar o interesse e o alinhamento da audiência. Fica claro que os entrevistadores orientam as perguntas negativas como formas de projetar uma resposta esperada ou preferida. Novamente, vemos aqui a questão entre a forma e a função das perguntas. Nem sempre uma elocução em forma de pergunta é aceita como tal.

No início de seu texto, Heritage cita o estudo de Bolinger (1957). Este autor trata as perguntas interrogativas como equivalentes a afirmações com *tag questions*, salvo pelo fato de que o conteúdo proposicional das perguntas interrogativas está implícito, enquanto nas

elocuções formatadas na *tag question* está explícito. Heritage, contudo, sugere que as perguntas interrogativas mostram mais fortemente preferência, e, neste sentido, mais condutividade que as suas *tag* contrapartes. É claro, a partir das análises das respostas dos entrevistados, que esta forma de desenho de pergunta - [afirmação] + [*tag* negativa] - é tratada como menos assertiva. As perguntas negativas são comumente tratadas como mais assertivas, porque expressam uma posição ou um ponto de vista. É o que tem sido chamado de *condutividade das perguntas* – induz o recipiente a dar um tipo particular de resposta. (BOLINGER, 1957).

1.1.7 – A manipulação do significado em seqüências de perguntas e respostas

Em cenários judiciais, a relação entre aqueles que fazem as perguntas, os advogados, e aqueles que as respondem, as testemunhas, muitas vezes é retratada como assimétrica. As leis estabelecem um sistema de regras e deveres, definindo o que é esperado para cada um dos participantes. Assim, os advogados fazem as perguntas e as testemunhas respondem. No entanto, conforme mostram as análises de dados de Gnisci & Pontecorvo (2004), as interações entre advogados e testemunhas são muito mais criativas, improvisadas e emergentes que a noção de distribuição assimétrica. Os autores mostram que há uma manipulação do significado turno a turno. Independente da posição que ocupam, os advogados e testemunhas monitoram o discurso um do outro e os resultados da conversa.

Os dados estudados por Gnisci e Pontecorvo (2004) envolvem o julgamento de um membro de um importante grupo empresarial italiano, acusado de fornecer ajuda financeira ilícita para partidos políticos. O estudo das seqüências de perguntas revelou as maneiras pelas quais um pedido por informação pode ser feito: perguntas declarativas, perguntas

mínimas, perguntas do tipo qu-, e pedidos indiretos. As perguntas do tipo qu- deixam o entrevistado livre para dar a resposta com certa extensão.

A resposta mínima satisfaz completamente o pedido da pergunta. A resposta expandida acrescenta mais informação. Na resposta implícita, a testemunha provê informação a mais que a requerida, mas o ouvinte é hábil para deduzir a informação necessária.

Outro recurso da testemunha é não dar a informação por dizer que não se lembra ou evadir da pergunta. Este recurso também foi observado por Drew (1992), no cenário judicial anglo-americano. Os dados analisados por Gnisci e Pontecorvo (2004) revelam que a pessoa pode também escolher responder apenas uma parte da pergunta, o que demonstra que ela também manipula o significado do discurso.

O texto salienta uma estratégia usada pelo advogado dos excertos em estudo definida como poderosa: a reformulação. Segundo os autores, a reformulação consiste em resumir o que foi dito anteriormente pela testemunha. Esta estratégia é forte, porque freqüentemente este tipo de versão dos fatos é vista pela corte como a correta.

Na discussão final, Gnisci e Pontecorvo (2004) observaram que a característica básica do turno de pergunta é conter no mínimo e somente um pedido. O resultado converge com as regras encontradas por Penmam (1987), especialmente as duas regras que dizem: as perguntas devem ser relevantes e não faça perguntas amplas ou genéricas. Deve haver uma ligação semântica que conecte um dos elementos da resposta com o conteúdo da pergunta.

Embora na teoria o advogado tenha o monopólio do significado, a análise dos dados mostrou que há na verdade uma guerra de palavras, em que os dois papéis usam recursos qualitativamente diferentes.

Os dados mostraram que os advogados tendem a usar perguntas que compelem mais. Pelas estratégias semânticas, as testemunhas preferem, primeiro, responder a pergunta e, segundo, adicionar mais informações. Outro ponto que ficou evidente é que tanto testemunhas como advogados manipulam os turnos uns dos outros, através de interrupções, sobreposições, tamanho das pausas ou tomada de turno.

Há uma forte interconexão entre o uso das estratégias mencionadas e a organização dos turnos. As diferentes versões dos fatos propostos nos turnos dos participantes são alternativas, mas não contraditórios e são seqüencialmente organizados no que Linell (1990) chama de “diálogo”, em que cada turno é determinado no contexto e renovado no contexto.

Muito do trabalho discursivo da testemunha é devotado a negar sua responsabilidade e atribuir a outras pessoas a culpa, por focalizar apenas aspectos periféricos das perguntas.

A contínua mudança de foco é realizada turno a turno pelos participantes, especialmente naquelas fases temáticas que começam com uma pergunta de implicação de culpa ou orientada para acusar alguém.

Este estudo, diferente dos demais que focalizam o poder daqueles que fazem perguntas, mostra que o significado é manipulado por todos os participantes: tanto por aqueles que fazem a pergunta, quanto pelos que as respondem. Refletir nos resultados desta pesquisa nos interessa, visto que temos interesse em verificar as perguntas e respostas de mediações do Procon turno a turno, seqüencialmente, como fizeram Gnisci e Pontecorvo (2004).

1.1.8 – Ações associadas com a prática de fazer perguntas

O estudo de perguntas e respostas pode revelar as ações associadas com tais práticas em determinados cenários e podem dizer sobre o mandato institucional dos participantes. É disso que a pesquisa de Gago e Silveira (2006) trata. Os autores têm por objeto comparar a prática de fazer perguntas em entrevistas com candidatos políticos e em audiências de conciliação do Procon. O estudo trabalha na intercessão entre Lingüística Aplicada e Análise da Conversa Etnometodológica, partindo de um ponto de vistaêmico.

Segundo os autores, perguntas e respostas são um tipo muito produtivo de estrutura conversacional, que perpassa muitos cenários. Tradicionalmente, uma pergunta tem sido tratada como uma forma de ação social designada para pesquisar informação, acompanhados de uma sintaxe interrogativa.

Contudo, esta forma de relatar forma e função tem sido contestada por autores como Schegloff, que argumenta a necessidade de observar a posição ocupada pelas perguntas nas seqüências conversacionais.

Os autores citam o estudo de Heritage (2002), que afirma haver modos nos quais a gramática das interrogativas não pode ser mapeada na ação de perguntas que buscam informações: a pergunta é acompanhada por outros tipos de sentenças (perguntas declarativas) cujo status é alcançado pelo significado do contorno entonacional ascendente; e, conversacionalmente, há turnos de fala que não buscam informação, ou seja, a forma interrogativa não funciona como pergunta.

Outro tipo de pergunta que nem sempre é entendida como pesquisando informação, é a pergunta de forma negativa, que comumente é tratada como expressando uma posição ou um ponto de vista, porque elas são assertivas em vez de interrogativas.

No campo das entrevistas, Gago e Silveira citam os estudos de Heritage e Roth (1995), por exemplo, que fizeram uma revisão das maiores classes de perguntas identificadas por Quirk et al. (1985) que podem ser encontradas em entrevistas. Eles identificam 5 tipos de pergunta: perguntas sim/não; perguntas *tag*; perguntas declarativas; perguntas *qu-*; perguntas alternativas.

Heritage e Greatbatch (1991), conforme apontam Gago e Silveira, encontram 4 formatos de turnos de entrevistadores: pano de fundo + pergunta; relevância + pergunta; counter + pergunta e; estrutura contrastiva + pergunta.

Clayman e Heritage (2000) focalizaram o fenômeno da adversariedade nos desenhos de perguntas, considerando 4 dimensões básicas de adversariedade: iniciativa; diretiva; assertiva; hostilidade.

Gago e Silveira (2006) selecionaram para análise uma entrevista com um dos candidatos a presidência do Brasil, o atual presidente Lula; e uma audiência de conciliação do Procon, na qual consumidores e representantes discutem problema nas relações de consumo.

Nas seqüências de perguntas e respostas na entrevista com o candidato Lula, foram identificados dois tipos de perguntas. Na primeira, o entrevistador inicia com uma declaração seguida de uma pergunta formulada negativamente que traz embutida uma avaliação. O entrevistador não tem por objetivo procurar uma informação, mas fazer uma avaliação que é recusada pelo candidato.

Na segunda seqüência, a pergunta da entrevistadora também não tem por objetivo procurar uma informação, mas fazer uma avaliação. O candidato escolhe responder produzindo uma justificativa, para minimizar a responsabilidade de qualquer comportamento que lhe tenham imputado.

Na sequência de pergunta e resposta em audiência de conciliação, os autores verificaram que as perguntas iniciais da mediadora tinham por objetivo clarificar o problema. Uma das perguntas estudadas, segundo o contexto, não buscava informações, mas funciona como uma asserção.

Segundo Gago e Silveira, o ponto de convergência dos dois dados é a condutividade que perpassa os dois atores – o entrevistador e o mediador. Quanto ao mandato institucional e os objetivos de cada evento as funções são diferentes. O mandato dos entrevistadores era clarificar a opinião pública. No caso das conciliações, os mediadores fazem um frame legal.

O estudo de todos os textos considerados acima deixa claro o amplo uso das perguntas, em cenários institucionais, como ferramentas de trabalho. Os autores contribuem com discussões acerca do que podemos considerar como perguntas, quais as formas que elas têm, suas várias funções, como podem ser instrumentos de coerção, e outros pontos. Os conceitos vistos aqui poderão agora ser verificados dentro de nossos próprios dados. A seguir, daremos atenção a alguns estudos em mediação que podem contribuir com a análise de dados proposta.

1.2. – ESTUDOS EM MEDIAÇÃO

A mediação, como comentamos na introdução, é um importante meio para melhorar as relações interpessoais na sociedade. Várias pesquisas foram feitas nesse campo. Nosso objetivo aqui é rever alguns destes estudos e suas contribuições para esta área de pesquisa, visto que nossos dados advêm do cenário de mediação. Destacaremos os estudos de autores como Ângela Garcia (2000), que mostra que o trabalho central do mediador é o de gerar

idéias e produzir acordos, sem, contudo, encorajar um conflito aberto; Greatbatch & Dingwall (1994), que analisam a influência do comportamento dos participantes nas ações dos mediadores e; Karambayya, & Brett (1994) que, embora não apresentem microanálise de dados, trazem uma importante contribuição teórica.

O objetivo central do texto de Garcia (2000) é analisar como são produzidas idéias para a resolução de pequenas reclamações em audiências. A autora mostra como isso acontece dentro do processo *interacional*. Antes, porém, de entrar na análise de seus dados (15 audiências de mediação), Garcia (2000) mostra o que é a mediação e quais são os objetivos. Segundo a autora define, mediação é um processo de resolução de conflitos que conta com a ajuda de uma terceira parte. Este tipo de processo desencoraja a disputa, reduz o antagonismo entre os disputantes, dá-lhes a oportunidade de ouvir um ao outro e promove a reconciliação, esta última sendo a finalidade primária da mediação.

Na parte inicial de seu texto, Garcia aponta as pesquisas de vários outros estudiosos no campo da mediação. Por exemplo, ela cita Cobb e Rifkin (1991), que trataram da neutralidade na mediação. Os autores mostraram que a natureza da mediação é contra a neutralidade. O trabalho de Greatbatch e Dingwall (1989) também é citado. Estes autores estudaram mediações de divórcios britânicos e concluíram que os mediadores controlam os tópicos a serem discutidos, eles podem selecionar e facilitar o processo de mediação. Grebe (1992) cita um outro ponto importante para os pesquisadores em mediação – o fortalecimento. Este pode se referir à finalidade de os disputantes forjarem seus próprios acordos com a ajuda de uma terceira parte. Outro assunto estudado é a importância da neutralidade ou imparcialidade. Autores como Harrington (1985) e Roehl & Cook (1989) mostram que os mediadores precisam criar igualdade entre os participantes durante o processo de negociação. Ainda sobre esse assunto, Rifkin, Millen e Cobb (1991)

reivindicam uma natureza paradoxal no processo de mediação. Eles afirmam que se o mediador se alinha com um participante deve fazer o mesmo com o outro.

O que Garcia critica nas pesquisas anteriores é o fato de estas não levarem em consideração o *processo interacional* que ocorre na mediação. Por isso, ela se propõe a analisar dentro de situações reais de fala o processo de negociação em pequenas audiências de reconciliação. Criar soluções potenciais é importante parte do processo. Como notaram Canevale e Pruitt (1992), a negociação pode ser um processo criativo cujas idéias e potenciais soluções não existem antes do início do processo. Ou seja, o processo de produção de idéias é um processo colaborativo e de negociação.

Segundo observa Garcia (2000), o processo de geração de idéias conta com duas técnicas principais: o mediador solicita uma posição dos participantes (técnica usada mais freqüentemente); ou o mediador faz propostas (usada com menos freqüência). É importante ressaltar que Garcia analisou seus dados com base nas técnicas da Análise da Conversa. A finalidade desta é descobrir os entendimentos comuns de processos usados pelas pessoas para dar forma a sua condução num cenário interacional particular.

Nos pequenos julgamentos analisados por Garcia, propostas e solicitações foram produzidas por mediadores, enquanto que a posição dos relatos foi produzida pelos participantes. Segundo Maynard (1984), o cenário de mediação ou de barganha pode começar com uma pré-abertura, uma proposta ou uma posição. Uma solicitação pode ser usada como uma pré-abertura para iniciar uma barganha.

É mais comum, como já dito anteriormente, o mediador solicitar dos participantes soluções. O mediador é responsável pelo que acontecerá em seguida, por isso é comum que ele inicie o processo de barganha. A solicitação do mediador cria um contexto interacional.

Quando o participante sugere ao pedido do mediador, a sugestão costuma ser menos confrontante.

No entanto, os participantes podem resistir à solicitação do mediador de propor primeiro uma idéia para a resolução do caso. Há razões para que isso ocorra. O participante pode sentir que nem sempre é vantajoso propor a solução primeiro. Se ele espera, a outra parte pode oferecer mais e o disputante pode ganhar tempo para criar um ambiente favorável para sua posição. Os participantes também podem querer retardar sua posição por quererem continuar a contar suas histórias, repetirem ou elaborarem reclamações contra o outro participante. Em algumas vezes, os mediadores têm que fazer diversas tentativas para tentar remover os participantes de suas posições de relatores e passar para a fase de resolução do caso.

Garcia notou uma variedade de técnicas usadas pelos participantes para tentar produzir ou retardar a produção de sugestões quando confrontados com a solicitação do mediador. Ela cita pelo menos três estratégias. A primeira é o *silêncio*. Normalmente, quando o mediador solicita soluções (muitas vezes por intermédio de uma pergunta) coletivamente costuma haver silêncios. Isso ocorre porque os participantes opostos na mediação não se consideram como uma associação e, em consequência disso, resistem a tentativas de fazer com que eles se alinhem. A segunda estratégia é *passar sua vez para o outro participante*. Ele pode fazer isso de modo sutil, dizendo algo como *estou disposto a negociar* ou de maneira mais explícita, como *eu acho que você (mediador) deve perguntar para fulano*. Permitir que o outro faça a oferta primeiro pode ser vantajoso. Outra forma de se esquivar da solicitação do mediador é por *falar sobre outros pontos importantes da discussão*. O participante pode reverter suas reclamações descrevendo a história da disputa ou apresentando evidências no lugar de providenciar uma possível solução.

Com solicitações específicas, os mediadores tentam extrair uma sugestão para a resolução do caso. Com elas, podem também apresentar para os envolvidos uma proposta em que eles tentem limitar os parâmetros das propostas. As solicitações específicas tentam mover os participantes de suas posições iniciais. Pomerantz (1988; *apud* GARCIA, 2000) faz distinção entre perguntas nas quais uma resposta candidata é incluída e aquelas nas quais não são.

Mas os participantes também podem resistir a essas solicitações específicas. Eles fazem isso por rejeitar as suposições feitas. Por resistir às tentativas do mediador de limitar os parâmetros de suas opções para a produção de sugestões para resolução, os disputantes fortalecem a eles mesmos. Desta forma, eles podem recuperar a autonomia que a solicitação específica do mediador tentou limitar.

Como pôde ser notado, é no processo interacional da mediação que as idéias para solucionar o caso em questão são formuladas. Os participantes podem escolher várias técnicas para produzir suas posições ou mesmo tentar adiar suas respostas.

Outro ponto que Garcia aborda são as contradições geradas pela neutralidade e pelo fortalecimento. A neutralidade é definida pela autora como não mostrar preferência para um disputante em relação a outro. Se o disputante decide resistir à busca de soluções por parte do mediador, pode ser encarado como não cooperador. Se o mediador decide não continuar uma solicitação em que o disputante tenha se esquivado, o outro participante pode perceber isso como uma fonte de tratamento desigual – uma falha de neutralidade.

Os mediadores mostram uma orientação para restrições institucionais de fortalecimento e neutralidade ao mesmo tempo em que podem subverter os participantes. Esta análise mostra a natureza contraditória existente entre o fortalecimento e a neutralidade.

O texto de Garcia (2000) mostra que todos os processos envolvidos na elaboração de idéias para a resolução das reclamações foram feitos no *processo interacional*. Isso é o que a autora mais destaca em sua pesquisa em relação às demais sobre o tema *mediação*. Ela mostra o valor de se analisar o processo de mediação realizado num contexto real. Para todas as suas afirmações, a autora citou exemplos retirados das 15 gravações que analisou usando o método de análise da conversa. Ela mostra através disso que a negociação e a barganha são feitas na *própria fala*, não por meio de conceitos abstratos de poder e sistemas ou variáveis externas.

Greatbatch & Dingwall (1994) estudaram a mediação ocorrida em processos de divórcio. Os autores mostram que neste estudo e em outros privilegiam o caráter interativo e seqüencial do fenômeno. Ao pesquisarem as metodologias usadas nos estudos sobre mediação, os autores puderam perceber que se dá pouca ênfase ao estudo do comportamento das partes. A maior exceção é o estudo de narrativas na mediação feito por Cobb e Rifkin (1991). Estes autores mostraram como quem conta sua versão da história primeiro assume uma posição privilegiada em relação a quem a conta depois, em segundo lugar. O estudo deles, embora bastante persuasivo, deixa algumas lacunas em vista da metodologia usada. Por exemplo, é citado um caso estudado por estes autores cuja transcrição abandona pontos importantes da interação, como hesitações, pausas, reparos e outros.

Os dados de Greatbatch & Dingwall (1994) foram retirados de um banco de gravações de mediações de divórcio na Inglaterra. A pesquisa, feita com base em 9 sessões gravadas, mostra como os clientes podem influenciar os mediadores em suas intervenções. Com frequência, os clientes falam enquanto o mediador está falando. Os mediadores podem abandonar o que estão falando, entregando o seu turno ou reagindo às intervenções do

cliente. Na primeira parte da análise dos dados, os autores mostram a influência da fala do cliente no desenvolvimento das intervenções.

Pode ocorrer uma extensão simultânea de intervenções e início de respostas. Quando isso ocorre o mediador muitas vezes nem reconhece a enunciação do cliente nem reduz suas próprias intervenções, preferindo continuar sua intervenção já iniciada. Os autores mostram que há diferenças quando os clientes respondem e suas enunciações são, ou submissas, ou resistentes.

Quando o cliente resiste à intervenção do mediador, este geralmente pressiona para um *footing* confrontante. Ele não reconhece o que o participante diz, nem abandona seu turno. Em vez disso, pressiona uma progressão por fazer uma nova intervenção completando o que dizia inicialmente. Quando os clientes produzem respostas submissas, os mediadores procedem de forma diferente. Eles modificam suas intervenções por cortar ou recomeçar uma unidade em progresso e adotam um *footing* menos confrontante. A fala deles é reformulada de acordo com as respostas submissas do cliente. Os casos considerados por Greatbatch e Dingwall ilustram um padrão geral de quando os mediadores começam a estender suas intervenções mais ou menos simultaneamente às respostas dos clientes. Em resumo, quando há respostas resistentes, os mediadores pressionam com críticas, por exemplo. Quando há respostas submissas, os mediadores mudam de direção, adotando um *footing* menos coercivo.

Os mediadores também podem estender suas intervenções no decorrer do curso das respostas dos clientes. Nos casos estudados, notou-se que muitas extensões de intervenções podem surgir a partir de respostas resistentes. O cliente pode continuar sua resistência e a partir daí o mediador intervém adicionando sanções componentes. Por exemplo, o pai que está disputando a guarda dos filhos pode insistir em falar mal de sua ex-esposa; o mediador,

neste caso, estende sua intervenção por lembrá-lo do ponto principal a ser discutido, a guarda dos filhos. Casos assim mostram que o mediador pode modificar seu comportamento em detrimento da resposta dos clientes.

Há outros fatores que influenciam o que os mediadores fazem. Greatbatch e Dingwall consideram brevemente mais dois: extensões ocasionadas pela ausência de resposta e o impacto da condução do co-mediador. A falta de respostas, por meio de silêncios, por exemplo, pode levar a uma fala a mais por parte do mediador. A ausência pode ser um fator central em como a intervenção pode ser concluída. Quando há co-mediadores nas sessões de mediação, as atividades deles podem interferir tanto quanto as ações dos clientes na dinamicidade do processo de interação durante as intervenções que surgem.

Nos comentários finais do texto, os autores mostram que tal pesquisa poderá servir de ajuda para o treinamento profissional de mediadores. As várias reações dos clientes podem ter diferentes implicações seqüenciais que influenciarão para o encaminhamento positivo da sessão. Estudar as técnicas usadas nos diferentes contextos pode ajudar na solução efetiva de problemas comuns.

Karambayya e Brett (1994) fazem no artigo “Managerial Third Parties” uma discussão teórica sobre a intervenção de terceiras partes, em especial nos cenários que envolvem situações empresariais, embora a abordagem deles também abranja o contexto legal. Os autores mostram que empresários que assumem o papel de mediadores diferem, de várias formas, do mediador profissional. Uma das diferenças é que o mediador profissional tende a ser neutro, enquanto que o mediador empresário não, pois este pode ter interesses financeiros em jogo. Os autores mostram que pode haver relações de poder entre os participantes ou relações sociais que podem afetar os resultados da disputa.

Embora os autores não façam análise de dados, eles desenvolvem um *modelo de intervenção de terceiras partes*. Os autores elaboraram este modelo com base em vários outros estudos feitos por eles mesmos e por outros pesquisadores. Esses estudos, conforme os autores informam, usam uma variedade de amostras que incluem simulações experimentais, etnografia, investigações e entrevistas.

A primeira parte do modelo inclui o *cenário da disputa*. Este se refere à natureza da disputa e às características do *setting*. Três grupos de elementos podem influenciar no comportamento das terceiras partes: 1) a natureza da disputa; 2) o relacionamento entre as partes; e 3) as características da terceira parte. Os autores citam a pesquisa de Lewicki e Sheppard (1985), que mostram que quando a disputa envolve pressão de tempo, as terceiras partes tentam exercer maior pressão para controlar os resultados e impor soluções. Estes autores citados também mostram que quando há grandes implicações para as empresas e para seus grupos, os mediadores tendem a manter o controle sobre os resultados da disputa. Sobre a característica 2, Karambayya e Brett mostram que interesses em relações profissionais futuras podem influenciar no comportamento das terceiras partes. Estas podem usar como estratégia deixar os participantes criar uma solução, para que aprendam a resolver futuros problemas. Já uma relação hierárquica maior do mediador pode levá-lo a impor soluções aos participantes. Um bom ou mau relacionamento entre as partes também pode influenciar nas dimensões de interação entre as partes.

Sobre as características dos mediadores, é citado o estudo feito por Sheppard e outros pesquisadores (1991), que encontraram quatro enquadres usados pelas terceiras partes: enquadre certo-errado, multidimensional, enquadre que interrompe o conflito, e enquadre básico do conflito. Esses enquadres são vistos como uma interpretação cognitiva do conflito. No entanto, Karambayya e Brett não os vêem assim. Eles encontraram dois

aspectos nas discussões sobre os enquadres de resolução e disputas usados pelos mediadores: o primeiro é o reconhecimento que o significado é interpretado e pode ser influenciado pelo contexto no qual ocorre a disputa; o segundo aspecto mostra que simples enquadres podem atuar como instrumentos para o comportamento das terceiras partes.

A segunda parte do modelo refere-se aos *critérios eficazes*, assim chamados os objetivos que as terceiras partes desejam obter na resolução da disputa. Segundo os autores, há poucos estudos que investigam a natureza dos critérios usados pelos mediadores. Fazendo um recorte nos estudos feitos sobre o assunto, foram observadas quatro categorias: 1) eficiência – reflete o custo-benefício; 2) eficácia – envolve ter uma perspectiva de longo termo na disputa e em suas conseqüências; 3) satisfação do participante – inclui a aceitação da solução, as percepções das terceiras partes e as relações futuras entre as partes; e 4) justiça – reflete as percepções justas das partes referentes aos assuntos discutidos. Estes critérios são interdependentes.

O modelo estabelecido por Karambayya e Brett aborda também as *funções* ou *papéis* possíveis para os mediadores. Dos vários estudos que fizeram, os autores selecionaram para o modelo que propõem cinco papéis: 1) o autocrata – aquele que tem controle sobre as decisões e o processo; 2) o árbitro - aquele que controla a decisão, embora possa impor regras, não pode intervir na apresentação; 3) o mediador – aquele que não tem controle final sobre a resolução da disputa, mas pode exercer considerável influência durante o processo; 4) o motivador – aquele que oferece incentivos positivos ou negativos para as partes chegarem a um acordo; e 5) o reestruturador – aquele que cuida para que as partes cheguem a um acordo e não precisem interagir outra vez. Segundo Karambayya e Brett (1989), os papéis de autocrata, árbitro e mediador podem se sobrepor. As pesquisas

dos autores também sugerem que o comportamento das terceiras partes pode mudar durante o processo de resolução da disputa.

A quarta parte do modelo envolve as *conseqüências da intervenção* das terceiras partes. Quer a disputa seja resolvida quer não, surgem dois resultados: num primeiro plano, as conseqüências podem partir dos participantes e refletir as intervenções dos mediadores, ou, num segundo plano, refletem as implicações da intervenção, e podem surgir percepções das conseqüências do primeiro plano e o processo de resolução da disputa. Os autores também citam alguns estudos feitos em contextos legais, que apontam que, quando as terceiras partes deixam os participantes controlarem a decisão, o processo é mais justo do que quando os mediadores tomam a decisão de resolver a disputa.

A última parte do modelo inclui o *modelo organizacional*. De forma breve, os autores mostram que a história e a cultura podem influenciar nas intervenções das terceiras partes. Neste texto podemos observar que Karambayya e Brett fazem uma boa revisão da literatura existente que trata da mediação. Embora não nos forneçam análises de dados exemplificando as teorias, abrem caminhos para as pesquisas na área.

A bibliografia analisada aqui é indubitavelmente relevante para nosso estudo na área da mediação. Os dois primeiros textos utilizaram dados reais de fala-em-interação para tratar do assunto. Isso é bastante relevante, pois há vários estudos que usam dados de laboratório, experimentos ou realidades construídas artificialmente. Ainda podemos destacar que alguns desses autores destes textos usaram as técnicas propostas pela Análise da Conversa para transcreverem e analisarem seus dados. O último texto, embora não apresente análise de dados como os demais, é um convite para verificarmos aquelas teorias em dados reais de fala.

1.3. – ANÁLISE DA CONVERSA ETNOMETODOLÓGICA

A Análise da Conversa Etnometodológica (doravante ACe) desenvolveu-se na metade dos anos 60, dentro do âmbito da Sociologia norte-americana, por meio da contribuição dos estudos de Sacks, Schegloff e Jefferson. O precursor da ACe foi Harold Garfinkel, o fundador da Etnometodologia. A ACe propõe-se a olhar para a conversa a partir de ações concretas, de dados reais, gravados em áudio ou vídeo. O motivo, consoante Sacks, é que não somente ele, mas qualquer pessoa poderia repetidas vezes estudar as gravações feitas (SACKS, 1984). Tal fato permitiria uma análise da linguagem muito mais acurada.

A princípio, Sacks e seus associados se propuseram a estudar a conversa cotidiana.² Tal decisão pode ser considerada corajosa e perceptiva. Naquela época havia poucas pessoas que acreditavam que a conversa fosse de alguma forma organizada. Por exemplo, no campo da Lingüística, Saussure, Chomsky³ e Blommfield não consideravam a fala passível de um estudo sistemático. O estudo da fala era considerado “menos nobre”, e relegado a uma disciplina secundária. Entretanto, as pesquisas realizadas no campo da ACe provaram que a conversa é altamente organizada.

A ACe está envolvida em produzir uma microsociologia, em oposição à macrosociologia, que vê a realidade e os fatos sociais como pré-concebidos.

Há três suposições fundamentais na perspectiva da ACe. A primeira e mais importante é que a conversa é estruturalmente organizada. Todos os aspectos da ação social exibem um padrão de organização com características estruturais identificáveis. “Há ordem

² No entanto, o termo *conversa* refere-se tanto à conversa informal em cenários sociais cotidianos, quanto à conversa institucional, para a fala em contextos institucionais (cf POMERANTZ & FEHER, 1997).

³ Seguindo Saussure, os estruturalistas entenderam que o uso individual da linguagem – a *parole* – não poderia ser objeto de estudo realmente científico. A Lingüística deveria se ater apenas ao estudo da *langue*, isto é, ao sistema, às “regras do jogo”. Já o gerativismo chomskyano propõe a distinção entre competência e desempenho, sendo a competência o objeto de estudo para a Lingüística.

em todos os pontos”(SACKS, 1984). A segunda suposição da ACe é que as contribuições para a interação são contextualmente orientadas. A contextualização das elocuções é usada pelos ouvintes para que eles atendam ao desenho do que eles estão dizendo. A última suposição fundamental refere-se aos detalhes da interação. Nenhum deles pode ser desconsiderado, (cf. GAGO, 2005).

Quanto à estrutura da conversa, Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) apresentam, depois de vários anos de pesquisa baseada em dados reais de fala, 14 pontos que podem ser observados na conversa cotidiana:

- 1) A troca de falantes é recorrente.
- 2) Em qualquer turno, fala um de cada vez.
- 3) Ocorrências de mais de um falante são comuns, embora breves.
- 4) Transições de um turno para outro sem intervalo e sem sobreposições são comuns.
- 5) Os turnos não são fixos, mas variáveis.
- 6) O tamanho dos turnos não é fixo, mas variável.
- 7) O tamanho da conversa não é especificado anteriormente.
- 8) O que as partes falarão não é especificado anteriormente.
- 9) A distribuição dos turnos não é fixa.
- 10) O número de participantes pode variar.
- 11) A conversa pode ser contínua ou descontínua.
- 12) Técnicas de alocação de turnos são usadas (um falante corrente pode selecionar o próximo, ou uma das partes pode se auto-selecionar).
- 13) Várias unidades de construção de turno são empregadas.
- 14) Mecanismos de reparo resolvem falhas ou violações nas tomadas de turno.

A conversa cotidiana é considerada o gênero primário. É a “pedra sociológica fundamental”, (cf. SACKS, SCHEGLOFF & JEFFERSON). Segundo Clark (2000), “a conversa é o cenário básico do uso da linguagem, pois é universal às sociedades humanas, já que não requer nenhum treinamento especial para ser praticada”. Todas as outras especializações da fala provêm da conversa mundana. A fala será considerada institucional à medida que estas regras sofrerem modificações.

Quanto à segunda suposição da ACe – as contribuições para a interação são contextualmente orientadas – Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) sugerem que o mecanismo de tomada de turno é um conjunto de regras com opções ordenadas que operam numa base turno a turno, e podem, então, ser chamadas de um *sistema de gerenciamento local*.

O sistema alocacional requer unidades mínimas. Estas unidades são determinadas por várias características da estrutura lingüística: elas são unidades sintáticas identificadas como *unidades de construção de turno* (UCT). Tais unidades de fala podem ser lexicais (compostas de uma só palavra), sintagmáticas (equivalentes a um sintagma), clausais (orações com um único núcleo verbal) e, sentenciais (orações com mais de um núcleo verbal). O final de tais unidades (definido pela finalização sintática, prosódica e pragmática) constitui um *lugar relevante de transição* (LRT). O falante corrente pode parar ou continuar com o seu turno de fala. Daí a projetabilidade dos turnos de fala.

As técnicas para alocação de turno envolvem dois grupos: 1) aqueles em que o turno seguinte é alocado pela seleção feita pelo falante corrente e; 2) aqueles em que o turno seguinte é alocado por auto-seleção. As regras, encontradas em Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), são as seguintes:

Regra I: aplica-se inicialmente ao primeiro LRT de qualquer turno.

- a) Se o falante corrente seleciona um próximo falante em um turno corrente, então o falante corrente deve parar de falar, e o falante selecionado deve tomar o turno. A transição ocorre no primeiro lugar relevante de transição depois da seleção do próximo falante.
- b) Se o falante corrente não seleciona um próximo, então qualquer outra parte pode se auto-selecionar, o primeiro falante ganha o próximo turno.
- c) Se o falante corrente não seleciona próximo falante, e nenhuma outra parte se auto-seleciona como na regra (b), então o falante corrente pode (mas não é necessário) continuar (ele pode ter mais uma unidade de construção de turno).

Regra II: aplica-se a todo próximo LRT.

Quando a regra I(c) é aplicada pelo falante corrente, então, no próximo LRT, as regras (a)-(c) aplicam-se, e recursivamente até o próximo LRT, ao ponto em que finalmente a mudança do falante seja efetiva.

Ainda sobre a estrutura local da conversa, é de suma importância explanarmos sobre os *pares adjacentes*, que constituem uma seqüência conversacional básica. Os pares adjacentes são uma ordem principal fundamental para a conversa. Com base no que ocorre localmente, um participante pode, por exemplo, fazer uma pergunta, e o participante recipiente responderá. Há aqui a idéia de seqüência. Esta noção parece simples, no entanto, explicá-la não é tão fácil. Uma explicação para este fenômeno da adjacência pode ser que falantes e ouvintes orientam-se para a justaposição das elocuções, porque estão cientes das falhas que podem ocorrer. Outra explicação seria que haver adjacência implica uma atualização do contexto para o entendimento.

A posição adjacente é primária e fundamental na produção e interpretação do que se fala por causa do sistema de tomada de turno para a conversa. Este sistema opera em turnos

de unidades mínimas. Depois da produção de uma unidade por um falante, o piso conversacional pode prontamente ser alocado por qualquer outro.

Na conversa, qualquer turno de fala corrente projetará uma ação relevante para o turno subsequente. Esta projeção de relevância pode ser executada através de pares de ações ou pares adjacentes. Tal expressão foi cunhada por Sacks e descrita em termos de cinco características básicas: “(1) uma seqüência de duas elocuições, as quais são (2) adjacentes, (3) produzidas por diferentes falantes, (4) ordenadas como primeira parte do par e segunda parte do par e, (5) a primeira parte do par requer uma segunda parte particular” (cf HERITAGE, 1984; GAGO, 2005).

Há freqüentemente ocorrência de seqüências inseridas. Assim, um pedido inicial pode não receber sua segunda parte imediatamente. Mesmo assim, o que vem depois está sob a expectativa de que a segunda parte do par venha. Dessa forma, o critério estrito da adjacência é recolocado em termos de *relevância condicional*. Dada uma primeira parte do par (PPP), uma segunda parte do par (SSP) é imediatamente relevante e esperável. (SCHEGLOFF, 1972)

O conceito de organização da preferência também se liga à ocorrência de pares adjacentes. Nem todas as potenciais segundas partes para a primeira parte do par são de igual valor. Há as categorias de respostas preferidas (não-marcadas) e as despreferidas (marcadas). Por exemplo, uma auto-depreciação requer da SPP não um acordo, mas um desacordo. Segundas partes do par são não-marcadas, elas ocorrem como turnos mais simples estruturalmente. Já as segundas partes do par despreferidas são marcadas, porque são tipicamente dadas: (a) depois de algum adiamento significativo; (b) com algum prefácio marcando seu status despreferido; (c) com alguma descrição do porquê a SPP preferida não foi performada. Assim, a organização preferida refere-se à relação entre a PPP e a SPP.

Em torno de uma sequência básica de par adjacente, podemos encontrar algumas expansões, que significarão uma participação adicional das partes. Há três lugares possíveis de expansão: 1) antes da primeira parte do par de base (PPPb) – pré-expansão; 2) entre a PPPb e a segunda parte do par de base (SPPb) – expansão por inserção; 3) após a SPPb (pós-expansão). As pré-expansões são sequências em si mesmas, com PPP e SPP. Duas funções são destacáveis: tornar relevante uma resposta, em uma SPP e; a partir da resposta recebida, avaliar a possibilidade de se avançar com a PPPb. As expansões por inserção também possuem PPP e SPP, logo também são sequências discursivas. Seu objetivo é a SPPb, inserindo algum tipo de trabalho interacional relevante, a ser desenvolvido como condição prévia para que a SPPb possa ser executada (cf SCHEGLOFF,1995; GAGO, 2005). Segundo Schegloff (1995), em sequências com SPPs preferidas, o fechamento torna-se relevante, enquanto que em sequências com SPPs não preferidas, a expansão torna-se relevante. As pós-expansões podem ser de dois tipos: mínimas (não há intenção dos participantes em promover uma extensão da sequência conversacional) e não mínimas (o turno imediatamente após a SPPb é constituído de uma PPP, o que projeta minimamente mais um turno em resposta).

2. METODOLOGIA DE PESQUISA

O presente capítulo tem por objetivo discutir algumas questões metodológicas que orientam a nossa pesquisa. Discorreremos sobre o método adotado para analisar os dados, o cenário da pesquisa, o recorte feito nos dados, e a utilização do sistema gráfico adotado.

2.1 NATUREZA DA PESQUISA

A pesquisa é de natureza qualitativa, interpretativista, e se pauta nos pressupostos teóricos da Análise da Conversa Etnometodológica. Assume uma visão êmica para a construção do significado, isto é, a partir da perspectiva dos participantes. O critério do significado local e imediato das ações, como definidos do ponto de vista dos atores é crucial para o tipo de pesquisa que nos propomos a fazer. (ERIKSON, 1990). O método interpretativista não permite ignorar a visão dos participantes do mundo social. A perspectiva êmica contrapõe-se à perspectiva ética concedida aos métodos quantitativos. Aqui, ética refere-se às afirmações generalizadas sobre os dados, que o investigador estabelece em função de um conhecimento transcultural; enquanto que êmica refere-se aos modelos e padrões que se observam em uma cultura particular concreta. O ético é externo e o êmico é interno, no primeiro o investigador se coloca fora de um sistema particular, no segundo, o investigador estuda a partir do interior do sistema. (RUIZ 1999:16; apud LASTRA, 2002). Segundo Moita Lopes (1994), aqueles que optam pela posição interpretativista, consideram este o meio mais apropriado visto que no mundo social os significados são construídos pelo homem, ‘que interpreta e re-interpreta o mundo a sua

volta, fazendo com que não haja uma única, mas várias realidades.’ (MOITA LOPES, 1994:331)

Uma pesquisa desta natureza tem traços característicos da pesquisa etnográfica e da etnometodológica. Vejamos a seguir algumas das contribuições metodológicas da etnografia e da etnometodologia.

2.1.1 Contribuições da etnografia

A etnografia tem origem na sociologia e na antropologia. Focaliza o contexto social da perspectiva dos participantes, incluindo a visão do observador-participante. A pesquisa etnográfica se propõe responder a quatro questões (cf ERICKSON, 1986; apud MOITA LOPES, 1994): 1) o que está acontecendo no contexto sob investigação?; 2) como os eventos estão organizados?; 3) o que significam para os participantes?; 4) e como podem ser comparados a outros em contextos diferentes? Assim, o objetivo da pesquisa etnográfica é compreender os significados produzidos pelos participantes do contexto social.

Visto que nossa pesquisa requer microanálise de dados, é importante comentarmos a contribuição da microetnografia ou microanálise etnográfica. Conforme Garcez (1997), a microetnografia teve sua origem em diferentes tradições de pesquisa que convergem em seus interesses em vários aspectos da organização da interação social. As correntes teóricas são as seguintes: Análise do contexto, Etnografia da comunicação, os estudos de Goffman sobre ordem interacional, e Análise da Conversa.

A microetnografia relaciona-se com a ecologia local e situada obtida entre os participantes nas interações face-a-face. Tal corrente também privilegia o ponto de vista

dos participantes. É através do monitoramento dos efeitos da performance do ouvinte que o falante pode ver efetivamente se ele está interagindo e onde ele deve mudar de acordo com o contexto que emerge. Isso pode ser visto empiricamente. Os participantes arranjam seus alinhamentos em direção um ao outro e enquadram suas ações comunicativas.

Segundo a microetnografia, as questões macrosociais emergem no discurso.⁴ É através dos participantes que tais estruturas são trazidas à tona. Assim, embora nos concentremos numa ecologia local, não ignoramos a ecologia global, visto que ela pode ser evocada pelos participantes em determinada interação.

Um trabalho microetnográfico tem como principais focos: a relação entre o comportamento do falante em relação ao ouvinte, a natureza do processo de contextualização na interação, a construção de identidades situadas e a habilidade de colocar em primeiro plano os aspectos da identidade social na interação face-a-face. A contribuição de perspectivas microetnográficas tem colaborado com trabalhos feitos em cenários institucionais.

2.1.2 Contribuições da etnometodologia

A etnometodologia provém de um ramo da Sociologia. Difere-se desta porque não acredita que os comportamentos e atividades de um indivíduo sejam induzidos por sua

⁴ Esta visão também pode ser adotada na Etnometodologia. Segundo Coulon (1995: 15), “deve-se em primeiro lugar levar em conta o ponto de vista dos atores (...) pois, é através do sentido que eles atribuem às situações que os atores constroem seu mundo social.”

posição social. A etnometodologia analisa as práticas ordinárias no *aqui e agora*⁵ sempre localizado das interações.

Os etnometodólogos também usam instrumentos de pesquisa emprestados da etnografia. Duas contribuições que podemos destacar são: a etnografia constitutiva e o *tracking*. (cf. COULON, 1995)

A etnografia constitutiva, contribuição de Hugh Mehan (1978; apud COULON, 1995) funciona sobre a hipótese interacionista, segundo a qual as estruturas sociais são construções sociais. Este é um dos princípios básicos da etnometodologia: os fatos sociais são construções cotidianas práticas. Há quatro princípios da etnografia constitutiva destacáveis: 1) A disponibilidade de dados consultáveis (documentos em áudio ou vídeo, ou transcrição literal); 2) a exaustividade do tratamento dos dados; 3) a convergência entre os pesquisadores e os participantes sobre a visão dos acontecimentos; 4) a análise interacional, que evita ao mesmo tempo a redução psicológica e a reificação sociológica.

O termo *tracking* é tomado por Zirmermman (1984; apud COULON, 1995) no sentido de seguir a pista de alguém, caminhar seguindo vestígios de alguém. Ao estudar um grupo, é necessário descrever as atividades que constituem sua rotina. Através da “espreita”, o pesquisador pode ver aquilo que o sujeito vê. Esta estratégia de pesquisa tem como base a idéia de que a construção do mundo social pelos membros é metódica. Quando descobrimos *como* os membros constroem as suas atividades, podemos ter razoável certeza do que são essas atividades. Enfim, conforme diz Mehan, a doutrina etnometodológica é, fundamentalmente construtivista. A etnometodologia adota, assim, um paradigma interpretativo.

⁵ Ribeiro e Pereira (2002), embora sejam lingüistas sócio interacionistas, compartilham esta visão. Para elas, o *aqui* direciona a interpretação para o contexto situacional; e o *agora* remete ao momento da interação em curso.

Torna-se relevante, aqui, que destaquemos alguns conceitos chave da etnometodologia. O primeiro conceito, citado por Coulon (1995), é o da *prática, realização*. Para a etnometodologia, a realidade social é construída na prática do cotidiano, não é um dado preexistente. As mudanças da ordem macro se dão a partir das operações micro. O segundo conceito é o de *indicialidade*. As expressões indiciais ganham sentido a partir do contexto social local em que são produzidas. A indicialidade, segundo Coulon (1995), designa a incompletude que toda palavra possui. Para ganhar sentido ‘completo’, a palavra deve estar situada no seu contexto de produção.

Reflexividade. Este é o terceiro conceito chave para a etnometodologia. Designa as práticas que ao mesmo tempo descrevem e constituem o quadro social. Coulon deixa claro, no entanto, que reflexividade não significa reflexão. Os membros não têm consciência do caráter reflexivo de suas ações. Não prestam atenção ao fato de que ao falarem descrevem e ao mesmo tempo constroem a realidade. Um quarto conceito, relacionado ao de reflexividade, é o de justificabilidade. Enquanto a reflexividade refere-se à capacidade que o indivíduo tem para descrever e constituir a realidade, a justificabilidade é a materialização dessa capacidade. Por meio dos relatos, percebemos a reflexividade dos indivíduos.

O último conceito chave descrito por Coulon é *a noção de membro*.

“Um membro não é portanto apenas uma pessoa que respira e pensa. É uma pessoa dotada de um conjunto de modos de agir, de métodos, de atividade, *savoir faire*, que a fazem capaz de dar sentido ao mundo que a cerca. É alguém que (...) exhibe naturalmente a competência social que o agrega a esse grupo e lhe permite fazer-se reconhecer e aceitar.”(Coulon, 1995:48)

Membro refere-se, portanto, ao domínio de uma linguagem natural e não a um indivíduo em particular.

2.2 O PROCON

O Procon é uma instância de defesa do consumidor, que se destina à defesa dos interesses e direitos dos consumidores⁶, mediante o acompanhamento e fiscalização das relações comerciais ocorridas entre fornecedores⁷ (produtores, comerciantes e prestadores de serviços) de um lado, e consumidores de outro lado. É um órgão que procura a harmonia nas relações de consumo. Além de fiscalizar, o Procon também protege, orienta e educa toda relação de consumo, com a intenção de garantir relações comerciais saudáveis e que não gerem riscos para os consumidores.

As relações de consumo são reguladas pelo Código de Defesa do Consumidor, Lei no. 8078, aprovada e sancionada pelo governo Federal em 11 de setembro de 1990. Segundo o advogado Paulo Henrique Cremoze Pacheco, “o Código de Defesa do Consumidor é verdadeiro braço armado da Constituição Federal, tratando-se de um diploma de cidadania.”⁸

Quando o Procon é procurado por um consumidor que se sente lesado, primeiro mantém contato com o reclamado e busca a solução do problema de forma pacífica, via telefone. Se o acordo não é alcançado, instaura-se o Procedimento Administrativo para apuração dos fatos e da lesão. Abre-se a reclamação, o consumidor expõe os fatos que deram origem à suposta lesão e, na mesma reclamação, o consumidor solicita o seu direito. É marcada uma audiência de conciliação – um encontro face a face - para uma segunda

⁶ De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), artigo 2º., “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

⁷ O artigo 3º. do CDC define fornecedor como “toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos de serviços.

⁸ Citação tirada do artigo “Do Código de Defesa do Consumidor: aspectos relevantes ao direito marítimo e ao direito do seguro”, encontrado no site [http:// jus2.uol.com.Br/doutrina/texto.asp?id=3672](http://jus2.uol.com.Br/doutrina/texto.asp?id=3672).

tentativa de Transação entre Consumidor e Fornecedor. Essas audiências contam com a presença de um ou mais mediadores (advogados, e estagiários, estudantes de Direito). Se o caso não for resolvido no Procon, é encaminhado para a justiça comum ou juizados especiais.

2.3 OS DADOS

Em nossa pesquisa trabalharemos com dados reais de fala, extraídos de audiências de conciliação do Procon (instância de defesa do consumidor), gravados em áudio, em uma cidade de Minas Gerais. Eles fazem parte do banco de dados da UFJF, coordenado pelos professores doutores Paulo Cortes Gago e Sonia Bitencourt Silveira.

Segundo Peräkylä (1997), toda pesquisa qualitativa séria envolve garantir a exatidão das gravações e testar a veracidade das afirmações. A ACe pode ser considerada uma tentativa séria de desenvolver um método para a análise da ação social que é eficiente em combinar assuntos de validade e credibilidade. As gravações não são suficientes como garantia da credibilidade das observações. O pesquisador precisa ficar atento à qualidade das gravações e interligar linguagem falada com outras modalidades de comunicação e ação social. Os principais procedimentos de validação incluem analisar o próximo turno do falante, a interpretação dele e casos desviantes.

Para responder às questões propostas inicialmente, elegeremos cerca de 4 audiências, assim intituladas: Audiência de Conciliação Halack, Audiência de Conciliação Yellowcard, Audiência de Conciliação Ok Veículos, e Audiência de Conciliação Pedreiro Rui. Selecionaremos as seqüências de perguntas mais relevantes contidas em cada uma delas. Faremos distinção das partes apresentadas em cada audiência, como fase do relato,

fase da negociação e fase de resolução, por exemplo. Em seguida, os dados (as transcrições, mais especificamente) serão refinados. Este procedimento tem importantes implicações para a credibilidade de nossa pesquisa, visto que utilizaremos pressupostos teóricos da ACE (cf. PERÄKYLÄ, 1997). Embora seja necessário ouvir as gravações, é por meio das transcrições que iremos analisar o que pretendemos – as seqüências de perguntas. As transcrições seguirão as normas de transcrição propostas por Jefferson e registradas em Sacks, Schegloff e Jefferson (1974). A próxima seção abordará algumas questões de transcrição.

2.4 AS TRANSCRIÇÕES: A ESCOLHA DO MODELO

A transcrição de uma conversa não é o mesmo que a conversa, assim como a gravação da conversa em áudio ou vídeo não é o mesmo que a interação. Entretanto, a transcrição nos permite ampliar nosso entendimento de como os interagentes usam a fala e outras ferramentas em suas interações (cf. DURANTI, 1997). Por exemplo, é principalmente por meio das transcrições que iremos analisar o uso feito das perguntas nas interações ocorridas em audiências de conciliação no Procon. Portanto, cabe-nos explicar aqui qual modelo de transcrição escolhemos e por quê.

De acordo com Ochs (1979, *apud* DURANTI, 1997), as escolhas que fazemos na preparação de uma transcrição são sempre influenciadas por considerações teóricas e pragmáticas. A preparação da transcrição também é um procedimento analítico interpretativo. Em *Transcrição: da escrita para imagens digitalizadas*, capítulo 5 do manual de *Linguística Antropológica*, Duranti discute questões teórico-metodológicas relacionadas à preparação de transcrições. Alguns pontos importantes considerados no

capítulo são assim resumidos: (1) a transcrição é um processo seletivo; (2) não há uma transcrição perfeita que capte toda a situação original, mas há transcrições melhores dependendo dos objetivos dos pesquisadores; (3) não há uma transcrição final, apenas versões diferentes, revisadas para um propósito particular; (4) transcrições são produtos analíticos; (5) devemos explicitar tanto quanto possível as escolhas que fazemos para representar as informações; (6) os formatos de transcrições variam de acordo com os objetivos do pesquisador; (7) devemos estar cientes das implicações teóricas, políticas e éticas do nosso processo de transcrição; (8) à medida que temos acesso a instrumentos que nos permitem integrar informações verbais a não verbais, temos de comparar os resultados destas novas transcrições com outras e avaliar suas características; (9) as transcrições mudam sempre porque nossos objetivos mudam e nosso entendimento também muda. Estes pontos nos ajudam a refletir criticamente sobre o modelo que adotamos em nossa pesquisa.

O modelo de transcrição elaborado por Jefferson, e registrado por Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), privilegia a seqüencialidade das ações, isto é, a organização seqüencial. Este é um primeiro motivo pelo qual adotamos o sistema de transcrição usado pela Análise da Conversa Etnometodológica. Afinal, nossa pesquisa busca analisar as perguntas dentro das *seqüências conversacionais*.

Para representar na escrita o discurso produzido oralmente é utilizado um sistema gráfico, ou seja, um conjunto de símbolos. Segundo Gago (2004), há duas formas de escrita nas transcrições: a escrita-padrão e a escrita modificada. A escrita modificada tenta captar as variações lingüísticas e incorporar detalhes de pronúncia. Pode ser feito por meio do dialeto gráfico – por exemplo, *cumé* que *é?* – ou por meio do alfabeto fonético internacional – desenvolvido pela Associação Internacional de Fonética. Esse tipo de

transcrição causa um estranhamento para o leitor, que muitas vezes não está familiarizado com sistemas distantes da ortografia-padrão (cf. GAGO, 2004).

A escrita-padrão refere-se à prática efetiva de escritores da atualidade. Optamos por este modelo, visto que o uso da ortografia convencional é mais acessível que o modelo descrito acima. Gago (2004) posiciona-se a favor de se manter uma ortografia-padrão de forma majoritária nas transcrições, sem ignorar, contudo, a produção real. Segundo o autor, a grafia modificada deve ser reservada somente para casos em que:

(1)houver demonstração de atenção seqüencial dos participantes na conversa para o sinal não-padrão; e (2) os fenômenos possam ser explicados pelos participantes em atitude etnometodológica de auto-reflexão. O alfabeto fonético deve ser de uso mais restrito ainda, somente em situações em que a proficiência fonológica esteja em questão”. (GAGO, 2004, p. 99)

Em nossas transcrições, optamos por usar majoritariamente a escrita-padrão, visto que a ortografia convencional é mais acessível que a escrita modificada. Além disso, nossa pesquisa leva em conta a perspectiva do falante. Usar uma escrita modificada poderia facilmente nos levar a estereotipar as falas dos participantes, e usar uma escrita mais formal para os mediadores, advogados, e uma menos formal para os outros participantes.

Outra questão a ser considerada é como identificar os participantes da interação. A prática mais comum em Análise da Conversa Etnometodológica é o uso de nomes próprios, na maioria das vezes pseudônimos. Outra forma de identificar os participantes é por categorias de identidade social. Esta forma de identificação realça apenas uma das muitas identidades que podem estar no discurso. O princípio êmico que adotamos é outro motivo para termos escolhido identificar os participantes por nomes próprios (pseudônimos, para preservar a privacidade dos participantes). Consoante Garcez:

“Cabe dizer que a indicação dessa prática está pautada por um princípio de privilegiar, acima de tudo, a perspectiva êmica, interna, dos participantes na interpretação dos dados,

além de uma orientação metodológica rigorosa de limitar a observação aos sinais que se podem demonstrar por recurso à sinalização entre os participantes.” (GARCEZ 2002, p. 92)

Nos títulos das transcrições, optamos por identificar as audiências de acordo com os prestadores de serviço demandados pelos consumidores.

Segundo a descrição da tomada de turnos para a conversa cotidiana, descrita por Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), uma das quatorze regras é: “O que cada um diz não é previamente especificado”. No mesmo texto, clássico para a Análise da Conversa, os autores contrapõem a conversa cotidiana com a conversa institucional. Nesta “o que é dito pelos participantes pode ser previamente especificado”. No Procon, o assunto de cada audiência de conciliação é pré-determinado. O objetivo é resolver a questão colocada pelo consumidor. Assim, a audiência nomeada *Yellowcard* refere-se a uma reclamação feita contra esta empresa, assim como no caso da audiência *Rui Pedreiro*, alude a uma reclamação feita contra este prestador de serviço.

3. ANÁLISE DE DADOS

No presente capítulo, serão analisadas seqüências de perguntas e respostas, selecionadas de quatro mediações ocorridas no Procon, assim intituladas: Audiência de Conciliação Halack, Audiência de conciliação Yellowcard, Audiência de Conciliação Ok Veículos, e Audiência de Conciliação Pedreiro Rui. Selecionamos de cada transcrição as seqüências de perguntas mais relevantes para a condução de cada caso. Observaremos quais as principais formas e funções das perguntas em cada uma das fases que as audiências apresentam. Queremos deixar claro, já de início, que não acreditamos haver uma forma biunívoca – forma ➔ função (cf. SCHEGLOFF, 1984). Mas é óbvio que existem formas e que as perguntas têm alguma função. Investigar isso torna-se, então, nosso objeto de estudo.

3.1 - AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO HALACK

Nesta seção, serão analisadas seqüências de perguntas e respostas, selecionadas da audiência de conciliação Halack. A transcrição dessa interação, na íntegra, pode ser observada na seção dos anexos. Essa audiência tem como participantes Ciléia, a reclamante; José, o esposo da reclamante; Saulo, o novo gerente da empresa reclamada; Mário, o advogado da Assistência Técnica; Regina, a assistente técnica; Elizabeth, a estagiária do Procon e; Andréia, a advogada do Procon. O encontro visa resolver uma questão relacionada com a compra e o conserto de um aparelho de som, adquirido pela reclamante, na loja Halack.

3.1.1 – A fase inicial da audiência – o relato

Primeiro, consideraremos as seqüências de perguntas e respostas contidas na fase inicial da audiência – a do relato. Conforme nos apresentam Garcia (2000) e Silveira (2001), o mediador deve assegurar que as partes envolvidas exponham suas versões. A mediadora, Andréia, a advogada do Procon, faz isso. Em um primeiro momento, faz perguntas a fim de se informar sobre a versão dos reclamantes. Observe a seqüência a seguir:

(126:01 – 126:37)⁹

- | | | |
|------|-----------|---|
| 1 | Elizabeth | bom, a ciléia esteve aqui no procon, ta,é::: que ela |
| 2 | | comprou um microsystem cê cê é no dia sete de abril, |
| 3 | | na: na empresa, né? e que a::té hoje ainda tá na |
| 4 | | garantia.(0.5) aqui- ela me disse que já tev- que o |
| 5 | | produto já esteve <u>na</u> assistência técnica por mais ou |
| 6 | | menos umas quatro vezes pelo mesmo problema (0.2) e aí |
| 7 | | eu tentei contato com a assistência técnica pra |
| 8 | | conseguir as ordens do servi:ço, aí não estava sendo |
| 9 | | possí:vel, até pra ver se:: tava o mesmo problema lá no |
| 10 | | serviço que ela tem não <u>ti:nha</u> , a solicitação do |
| 11 | | problema, aí por isso eu achei por bem chamar tanto a |
| 12 | | empresa, como a assistência. tá? pra pra solucionar o |
| 13 | | problema (0.5) aqui está as convocações e já= |
| → 14 | Andréia | =e qual o problema que tá acontecendo?=- |
| 15 | Elizabeth | = >não o problema é que< de acordo com o que: ela fala |
| 16 | | de ter ido já pra assistência, por <u>quatro</u> vezes >pelo |
| 17 | | mesmo problema< ela já teria direito, = |
| 18 | Andréia | =sei= |
| 19 | Elizabeth | = a outro produto, ou o dinheiro de volta. então eu não |
| 20 | | [tenho como] |
| → 21 | Andréia | [e qual o proble]ma apresentado? |
| 22 | Elizabeth | o problema apresentado foi no: cd. >foi no cd (0.2) que |
| 23 | | o cd não tocava.<ela testou> com <u>vários</u> cds, (0.2) né?=- |
| 24 | Ciléia | =é. |
| 25 | Elizabeth | falou que não era falsifica:do, testou com vários cds e |
| 26 | | mesmo assim, continuou não funcionando (.) teve por lá |

⁹ O primeiro número antes dos dois pontos refere-se à página em que se encontra o excerto na seção dos anexos. O número depois dos dois pontos refere-se à linha (inicial e final).

27 umas quatro vezes.=
 28 Ciléia = pelo mesmo mês. aí eu até- tem um rapaz que tava no
 29 dia em que eu fui, (.) e ele me falou que dentro de um
 30 mês eles não emitiam outra ordem do problema=
 31 Elizabeth =é=
 32 Ciléia =dariam na mesma ordem. =
 33 Elizabeth = que estava indo e entrando e saindo com a mesma ordem
 34 de serviço (0.2) a única que ela tem até hoje e que
 35 também não tem o que foi arruma:do,=
 → 36 Andréia =sei.foi e voltou com a mesma moeda, não foi?
 37 José = e por fim eu deixei lá (.) eu desisti dele.

A seqüência é iniciada por Elizabeth, a estagiária do Procon. Ela apresenta a razão do encontro – resolver o problema relacionado com a compra e o conserto de um aparelho de som. No início de seu turno, ela menciona quatro vezes sobre o “problema” (linhas 6, 9, 11, 13). As primeiras três vezes em que menciona esta palavra está se referindo ao problema com o microsystem comprado por Ciléia, a quarta vez em que menciona o vocábulo refere-se ao conflito entre Ciléia, a assistência técnica e a empresa fornecedora do bem de consumo. A primeira pergunta da mediadora surge desse ambiente. Na linha 14, Andréia faz uma pergunta do tipo qu- (=e qual o problema que tá acontecendo?=), cujo objetivo é obter uma informação mais clara sobre o conflito. A resposta dada por Elizabeth -= >não o problema é que< de acordo com o que: ela fala de ter ido já pra assistência, por quatro vezes >pelo mesmo problema< ela já teria direito, = a outro produto, ou o dinheiro de volta. (linhas 15 a 17 e 19 a 20)- menciona qual o conflito entre as partes, mas não há especificação de qual o problema com o aparelho de som.

Assim, em seguida, a mediadora faz uma pergunta mais específica. Ela parte de uma questão mais ampla, sobre o conflito entre as partes, na linha 14, para uma mais específica, sobre o defeito com o rádio comprado - [e qual o proble]ma apresentado? (linha 21). Também do tipo qu-, a pergunta visa obter um progresso no fluxo de informações, um

detalhamento maior. Esta pergunta dá margem para uma resposta mais ampla. Notamos que a reclamante complementa a história contada pela mediadora estagiária (linhas 28,29,30,32). Após a conclusão de Elizabeth, a estagiária, e da reclamante, Ciléia, a mediadora, Andréia, faz uma afirmação resumitiva do fato contado seguida de uma tag question, que não é respondida verbalmente - **=sei.foi e voltou com a mesma moeda, não foi?** (linha 36). Com essa pergunta, a mediadora mostra que entendeu a versão contada. José fecha o conteúdo da versão dos reclamantes, na linha 37, mostrando não confiar mais na assistência técnica para resolver o problema do aparelho adquirido - **eu desisti dele.**

Na seqüência acima, fica evidente que a versão da reclamante é co-construída pela coordenação entre os turnos de resposta da estagiária, do marido da reclamante e da própria reclamante. Durante a construção dessa narrativa, Elizabeth já mostra qual deveria ser a solução para o problema - **ela já teria direito, a outro produto, ou o dinheiro de volta.**(linhas 17 e 19) - mesmo sem ter ouvido a outra parte.

A próxima seqüência inicia-se na linha 40, da primeira página da transcrição (p.126, na seção dos anexos). O assunto tratado é a versão da assistência técnica sobre o ocorrido.

(126:40 – 127:15)

→ 40 Andréia a assistência técnica confirma?
 41 (1.5)
 42 Regina eu confirmo o ó::esse ((ordem de serviço)) de:la, e: na
 43 minh- na minha ó esse aqui: (eu enviei pra) fábrica,
 44 eu tenho a segunda via, a especificação, tá como ajuste
 45 mecânico o que foi feito, isso tá lá como segunda via,
 46 e a via original que tá na fábrica, (). essa última
 47 vez que até eu peguei na residência dela o: aparelho a
 48 o- a ó esse dessa última vez tá lá na assistência
 49 porque ninguém passou lá pra retirar, tá comigo (.)

50 ai:nda (.) é:: o problema, cabo flash solto. é:: tava::
 51 soltando. o quê que é isso? o fato pode ter sido no
 52 transporte. cabo flash (.) é o cabo de ligação da
 53 unidade com a pêcêi((sigla PCI)) do cê dê((sigla CD)).
 54 no transporte pode ter bambeado, de transportar::
 55 (0.8)
 56 Regina (ele:: não)
 57 Mário: de [forma inadequa]da=
 1 Regina não [(praticamente)] de for- de forma inadequa:da, é
 2 pode ter sido solta:do, e no abrir e fechar a gaveta
 3 que tem a movimentação da unidade ele ter- o fio
 4 soltado de vez. essa última vez ele (.) soltou o cabo
 5 flash: e:: >tá lá<, funcionando direto desde o dia
 6 então que foi- que eu retirei da residência dela, (.)
 7 não apresentou mais defe:Itó:, (.) e o que foi feito
 8 nele a nível de peça, foi feita uma modificação, no cd
 9 por orientação da fábrica. mas o aparelho dela não-
 10 tem problema na unidade, não tem problema no smd,=
 ➔ 11 Andréia =e a primeira vez que você teve lá, qual foi o
 ➔ 12 problema.
 13 Regina ajuste mecânico =
 14 Andréia ajuste.
 15 Regina =foi feito ajuste.

A pergunta da mediadora, do tipo sim/não - **a assistência técnica confirma?** (linha 40), permite que Regina, a assistente técnica, mencione sua versão dos fatos. Embora a pergunta exija como resposta sim ou não, há margem para uma resposta mais elaborada. Em sua narrativa, a assistente técnica informa sobre o problema do aparelho, afirma que a ordem de serviço que está com ela e a via da fábrica trazem especificação do reparo feito no aparelho, e após explicar qual o conserto que efetuou, faz questão de deixar claro que cumpriu sua função, pois o aparelho já está funcionando - **>tá lá<, funcionando direto desde o dia então que foi- que eu retirei da residência dela,** (linhas 5 e 6). No entanto, o fato narrado do ponto de vista da assistente técnica não é aceito como conclusivo, porque a mediadora torna-o aberto por meio de outra pergunta - **e a primeira vez que você teve lá, qual foi o problema.** (linhas 11 e 12). Do tipo qu-, a questão busca um detalhamento maior do que foi feito no aparelho, em um período específico – na primeira vez. Embora haja margem para uma resposta mais extensa, Regina

oferece uma resposta pontual. Na linha 14, Andréia repete parte da resposta, e a assistente técnica apenas confirma. Não há progressão das informações.

Depois de uma discussão entre o advogado da assistência técnica, o reclamado e a reclamante (linhas 16 a 44, página 127 – trecho suprimido), Andréia formula mais uma pergunta, mas não determina explicitamente quem selecionou como segunda parte do par.

(127:45 – 127:47)

45 Andréia [no mesmo] mês foi feito o que? sempre::
 46 (0.8)
 47 Elizabeth ué, desde:: ela comprou em abril, desde:: setembro.

A pergunta da linha 45 é do tipo qu- e com ela a mediadora insiste em tomar conhecimento dos procedimentos feitos no aparelho de som durante aquele mês. No entanto, não há segunda parte do par. Há um silêncio de oito décimos de segundo, seguido de mais uma informação dada pela mediadora estagiária.

A próxima pergunta é dirigida à reclamante.

(127:53 – 128:10)

→ 53 Andréia senhora ciléia, nessas idas e vindas vocês fizeram
 → 54 também mais de trinta dias, não já?
 55 Ciléia no-na primeira vez nesse- nesse tempo de um mês, eu
 56 descí com ele três vezes. (.) dentro de um mês. aí foi,
 57 eu levei ele pra casa >até no dia que eu ia pagar uma
 58 prestação que até tava atrasada (de um cliente que ela
 1 calculou lá) e tal< aí eu cheguei em casa o som tava
 2 com o mesmo defeito, não- aí aí já tinha dado mais de
 3 trinta dias, né? °em outubro, acho ° (.)aí já tinha- aí

4 tava com mesmo problema (.) mas olha só, na primeira
5 vez ela só me deu essa ordem. nem falou o que foi feito
6 nesta ordem, não tá constando nada.=
→ 7 Andréia =não tá especificando, [não?
8 Ciléia [não, constando só: que: o cd
9 não lê.
10 Andréia se::i=

A pergunta das linhas 53 e 54 , como a pergunta da sequência anterior, focaliza o tempo do concerto. A mediadora faz uma afirmação e em seguida formula uma *tag question*, com o objetivo de confirmar a informação. Segundo o artigo 18, § 1º., do Código de Defesa do Consumidor:

“Não sendo o vício sanado no prazo máximo de **trinta dias**, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.”

Portanto, a confirmação que busca com tal pergunta tem sérias implicações para a solução do problema em questão. A resposta dada pela reclamante é a preferida. Ciléia expande sua resposta ao explicar o que aconteceu durante aquele mês e especifica o tempo gasto com a tentativa de consertar o aparelho - **aí aí já tinha dado mais de trinta dias.** (linhas 2 e 3).

O restante do turno da reclamante é ocupado com mais informação. Andréia retoma parte do que foi falado por Ciléia e formula uma pergunta, com a seguinte estrutura: palavra negativa + parte da idéia do que foi dito anteriormente + palavra negativa de reforço - **não tá especificando, não?** (linha 7), que busca esclarecer a elocução **não tá constando nada.** = (linha 6). Não constar nada equivale a dizer que nada foi escrito. Por isso a

pergunta da mediadora retoma a afirmação da reclamante de modo a verificar se realmente nada foi escrito, especificado. A mediadora está, assim, atenta aos detalhes do fato narrado. A segunda parte do par da pergunta da linha 7 revela que algo estava escrito, quer dizer, constava o defeito, mas nada sobre o que foi feito no aparelho.

A próxima sequência de pergunta pode ser considerada a última dessa primeira fase.

(128:33-128:34)

- 33 Andréia aqui, que dia que foi entregue pra ela.
 34 Elizabeth dezesseis do nove, desde então.

A linha 33 traz mais uma pergunta do tipo *qu-*, que funciona como um pedido por uma informação pontual. Embora as perguntas do tipo *qu-* sejam consideradas abertas pela literatura apresentada na teoria desse trabalho, a pergunta acima destacada não precisa de um longo piso conversacional como segunda parte do par. É interessante notarmos também que a pergunta é precedida pelo advérbio “aqui”, que serve para ajudar na seleção do próximo falante. A pergunta é dirigida à Elizabeth, que não participou da conversa contida entre as linhas 53, página 127, e 32, página 128. Assim, o advérbio serviu para selecioná-la como próxima falante.

A primeira fase desse encontro concentrou-se na apuração dos fatos pela mediadora. As questões formuladas têm por objetivo averiguar o caso, antes de incentivar que as partes entrem em um acordo, e, assim, conduzir aquele encontro para a resolução do problema. Algumas perguntas se concentraram em esclarecer o tempo gasto com o conserto do aparelho. Vemos então uma preocupação da mediadora com o cumprimento da lei, visto

que, conforme apresentamos acima, depois de trinta dias o consumidor tem direito de ser ressarcido. A fase do relato não é encerrada por Andréia, mas sim pelo advogado da assistência técnica. A seguir, então, analisaremos a fase das propostas.

3.1.2 - Fase das propostas: a tentativa do estabelecimento de um acordo

A seqüência a seguir contém a primeira proposta, feita pela reclamante.

(128:36 – 128:51)

36	Mário	é doutora: vam- vam- vam- vamos ser prático =
37	Andréia	=é::
38	Mário	a gente tá a gente tá discutindo aqui o sexo
39		[dos anjos=
40	Andréia	[não, é certo, claro.]
41	Mário	=o quê que a: dona ciléia tá querendo.
→ 42	Andréia	dona ciléia.
43	Ciléia	eu queria a devolução do dinheiro.
→ 44	andréia	do dinheiro.
45	Ciléia	é::
→ 46	Elizabeth	do valor pago.
47	Ciléia	é::
→ 48	Andréia	a senhora pagou quanto?
49		(34.0)
50	José	eu paguei duas prestações de 59, e uma de 64 reais (.)
51		falta 25 centavos

Mário considera a extensão da investigação da mediadora irrelevante, improdutivo - **a gente tá a gente tá discutindo aqui o sexo[dos anjos=**. A mediadora concorda, e aceita a mudança do foco da conversa, oferecendo à reclamante a oportunidade de fazer sua proposta. Isso é feito por meio de uma pergunta, iniciada pelo advogado da assistência técnica, Mário, na linha 41, e passada para a reclamante, pela mediadora, por meio de uma seleção do próximo falante, na linha 42.

A pergunta do tipo qu- (o **quê** que a: dona ciléia tá querendo.- linha 41) tem por objetivo solicitar uma proposta. Ela é respondida pela reclamante na linha 43. Dona Ciléia modaliza seu discurso quando usa o futuro do pretérito para propor - eu **queria a devolução do dinheiro**. As perguntas feitas a seguir pela mediadora giram em torno da proposta feita. Na linha 44, Andréia retoma parte do turno de Ciléia para confirmar a proposta feita - **do dinheiro**. E, novamente, na linha 46, usa uma expressão de significado similar, porém mais específica - **do valor pago**. A função dessas perguntas é clarificar o que de fato a consumidora deseja. As respostas dadas são mínimas. Ciléia apenas confirma o que disse, sem expandir sua resposta. A pergunta da linha 48 solicita uma informação pontual. Depois de uma pausa de 34 segundos, tempo em que provavelmente estavam fazendo contas ou pegando algo que comprovasse o quanto foi pago, a segunda parte do par foi respondida, não pela reclamante, mas pelo marido dela, senhor José (linhas 50 e 51). A resposta a essa pergunta é um importante passo para a resolução do conflito, visto que, de acordo com o código de defesa do consumidor (artigo 18, § 1º), a reclamante tem direito a ter atendida a sua proposta, ter a restituição do valor pago.

A próxima seqüência de perguntas é resultado de um desacordo entre a mediadora e o advogado da assistência técnica.

(129:16 – 129:38)

16	Mário	não as prestações >veja bem< as prestações tem um valor
17		fixo aí se ela paga em atraso ou não, num tem por que
18		restituir o valor do juros que ela pagou.
➔ 19	Andréia	((ironia)) ah(h) aí(h) no(h) ca(h)so, meu(h) ir(h)mão,
➔ 20		isso aqui também é um aco::rdo, [né?]
21	Mário	[ahã]

22 Andréia [haverá contro]vérsias =
 23 Mário [certo certo]
 24 Andréia =porque fala a restituição, né? do valor <<PAGO>>.
 25 corrigido monetariamente.
 26 (0.5)
 → 27 Andréia pela correçãozinha né, mínima, né?
 28 Mário ahã, é o que a senhora falou é [acordo, né?
 29 Andréia = [não não]=
 30 Mário [()]
 31 Andréia =lógico eu tô dizendo assim não não eu acho que::=
 32 Ciléia =não mas eu não quero encrenca não, eu só quero::
 33 [resolver.
 34 Andréia [a senhora só quer [r e solver]
 35 Ciléia [resolver é] =
 36 Mário: =humhum=
 37 Ciléia o mais rápido [possí]vel=
 38 Andréia [claro] a gente sabe disso.

O início do turno de Mário mostra que ele não concorda que os juros devam entrar na devolução do dinheiro. Assim, nas linhas 19 e 20, Andréia faz uma afirmação, seguida de uma *tag question*.¹⁰ Mário, o advogado, parece concordar - [ahã, [certo certo]- no entanto, usa parte de um turno anterior da mediadora para discordar da afirmação feita por ela - é o que a senhora falou é [acordo, né?. O né foi usado aqui de forma semelhante à usada pela mediadora. Conforme GRUBER (2001), as perguntas podem ser usadas estrategicamente, em ocasiões de conflito. Neste ambiente seqüencial, o “né” (linhas 20, 27, 28) é uma maneira de buscar concordância. Essa *tag question* está na primeira parte do par e projeta uma segunda parte do par que busca levar o ouvinte a concordar com a afirmativa feita anteriormente à *tag*. Nas respostas dadas por Mário, parece, a princípio, que ele concorda com a mediadora. No entanto, ele usa uma estratégia semelhante, faz uma afirmação com uma *tag*, com o objetivo de convencer a mediadora de que não é necessário

¹⁰ Muitas pessoas têm o hábito de inserirem o “né” no meio ou no final de suas elocuições, por vezes sem se darem conta da freqüência com que usam tal expressão. Isso pode indicar falta de fluência ou até mesmo nervosismo. Assim, nem todas as partículas “né” serão consideradas como perguntas em nossa análise. Decidimos considerá-la aqui devido ao ambiente seqüencial, que indica tal partícula fazendo parte da argumentação de ambos os advogados. Além disso, o né é uma primeira parte do par interrogativa que projeta uma segunda parte do par, cuja ação deve ser responder. Porém, o tema necessita de maiores estudos.

restituir o valor dos juros pagos, visto tratar-se de um acordo. Assim, o “né” faz parte da argumentação de ambos. Tanto Mário quanto Andréia fazem afirmações com *tags* para mostrarem que têm razão, e fazer o outro concordar. Esse jogo em que tenta convencer o outro é visto pela reclamante como um conflito. Daí ela se auto-seleciona como próxima falante - **não mas eu não quero encrenca não, eu só quero:: [resolver.** (linhas 32 e 33)- e a discussão se encerra, bem como a fase que gira em torno da proposta feita por Ciléia. Embora não esteja explícito, a proposta não foi aceita.

Outras sugestões são fornecidas no decorrer desse encontro, mas não advêm das perguntas feitas pela mediadora. Algumas propostas surgem da interação entre os envolvidos no conflito, mas nenhuma delas é aceita pela reclamante. A seqüência de perguntas abaixo surge da sétima recusa de Ciléia à proposta feita pelo reclamado – trocar aquele aparelho por outro.

(132:23 – 132:33)

- | | | |
|------|---------|---|
| 23 | Ciléia | [mas não adianta eu sei que] eu vou continuar não |
| 24 | | me sentindo bem, entendeu? eu não quero(.) não quero |
| 25 | | mesmo. |
| → 26 | Andréia | sei, pelo menos por enquanto, né? = |
| 27 | Ciléia | =é por enquanto não, se eu resolver a <u>comprar</u> : e:: se |
| 28 | | eu resolver a comprar lá, e: se eu ainda puder comprar |
| 29 | | lá? |
| 30 | | (1.2) |
| → 31 | Andréia | então no caso mantém a proposta da devolução do |
| → 32 | | dinheiro. |
| 33 | | (1.2) |

Na linha 26 há uma *tag question* feita por Andréia, que busca confirmar a decisão da reclamante. O “né”, neste caso, pode ser considerado uma pergunta, porque projeta uma segunda parte do par, que é respondida na linha 27 pela reclamante. Depois de uma pausa,

linha 30, a mediadora volta a se auto-selecionar como próxima falante e faz uma pergunta, cuja função é verificar a posição de Ciléia - **então no caso mantém a proposta da devolução do dinheiro.**(linhas 31 e 32) A pergunta não recebe uma resposta verbal, mas o silêncio de um segundo e dois décimos sugere que a proposta de devolver o dinheiro não será aceita.¹¹

3.1.3 – O alinhamento entre as partes

Durante o processo interacional há divergências de pontos de vista. Mas as partes envolvidas estão empenhadas em estabelecer um acordo. A seqüência de perguntas abaixo é resultado de uma das propostas sugeridas pela reclamante, que a princípio, parece ser comum às partes.

(135:34 – 136:2)

- ➔ 34 Andréia [a s e n h o r a] tem certeza que você quer um
- ➔ 35 outro produto ou a se[nhora-]
- 36 Ciléia [é:]
- ➔ 37 Andréia [tá na DÚvida?]
- 38 Ciléia [porque- não] se ele puder ou me devolver o
- 39 dinheiro, aí se ele não conseguir, outro produto.=
- 40 Mário =(troca por um outro produto no [mesmo valor] doutora)=
- 41 Ciléia [neste valor]
- 42 Andréia = sei o valor aqui, que ela já pagou até hoje, somando
- 43 até> inclusive esta prestação de 64.25<, deu 183 e
- 44 40.o valor que ela pagou até o momento. 183 e 40.=
- 45 Saulo =então eu vejo lá, (.) me dá um prazinho pra mim
- 46 verificar? pode ser? (0.2) pode ser? =
- 47 Andréia = pode
- 48 Saulo = [né? pode ser?]

¹¹ Neste caso, a resposta preferida seria “sim”. No entanto, o silêncio é um meio de fornecer a resposta despreferida. Conforme Pomerantz (1984; *apud* GARCIA,1997), a segunda parte do par preferida é produzida sem demora e formulada diretamente, enquanto que a segunda parte do par despreferida pode ser demorada, formulada indiretamente ou atenuada com várias outras técnicas.

- 49 Andréia = [mas qual prazo?]
 50 Saulo aí:: uns três dias só vamos comunicar. porque é por e-mail, né?
 51
 52 José >aí vou deixar meu [telefone aqui o senhor me liga<]
 → 53 Andréia [mas que produto que a]
 → 54 senhora teria interesse.
 55 Ciléia hein?
 → 56 Andréia que produto a senhora teria interesse.
 57 Ciléia a::: sei lá.
 58 Mário: a gente vê o valor lá na hora, e abate tudo aí. quer
 1 marcar pra ir na loja? pra [aí poder ver,] =
 2 Saulo [pode deixar,]

Aqui há uma seqüência de perguntas iniciada pela mediadora. A primeira pergunta é do tipo disjuntiva¹², pergunta que contém as possibilidades de resposta - **[a senhora] tem certeza que você quer um outro produto ou a se[nhora-] [tá na DÚvida?]**. A mediadora está ciente de todo o processo de persuasão pelo qual passou a consumidora, por parte do advogado e do gerente da loja. Portanto, a pergunta tem por função verificar se a reclamante está cônica do acordo que afirma aceitar. A resposta de Ciléia mostra que o alinhamento com o reclamado é parcial. Na verdade ela prefere manter a primeira proposta que fez – a devolução do dinheiro-, embora esteja disposta a aceitar a última sugestão dada por ela mesma – troca por outro produto.

A proposta da troca por outro produto é reafirmada por Mário na linha 40. Considerando ser esta a posição de acordo, depois que os participantes saem parcialmente de suas posições antagônicas, Andréia passa a fazer perguntas relacionadas à resolução do caso. Neste ambiente, há o uso de perguntas do tipo qu- cuja finalidade é obter informações. Na pergunta da linha 49 -= **[mas qual prazo?]** , Andréia se dirige a Saulo e faz uma pergunta do tipo qu- , que, embora tenha um pedido por uma informação pontual, recebe uma resposta mais ampla, em que o reclamado também explica o motivo da demora.

¹² Termo usado por HARRIS (1984:10).

A seguir a mediadora elabora outra pergunta do tipo qu- ([mas que produto que a] senhora teria interesse.) - linhas 53 e 54 -, e seleciona a reclamante como segunda parte do par. Não há uma resposta, mas sim uma inserção de pedido de reparo¹³, na linha 55, que é seguida por um reparo na linha 56. A mediadora repete a pergunta do tipo qu-, que embora dê margem para uma resposta estendida, não recebe uma resposta satisfatória - a::: sei lá. Depois dessa resposta, Mário se auto-seleciona, para dar seqüência ao acordo e não voltar à posição anterior, de desacordo.

O Procon é um órgão de defesa do consumidor. E Andréia deixa claro que cumpre com seu papel de defensora do consumidor, porque de novo insiste em verificar se o lado da consumidora está sendo satisfeito. Nas seqüências abaixo, a mediadora novamente faz perguntas que visam deixar claro que a proposta a ser acatada vem da própria reclamante.

(136:22 –136:33)

- 22 Andréia você tem certeza? que a senhora ()=
 23 Ciléia = ou um dos dois, ou a troca por outro produto com este
 24 valor, ou o dinheiro de volta.=
 25 Andréia =sei nesse ca:so dona ciléia, a partir do momento que
 26 você veio no procon, a gente deve fazer um- não é
 27 prejudgando nenhuma situação não eu acredito que a
 → 28 proposta- a senhora tá dando duas hipóteses, né.
 29 Ciléia =é=
 30 Andréia = mas a que vai ser proposta mesmo pra senhora, é no
 31 caso pelo outro produto.=
 32 Ciléia =é não [pode] ser é num tem problema não=
 33 Andréia [né] no caso vai ser [outro produto]

¹³ Reparo, segundo SCHEGLOFF, JEFFERSON E SACKS (1977), é um fenômeno que procura dar conta de problemas relacionados à escuta, à produção e à compreensão, durante a interação. Garcez & Loder (2005) apontam as seguintes trajetórias elementares de reparo: (i) reparo iniciado e levado a cabo pelo falante fonte do problema; (ii) reparo iniciado pelo falante da fonte de problema e levado a cabo pelo outro; (iii) reparo iniciado pelo outro e levado a cabo pelo falante fonte do problema; e (iv) reparo iniciado e levado a cabo pelo outro.

(136:54 – 137:4)

- 54 Andréia a senhora tem certeza que não vai não vai se
 → 55 arrepender?=
 56 Ciléia =não.
 → 57 Andréia não vai pensar AH eu devia [ter pedido o dinhei]ro,
 58 Ciléia [>não não não não<] (0.2)
 1 se ele puder fazer esse favor?
 2 (1.0)
 → 3 Andréia de menos o som,né? a senhora [não quer o som?
 4 Ciléia [é: não não quero.

As perguntas encontradas nas seqüências acima são do tipo sim/não e *tag questions*.

Nas linhas 22, 54 e 55, são do tipo sim/não, e a função delas, como afirmamos acima, é a de verificar se a consumidora está certa do que está aceitando. A resposta de Ciléia à pergunta da linha 22 comprova isso, porque ela novamente mostra quais das propostas levantadas durante aquele encontro aceita. A resposta da pergunta das linhas 54 e 55 é mínima, devido à insistência na mesma questão por parte da mediadora. A insistência da advogada provavelmente se deve ao fato de o CDC não prever a segunda sugestão dada. A proposta de acordo realmente é co-construída interacionalmente, turno a turno. A afirmação + *tag question*, da linha 28, têm a função de certificar-se das propostas levantadas pela reclamante e verificar se ela está ciente disso.

Depois de estabelecido o acordo, as perguntas da mediadora visam esclarecer como ele se cumprirá.

(138:20 – 138:24)

- 20 Elizabeth [cinco dias tá bom.]
 → 21 Andréia tá bom cinco dias pra vocês.
 22 Mário entendeu, saulo? cinco dias [pra juntar a carta ()=
 23 Saulo [tá eu mando um fax lá, e
 24 peço a posição.

(139:7 – 139:26)

→ 7 Andréia e se ela escolhe um de [cem reais.]
 8 Saulo [o ruim] do empréstimo é
 9 assim só vai tá constando a outra proposta, né? a
 10 proposta a troca por outro [(produto)]
 11 Andréia [n ã : o] então, ela
 12 [tem um cré]dito de cento e oitenta e três reais, que
 13 ela exercera, escolhendo a mercadoria, mas a gente tem
 → 14 que pensar na hipótese [e se ela gostar]=
 15 Saulo [c l a : r o]
 → 16 Andréia =de um: liquidificador que custa cem reais. e os
 → 17 oitenta três e quarenta? vocês vão restituir em
 → 18 dinheiro?
 19 Saulo não eles vão [comprar outro] produto.
 20 Mário [escolhe outro]escolhe outro produto.
 21 Saulo não mas eu não importo não.
 22 Andréia () dinheiro nenhum ou ela compra
 23 [perto disso aqui-]
 24 Mário [até complemen]tar o crédito todo dela.
 25 Andréia tá. tanto que a senhora vai levar dois produtos
 26 [ou três.

As seqüências acima fazem parte do fechamento do acordo entre as partes. As perguntas feitas pela mediadora são, em sua maioria, do tipo sim/não. A pergunta da linha 21 (página 138) - **tá bom cinco dias pra vocês.** - é do tipo sim/não e faz parte de uma triangulação. Na linha 20, a mediadora estagiária dirige a pergunta à mediadora advogada do Procon - **[cinco dias tá bom.]**. Esta, porém, não responde, antes redirige a questão para o reclamado, dando-lhe a oportunidade de escolha, em vez de impor um prazo.

A primeira pergunta da última seqüência que alistamos é do tipo aberta. Andréia busca com ela checar outras possibilidades de acordo, mas que visem beneficiar a consumidora, assim como está previsto no CDC. A pergunta seguinte (linhas 14, 16-18), considerando ainda o campo da hipótese da escolha de um produto no valor inferior, é do tipo sim/não, embora receba, além da resposta mínima, uma explicação. A última pergunta

é do tipo disjuntiva, e busca confirmar em resumo o que a reclamante aceita como acordo - **dinheiro nenhum ou ela compra [perto disso aqui]**. (linhas 22 e 23). Andréia fecha a seqüência mostrando para a consumidora a vantagem do acordo (linhas 25 e 26).

Podemos observar que essa audiência apresentou partes bem definidas – há a fase do relato, em que a mediadora concede às partes a oportunidade de relatar suas respectivas versões sobre o caso em questão; a seguir, há um esforço grande para que as partes saiam de suas posições antagônicas e cheguem a um acordo; e por fim, o alinhamento entre as partes. Depois da análise aqui apresentada, podemos confirmar que, nesse caso específico, as perguntas foram ferramentas úteis para conduzir o processo de mediação.

3.2 – AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO YELLOWCARD

O próximo *corpus* de mediação a ser analisado envolve a audiência de conciliação Yellowcard. O caso refere-se a um seguro oferecido à dona Sara, pela Yellowcard. A reclamante afirma que quando celebrou o contrato já estava encostada temporariamente pelo INSS e que a funcionária da empresa explicou que o seguro cobria esse período. Dona Sara está acompanhada de seu esposo, senhor Mateus, que participa ativamente durante o processo da conciliação. Além da mediadora, Dra. Angélica, está presente também a advogada representante da corretora, Dra. Kelly, cuja participação é bem pouco ratificada pela mediadora.

3.2.1. – O relato

A primeira seqüência de perguntas faz parte da fase inicial – a do relato, e tem por finalidade entender que informações foram realmente dadas à reclamante, D. Sara, na época em que foi feito um seguro. Eis a seqüência.

(143:01 – 143:30)

1 Sara >>só:: que a yellowcard falou comigo que não tinha
 2 problema. (0.2) então alguém tem que assumir, ué.
 3 Angélica o que eu vejo aí, é um vício de informação que
 → 4
 → 5 caracteriza um vício de informação>> quer dizer<< a
 → 6
 senhora foi informada que a senhora teria direito a
 esse card?

7 Sara FU::I informada. a yellowcard me informou. ela me
 8 ofereceu inclusive um seguro que ela falou comigo, <<
 9 ninguém sabe (0.2) o dia de amanhã. eu também não
 10 queria tá inválida hoje.
 11 Angélica << lógico.>>
 12 Sara aos cinqüenta e cinco anos sem enxergar nada, (.) EU
 13 fiz o tratamento pra dar tudo CERTO, mas não deu.vou
 14 fazer o quê. (0.2) que que eu vou fazer.
 15 Angélica ° tá certo. °
 16 (0.5)
 17 Sara agora tenho carteirinha de deficiente tenho TUDO.
 18 agora, <<quero meus direitos>>, foi prometido por
 19 telefone.
 20 [então eu tenho direito.
 → 21 Angélica [quem foi que ligou?
 22 Sara AH, agora ninguém sabe.
 → 23 Angélica mas a senhora lembra?
 24 Sara °eu num lembro. °
 → 25 Angélica [quem poderia ter ligado.
 26 Sara [mas tem gravado, tem gravado na yellowcard .(0.2) tem
 27 gravado na yellowcard, eu não enganei a ninguém.
 28 (0.8)
 29 Sara e nem quero enganar. °eu quero que isso aí fique bem
 30 claro.° não enganei e não quero enganar.

A primeira pergunta feita pela mediadora, endereçada à reclamante, é precedida por uma avaliação que advém do relato¹⁴ feito por dona Sara: “o que eu vejo aí, é um vício de informação que caracteriza um vício de informação”. (linhas 3 e 4) Na mesma unidade de construção de turno, a mediadora afirma que houve um vício de informação, e, logo em seguida, admite ou permite essa hipótese – *caracteriza um vício*, em vez de *é um vício de informação*. Ou seja, defendendo o ponto de vista da consumidora, é possível admitir que a reclamante tenha recebido uma informação errada, e, portanto, que houve erro por parte do reclamado. A seguir a mediadora formula uma pergunta do tipo sim/não - *a senhora foi informada que a senhora teria direito a esse card?* - (linhas 4-6). Com essa questão, Angélica realiza duas ações.¹⁵ Primeira, explica o que pode ser entendido por vício de informação. A expressão >> *quer dizer*<<, linha 4, é bastante significativa, porque introduz uma explicação do que foi dito imediatamente antes. Embora a pergunta feita pela mediadora seja do tipo sim/não, a segunda ação mais evidente realizada por essa unidade de construção de turno é solicitar que a reclamante dê continuidade à narrativa.¹⁶ Outro aspecto notável nesta pergunta é o fato de a mediadora optar pela voz passiva quando enuncia “*a senhora foi informada*”. Ao utilizar esta forma, Angélica modaliza sua fala, e diminui a responsabilidade da consumidora por deixar implícito na pergunta que dona Sara é quem foi procurada, assim, ela não é agente do que aconteceu. É paciente de uma informação que a mediadora evita afirmar categoricamente

¹⁴ A parte inicial da audiência, em que comumente o (a) mediador(a) faz perguntas a fim de obter informações sobre o caso em pauta, não foi gravada. Mas fica evidente, nas linhas 1 e 2 da primeira página da transcrição (p. 143, no anexo), que o primeiro turno gravado abarca o que denominamos fase do relato.

¹⁵ Alguns tipos de primeira parte do par podem ter função dupla: podem ter sua própria função ou serem veículos para outras ações. (Schegloff, 1995)

¹⁶ Usamos a expressão “dar continuidade à narrativa” com base no primeiro turno gravado dessa mediação. Conforme dissemos na nota anterior, a parte inicial da audiência não foi gravada. A fita já começa com o relato de dona Sara. Na linha 2, ela utiliza a conjunção “então”, que indica conclusão da narrativa. Tal conclusão não é aceita pela mediadora, que torna a narrativa aberta por meio de uma pergunta.

que foi um vício de informação ou má fé por parte do reclamado. A resposta dada pela reclamante indica que ela entendeu a solicitação feita pela mediadora. Não há uma resposta mínima (apenas sim ou não). A reclamante prossegue relatando e dando detalhes de como foi convencida a fazer o seguro.

A próxima pergunta da mediadora emerge do que foi dito por Sara enquanto narrava sua história. A reclamante enfatizou que quer seus direitos que foram prometidos por telefone – **“foi prometido por telefone.”** (linhas 18 e 19). Daí a pergunta: **[quem foi que ligou?]**. (linha 21). Com esta pergunta, do tipo *qu-*, a mediadora tenta esclarecer quem pode ter dado a informação à dona Sara. A resposta a esta pergunta poderia apontar quem, mais especificamente, foi responsável pela informação concedida à reclamante. Diante da resposta, que revela insatisfação (**AH, agora ninguém sabe.** – linha 22), a mediadora faz outra pergunta de modo bastante incisivo - **mas a senhora lembra?**. (linha 23). Esta pergunta do tipo *sim/não* faz recair uma pesada responsabilidade sobre a reclamante. Visto que ninguém sabe, ela deveria saber. Tal responsabilidade é sentida por Sara. Sua resposta não é a preferida e ela utiliza uma voz mais baixa - **°eu num lembro. °** (linha 24).

A última pergunta dentro desta primeira sequência selecionada, também do tipo *qu-*, é uma continuação sintática da pergunta anterior - **[quem poderia ter ligado]**. (linha 25). Podemos observar que a escolha lexical nesta unidade de construção de turno é bastante significativa. O uso do futuro do pretérito em lugar do pretérito perfeito revela uma maior polidez no modo de perguntar, e deixa margem para uma possível resposta negativa. Diante da resposta da reclamante e da necessidade de esclarecimento dos fatos, a mediadora insiste no conteúdo da pergunta, para que pelo menos uma hipótese seja

levantada. O uso deste tempo verbal também se justifica devido à pergunta anterior, feita de modo bastante direto e forte, visto que imputou uma responsabilidade maior à reclamante.

Essa pergunta do tipo qu- possibilitou uma resposta ampla que se estende das linhas 26 a 30. Dona Sara, a reclamante, levanta algo que mencionará durante todo o restante da conciliação: [mas tem gravado, tem gravado na Yellowcard. (0.2) tem gravado na Yellowcard, eu não enganei a ninguém. A reclamante diversas vezes menciona que há uma gravação e que ela não enganou a ninguém. Depois de um silêncio, linha 28, a reclamante se auto-seleciona como próxima falante e rejeita qualquer possibilidade de ser identificada como alguém que enganou (linhas 29 e 30).

3.2.2. – Tentativa de apurar os fatos

A próxima seqüência de perguntas visa sondar mais detalhes do que aconteceu antes da assinatura do contrato. Observe o excerto abaixo:

(143:56 – 144:15)

- 56 Angélica quando a senhora, eles eles ligaram pra senhora
- 57 oferecen- oferecendo um produto.
- 1 Sara são dois contratos que eu tenho com a yellowcard.
- 2 Angélica ãhã , aí a senhora falou lá no momento que que=
- 3 Sara =não eles sabiam, desde quando eu Comecei a comprar no
- 4 yellowcard eu já tava encostada.
- 5 (0.5)
- 6 Sara tava afastada.
- 7 Angélica mas eu digo o cartão de crédito.
- 8 Sara de crédito eu já estava en- encostada, eu nunca
- 9 enganei. aí a yellowcard veio e me ofereceu, passaram
- 10 mel na minha boca,
- 11 [eu tava falando com ela.
- 12 Mateus [do seguro.=
- 13 Sara = do seguro.
- 14 Angélica alegando que o seguro [era cobria invalidez.
- 15 Sara [cobria, cobria meus problemas.

Na pergunta que se inicia na linha 56, a mediadora inicia uma unidade de construção de turno com uma pergunta do tipo qu-, mas logo em seguida abandona essa unidade e inicia outra com uma pergunta do tipo sim/não. Isso é significativo, porque Angélica assume uma atitude pró-consumidor. Não foi Sara quem ligou, mas “eles”, um funcionário da Yellowcard. Conseqüentemente, a responsabilidade da informação recai sobre quem ofereceu o produto.

Essa pergunta, embora seja do tipo sim/não, não requer apenas uma resposta mínima. A mediadora solicita que a reclamante narre o que aconteceu no momento em que o produto foi oferecido. O ambiente seqüencial¹⁷ em que está inserida esta pergunta nos faz chegar a esta conclusão. Quando Sara responde - **são dois contratos que eu tenho com a Yellowcard.** (linha 1) -, a mediadora profere um sinal continuativo e de concordância e prossegue com a pergunta (embora não a conclua, visto que a reclamante toma o turno e fala de forma contígua à mediadora) a fim de induzir a reclamante a terminar o relato - **ãhã , aí a senhora falou lá no momento que que=.** (linha 2). Angélica concede tempo para que Sara continue. Na linha 5 há um silêncio, e, logo em seguida, a reclamante se auto-seleciona para confirmar que já estava afastada de seu trabalho.

Visto que a reclamante não permitiu que a mediadora concluísse a pergunta na linha 2, Angélica reformula a pergunta especificando sobre qual produto perguntava nas linhas 56 e 57. Este reparo é visto na expressão “**mas eu digo**” (linha 7) e, em seguida, na identificação do produto, dito de modo enfático, **o cartão de crédito.** (linha 7). A resposta de Sara não resulta em informações novas. Ela repete a informação (confirma que

¹⁷ Segundo Wilson (1991), o ambiente seqüencial se refere às ações que imediatamente precedem ou sucedem uma ação particular e a ambientes criados através de esquemas como pergunta/resposta.

já estava afastada) e se identifica como não sendo enganadora - **eu nunca enganei**. (linhas 8 e 9), mas como enganada - **aí a Yellowcard veio e me ofereceu** ((o seguro)), **passaram mel na minha boca**,. (linhas 9 e 10). Se formos reconstituir a pergunta da mediadora, veremos que se trata de uma pergunta do tipo sim/não. A intenção dela foi perguntar: “a senhora estava afastada quando ligaram oferecendo o cartão de crédito?” Sara deu não apenas a resposta mínima, mas também aproveita para reivindicar uma imagem positiva para si. Ainda na resposta à pergunta da linha 7, a reclamante retoma o tema que considera relevante: o seguro. O marcador discursivo “aí”, que tem valor semelhante à ‘depois disso’, remete ao que aconteceu num tempo posterior à aquisição do cartão de crédito. Ofereceram algo que no momento parecia muito bom, mas que na realidade não poderia lhe trazer benefícios.

Neste turno, a reclamante identifica pela primeira vez a pessoa que lhe ofereceu o seguro como sendo uma mulher: **[eu tava falando com ela**. (linha 11). Na linha 13 dona Sara completa sua enunciação iniciada na linha 11, repetindo com ênfase a respeito do que ela estava falando com a funcionária da Yellowcard: **= do seguro**.

O próximo turno de pergunta da mediadora serve como continuação ao que a reclamante fala e ao mesmo tempo sugere que Sara dê mais uma informação. Em outras palavras: foi alegado que o seguro cobria invalidez? Outra pergunta do tipo sim/não, portanto. A resposta a essa pergunta vem sobreposta ao restante da pergunta feita pela mediadora. Sara repete duas vezes que o seguro cobria os seus problemas: **[cobria, cobria meus problemas**. (linha 15). É importante salientar que a reclamante não repete a palavra invalidez. Em um momento anterior desse encontro, Sara salientou que estava fazendo tratamento com o objetivo de dar “tudo certo”, de se recuperar de seu problema de

saúde - **EU fiz o tratamento pra dá tudo CERTO, mas não deu.vou fazer o quê.**

(linhas 12-14, página 143). Tanto ela quanto seu marido estão cientes de que o seguro não cobria invalidez.

Na próxima seqüência de perguntas, a mediadora seleciona como tema o contrato assinado. O que é dito nele pode ser esclarecedor.

(144:23 – 144:46)

- 23 Angélica a senhora tinha acesso ao contrato?
- 24 Sara hein?
- 25 Angélica a senhora tinha acesso a esse [contrato?
- 26 Sara [eu tenho esse contrato.
- 27 Angélica a senhora recebeu logo em seguida.
- 28 Mateus recebeu [logo.
- 29 mulher [>>recebi logo em seguida. via telefone, não
- 30 foi nada ()
- 31 Angélica no caso de morte natural,=
- 32 Kelly =eles não devem ter lido o contrato.
- 33 Angélica e desemprego voluntário, a capacidade de perda
- 34 temporária.
- 35 Mateus é exatamente, ela ela esteve afastada por do- por dois
- 36 anos.
- 37 Sara [dois anos.
- 38 Mateus [tá? ela teve afastada, aí é por isso que a gente tá
- 39 procurando direito. aí veio a:: o afastamento que fala
- 40 aí que depois a invalidez , aí nós queríamos saber qual
- 41 é o direito que a gente tinha.
- 42 Angélica aqui ele não fala de que::: de::: de::: aposentadoria
- 43 não, ó de:: de:[invalidez] não?
- 44 Kelly [invalidez.]
- 45 Mateus não.
- 46 Angélica não.

Na linha 23, Angélica dirige outra pergunta do tipo sim/não à dona Sara - **a senhora tinha acesso ao contrato?** A ação realizada com este turno de pergunta é a de verificar se a reclamante tinha acesso ao documento legal, um contrato provavelmente assinado por ela. Diante desta primeira parte do par de base (PPPb) ocorre em resposta uma expansão por inserção. Dona Sara não ouve ou não entende a pergunta da mediadora, por

isso produz como segunda parte do par (SPP) um pedido de reparo - **hein?** (linha 29). Em função disso, Angélica refaz a PPPb. Na resposta, dona Sara afirma ter este contrato, e embora a mediadora tenha usado o pretérito imperfeito “**tinha**”, a reclamante utiliza o verbo no presente do indicativo e de forma enfática - **[eu tenho esse contrato.**

Na linha 27, a mediadora elabora uma pergunta do tipo sim/não cujo objetivo é confirmar o período em que dona Sara teve acesso ao contrato. Angélica direciona a pergunta para a reclamante, mas senhor Mateus também responde, embora dona Sara tenha sobreposto à fala dele e tomado o turno (linhas 29,30). Além da resposta, a reclamante reforça o fato de o contrato ter sido feito por telefone. Em seguida, a mediadora lê parte do contrato. A próxima pergunta da mediadora se refere ao que está escrito no contrato. Antes de fazer a pergunta, senhor Mateus e dona Sara esclarecem que a reclamante esteve afastada por dois anos. Eles querem saber quais os direitos que eles têm relacionados com o afastamento, que foi seguido pela invalidez de dona Sara. Angélica, de posse do contrato, pergunta: **aqui ele não fala de que::: de::: de::: aposentadoria não, ó de:: de::[:invalidez] não?** A pergunta é elaborada de forma negativa, e tem o advérbio “**não**” no final como forma de reforço. Neste caso a pergunta é coercitiva. A mediadora, que está com o documento em mãos, pode afirmar que o contrato não fala sobre invalidez. A resposta mais aceitável, a preferida é também uma negação. Na linha 45, isso ocorre. Senhor Mateus confirma que o contrato não fala sobre invalidez. A mediadora fecha a sequência repetindo com certeza a resposta de senhor Mateus, o que, de certa forma, ela já havia dito por meio de sua pergunta, formulada de forma negativa – o contrato não menciona a invalidez.

As seqüências de perguntas ao longo do processo de mediação continuam ter como objetivo checar as informações fornecidas por ambas as partes envolvidas no momento da celebração do contrato.

(147: 07 – 147:20)

→ 7 Angélica olha só, me diz uma coisa <<quando a senhora fez>>,
 → 8 voltando né? quando a senhora fez (0.2) a::: que a
 → 9 senhora contratou, que a pessoa falou a senhora falou
 → 10 que estava afas- eu estou afastada, mesmo assim ele
 → 11 falou que a senhora fazia jus a isso.
 12 >>não entendi.<<
 → 13 Angélica mesmo assim ele falou com a senhora que a senhora teria
 → 14 direito.
 15 Sara falou uai ↓
 16 Angélica então o que que a gente vai fazer aqui, porque senão
 17 vai ficar o dito pelo não dito. a gravação, eu vou
 18 pedir ela, né? por causa da transcrição da gravação,
 19 entendeu? a gente precisa destes dados pra: porque
 20 senão fica a dona sara falando, né?

A pergunta das linhas 7 a 11 acima é constituída de várias unidades de construção de turno. Angélica tenta fazer um resumo do que dona Sara relatou. Isso é perceptível à medida que faz vários reparos em seu turno, até que finalmente consegue elaborar uma pergunta do tipo sim/não. Dada a elaboração, a reclamante não entende a pergunta, o que torna necessário um outro reparo (linhas 13 e 14). A resposta a esta questão é derradeira, porque a partir dela a mediadora toma a decisão para tentar encerrar aquela audiência, mesmo sem uma solução definitiva. Ela percebe que as partes não sairão de suas posições antagônicas, e que o caso não poderá ser resolvido a menos que uma prova mais concreta – as transcrições da gravação - seja examinada.

Durante essa mediação percebemos que a maior parte das perguntas é do tipo sim/não. Vale ressaltar que embora esse tipo de pergunta, teoricamente, permita uma resposta sim ou não, as repostas dadas seriam melhor classificadas como afirmativas ou negativas. Algumas delas permitiram até uma resposta estendida. O objetivo mais geral é apenas confirmar alguns pontos.

Não há perguntas dirigidas à representante do reclamado. Não há esforço de incentivar um acordo entre as partes, porque a mediadora, na verdade não está propensa a crer que o banco tenha oferecido um seguro a alguém que afirmava estar doente, encostado - é muito complicado () ir lá fazer um seguro pra mim. falar assim eu estou afastada, >>quer dizer<< seria praticamente o banco me dar dinheiro. - (147:31 – 147:34) Assim, apenas um funcionário mal informado ofereceria um seguro à uma pessoa afastada do trabalho, encostada. A opinião de Angélica é que o caso não pode ser resolvido a menos que se tenha uma análise da gravação. Sara, uma pessoa já aposentada, só poderá ter seus direitos de consumidora, se sua versão for comprovada, com base em transcrições. Portanto, embora a mediadora seja compreensiva com a reclamante, ela não solicita que as partes se alinhem e façam um acordo.

Essa audiência poderia ser dividida em fase de relato e fase de tentativa de apuração dos fatos. Não há movimento de negociação, tampouco acordo entre as partes. No entanto, as perguntas foram ferramentas úteis para conduzir o processo de mediação. Foi através delas que a mediadora pôde chegar a uma posição que mostrou consideração por ambas as partes, principalmente para com a parte reclamante – o consumidor.

3.3 – AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO OK VEÍCULOS

.....

O próximo conjunto de dados que vamos analisar constitui-se da audiência de conciliação intitulada “Ok Veículos”. Os participantes desse encontro são José, o reclamante; Pedro, o amigo do reclamante; Lucas, o reclamado; Marta, mediadora e atendente do Procon; e Ana, mediadora e advogada do Procon. O objetivo dos participantes nessa interação é discutir sobre a garantia de um carro usado que apresentou muitos problemas depois de ter sido comprado pelo reclamante.

A mediação apresenta a fase do relato, o processo de negociação com o levantamento de propostas, e uma solução provisória para o caso. Embora a audiência seja longa, só encontramos seqüências de perguntas, que efetivamente contribuem para o desenrolar do encontro, na fase das propostas.

.....
Antes, porém, de levantar ou solicitar propostas, a mediadora estagiária inicia uma seqüência de pergunta que serve para alavancar o processo de negociação. A pergunta surge do relato feito por José, em que este conta sobre os gastos que teve com o carro:

(154:46 – 155:7)

.....
46 José = arrumou o carro. (.) tudo bem. aí: (0.8) passou tudo bem. aí:
47 teve um dia que eu levei o carro pro esporte, fui jogar bola, o
48 carro me: deixou na mão lá. não- não ligava >nem pro caramba. (do
49 mesmo jeito.)< levei logo no:: meu mecânico e tá a notinha aqui. eu
50 tenho que trocar ainda: (0.5) quatrocentos re- já- fora o que eu
51 gastei eu tenho que (.) gastar mais quatrocentos e pouco, porque eu
52 tenho que trocar (1.0) um negócio >que você sabe< que: desde o
53 primeiro dia que eu peguei (1.0) tá dando- tá com problema, e tenho
54 que trocar(.) bomba elétrica. é duzentos e poucos reais. eu com o
55 carro que eu- tenho dois meses- paguei a segunda prestação agora, e
56 vou gastar mais de mil e cem reais no carro. >num tem condição. é
57 três prestações que eu vou pagar.<
58 Marta é:: isso é verdade. e:: tem mais a embreagem, né. que eu acho
59 que::
60 José <não. a em[breagem eu] levei num mecânico ontem, ele falou que
61 Marta [(falta fazer.)]
01 José não- num tá:- é: só uma questão de regulagem. (0.2) eu levei lá
02 ontem. =eu tava saindo de lá ontem. eu levei pra ele ver pra mim.
03 (0.8)
➔ 04 Marta cê pode apresentar:: a no:ta. pro:: (.) lu::::cas,=

05 José =<aqui. tem essa [aqui QUE ELE V I U LÁ ONTEM.] Ó::↓
 06 Marta [pra gente tentar:::] (.)
 07 ach[a r : : (.) a melhor s a í d a] pra isso,

A pergunta da linha 4 é do tipo sim/não, no entanto, o objetivo da mediadora vai além de receber apenas uma resposta afirmativa ou negativa. A pergunta solicita uma ação por parte do reclamante. A resposta apresentada revela que foi exatamente isso o que o reclamante entendeu, pois José mostra a nota para Marta, uma das mediadoras. Essa nota é referente aos gastos que o consumidor teve com o conserto do carro. A intenção de Marta com esse pedido é clarificada logo a seguir, nas linhas 6 e 7 - [pra gente tentar:::] (.)ach[a r : : (.) a melhor s a í d a] pra isso,. É possível perceber com pergunta que “a melhor saída”, dita de modo enfático pela mediadora estagiária, visa beneficiar o reclamante. A nota, com os gastos, é prova de que o consumidor tem razão para reclamar.

3.3.1 – O levantamento de propostas

A seqüência abaixo revela a difícil tarefa da mediadora, no encontro em análise, de gerar propostas.

(156:56– 157:25)

.....
 56 Marta [e n t ã o v a m o s fazer] o:: seguinte, (.) é:: lucas,
 57 (1.2) apresenta tua proposta, (.) do que você pode pagar aqui pra
 58 ele, depois se- você vai apresen- acrescentar a sua contra pro-
 59 [po-]
 60 José [já pa]guei trezentos reais de mecânico, (<ainda tá:::)(só que o
 01 carro ainda não [tá:: ó-)
 02 Pedro (Isso aí eu não tenho. eu [tenho que-)]

03 Lucas [eu tenho sócio,] eu tenho que conversar
 04 com e:le. isso aí eu num posso [()]
 05 Marta [<NÃO. mas] aqui você veio
 06 como:- o representa:[:nte legal da sua =
 07 Pedro [()]
 08 Marta =em[pre::::sa,]
 09 Lucas [<pô. mas eu tenho sócio].
 10 (0.5)
 11 Marta então a gen[t e: -]
 12 Lucas [não posso.]
 13 (.)
 14 Marta >porque senão a gente vai ficar (tratando isso,< tratando) como::
 15 (um::-)
 16 (1.2)
 17 Marta um [()]
 18 Lucas [() no direito dele. ué.
 19 (.)
 20 Lucas () (acostumado.) () ((voz muito longe ao fundo))
 → 21 Marta <então::: você começa com a sua propo:sta. o quê que cê quer que
 → 22 ele faz?
 23 José >eu quero [o ↑lícito] uai.< qualquer lícito. ele sabe [o quê]
 24 Marta [°de fato°] [th>>NÃO.<<]
 25 José que [ele tem que fazer.

Marta, a mediadora estagiária, oferece primeiro ao reclamado, Lucas, a oportunidade de apresentar uma proposta para solucionar o caso - [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 acrescentar a sua contra pro- [po-] (linhas 56 a 59). No entanto, Lucas se esquivava dessa responsabilidade - [eu tenho sócio,] eu tenho que conversar com e:le. isso aí eu num posso [()] (linhas 3 e 4). Daí, por meio de uma pergunta - <então::: você começa com a sua propo:sta. o quê que cê quer que ele faz? (linhas 21 e 22), Marta solicita uma proposta por parte de José, o reclamante. A pergunta é do tipo qu-, e requer, a princípio, uma resposta ampla. No entanto, José não se delonga. Sua resposta, bastante genérica - >eu quero [o ↑lícito] uai.< qualquer lícito. (linha 23) -, revela pouco conhecimento de seus direitos de consumidor. Ele não sabe o que pedir, e imputa a responsabilidade de dizer e fazer o que ele denomina “lícito” ao reclamado, Lucas. Assim, nem o reclamado nem o reclamante geram propostas para solucionar o problema.

A próxima seqüência de perguntas, relevante para o processo de mediação, é iniciada pela outra mediadora, Ana, advogada do Procon.

(162:13 – 162:27)

```

.....
→ 13 Ana      [comprou em ]prestações?
    14 José    =prestações,eu paguei a segunda,[paguei a segun- paguei,]
→ 15 Ana      [ ainda faltam muitas?]
    16 José    faltam,faltam vinte e duas se não me engano. paguei a segunda. vou
    17          gastar mil e cem com um carro , que eu teria
    18          con[dição de pagar três ]
→ 19 Ana      [você fez o financiame]nto direto com ele, ou foi co:m
→ 20          financeira? =
    21 Lucas    =no banco, no [ banco. ]
    22 José          >[foi com ]o banco<
    23 Lucas    ( eu trouxe até aqui o ) papel.
    24          (1.0)
    25 José    não, mas aí no caso foi feito com eles também, eu- eles passaram
    26          [no b a n c o então]
    27 Ana      [não, eu sei, eu sei.]

```

As perguntas de Ana são de caráter investigativo. Ela começa a checar alguns detalhes que ainda não ficaram claros. As duas primeiras perguntas são do tipo sim/não - **[comprou em]prestações?; [ainda faltam muitas?]** (linhas 13 e 15) e requerem respostas mínimas, embora o reclamante estenda sua resposta ponderando sobre os gastos que já teve com o conserto do carro (linhas 16 a 18). A terceira pergunta da seqüência acima é do tipo disjuntiva (oferece escolha) - **[você fez o financiame]nto direto com ele, ou foi co:m financeira? =** (linhas 19 e 20). Embora tenha sido dirigida ao reclamante apenas, o reclamado responde primeiro - **=no banco, no [banco.]**(linha 21), e, ao mesmo tempo, faz um reparo na fala da mediadora. O financiamento foi feito com o banco e não com a financeira, como confirma José no turno

seguinte - **>[foi com]o banco<** (linha 22). Ao responder também a pergunta feita pela mediadora, o reclamado quer dividir sua culpa com o banco ou mesmo imputar toda a

responsabilidade ao banco. Isso é o que José entende e não aceita - *não, mas aí no caso foi feito com eles também, eu- eles passaram[no b a n c o então]* (linhas 25 e 26).

As seqüências de perguntas abaixo abarcam questões legais que podem comprometer o reclamado.

(162:47 – 163:27)

- 47 Ana [eu::, e a::, e a no]ta fiscal do carro? cadê
 → 48 ela?=
 49 José =nu- nu- nu me deram.
 50 Lucas ()o carro é de terceiro ()
 51 ((risos do José))
 52 Ana =(mas tem que ter)uma no[ta de venda, ué.]
 53 José [mas tem que ter tudo,uê.]
 → 54 Ana tem que ter uma nota de venda,uê. (quer dizer que)você é isento de,
 → 55 de pagar imposto?
 56 Lucas hum,hum. do carro é() a senhora não me conhece, sabe onde é o
 57 problema do carro=
 58 Marta =tá mas se você tem uma con
 59 [cessionária, você tem que você tem que emitir uma nota.]
 60 Lucas [meu estacionamento, meu estacionamento]
 61 José Ahã.
 → 01 Ana então você não tem uma, uma loja de vender carro.=
 02 José =então ele não pode vender carro, não é?
 03 (1.0)
 04 José porque estacionamento é um estacionamento, ele não pode vender
 05 carro.
 06 (9.0)
 07 ((Med está analisando as notas de orçamento de peças))
 → 08 Ana tecnocarro é (por conta)do vendedor, não é? a loja é - ok!
 → 09 automóveis, é estacionamento?
 10 Lucas =é estacionamento.
 → 11 Ana (e) o senhor vende carro lá dentro?
 12 Lucas vende,/carro também/. porque lá pode fazer tudo.
 13 (1.5)
 14 Lucas o contrato social, não é?
 → 15 Ana então não é só estacionamento?=
 16 Lucas =não é só estacionamento
 17 Ana é [uma concessionária de vender carro]
 18 Lucas [pode vender carro também isso que eu tô] falando
 19 Ana então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.
 20 Lucas algumas coisas.
- 21 Ana por que algumas?
 22 Lucas porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.
 23 Ana ah, você vai me desculpar ma:s , tem coisa errada aí , né?
 24 José aqui
 25 Ana se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua loja, no seu

26 contrato social, está como vendedor de carro, você vai me desculpar
 27 mas você tem que dar uma nota fiscal.

A primeira pergunta da sequência iniciada pela mediadora é dirigida ao reclamante. A pergunta é do tipo *qu- e é um pedido por uma informação - e a nota fiscal do carro. cadê ela.* (linhas 47 e 48). A resposta de José - *=nu- nu- nu me deram.* (linha 49) - é responsável pelo desencadeamento de uma série de perguntas que ameaçam a credibilidade do reclamado. Na linha 54, há uma afirmação que precede a pergunta dirigida ao reclamante, que a mediadora, como conhecedora da lei, pode fazer - *tem que ter uma nota de venda, ué.* A seguir, a pergunta do tipo *sim/não* apresenta alta condutividade, além de ser irônica - *você é isento de, de pagar imposto?*. Esta é uma pergunta de oposição explícita¹⁸ e exige uma explicação do reclamado. A resposta de Lucas - *hum, hum. do carro é() a senhora não me conhece, sabe onde é o problema do carro* (linhas 56 e 57)- é um tanto evasiva, por isso a mediadora estagiária, Marta, também reforça a afirmativa feita por Ana - *se você tem uma concessão, você tem que emitir uma nota.* (linhas 58 e 59) – e apresenta um raciocínio dedutivo: se X, então Y.

As perguntas continuam a ter alto grau de condutividade. Em seu próximo turno, Ana elabora uma questão negativa - *então você não tem uma, uma loja de vender carro* (linha 1), que induz o recipiente a dar uma resposta particular. A conjunção “então”, que denota uma conclusão, reforça essa condutividade em busca de uma resposta preferida. A pergunta não obtém segunda parte do par. É José quem toma o turno de fala, com uma conclusão - *então ele não pode vender carro, não é.* (linha 2).

¹⁸ Ver página 26 desta dissertação.

As perguntas da mediadora advogada do Procon continuam a colocar em xeque a legalidade do comércio de Lucas. E têm por objetivo clarificar a real função da loja *Ok Automóveis*. A pergunta “**ok automóveis, é estacionamento.**” (linhas 8 e 9) é do tipo sim/não, e sua função é fazer o enquadramento legal da situação. Diante da resposta mínima afirmativa de Lucas, Ana levanta dúvidas acerca da legalidade do comércio de Lucas, com uma pergunta que traz embutida uma afirmação danosa para o reclamante - **(e) o senhor vende carro lá dentro.** (linha 11). Embora a pergunta seja do tipo sim/não, ao responder, Lucas, de certa forma, se defende de uma acusação implícita - se é um estacionamento não pode vender carros lá dentro. Na linha 14, depois de um silêncio, ele se auto-seleciona e continua a se defender - **o contrato social, não é..** Essa acusação se torna mais forte com a pergunta “**então não é só estacionamento.=**”. É uma pergunta formulada negativamente, que requer como resposta sim ou não, e continua trazendo uma asserção danosa – o estacionamento tem outra função (vende carros também). A mediadora insiste no conteúdo das perguntas anteriores com o objetivo de chegar a uma conclusão. A pergunta da linha 47 traz uma afirmação conclusiva - **é [uma concessionária de vender carro]**. Lucas não confirma, com esses mesmos termos, esse enquadramento para seu estabelecimento e mostra em sua resposta que o estacionamento também tem permissão para vender carros - **[pode vender carro também isso que eu tô] falando.**(linha 18). Diante dessa resposta, a mediadora finalmente alcança seu objetivo, fazer uma avaliação legal da situação. Ela constrói essa posição aos poucos com a colaboração do próprio reclamado - **então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.**(linha 19). No entanto, o reclamante não aceita essa conclusão. Ele afirma que tem que emitir nota de apenas “**algumas coisas.**”(linha 20). Essa declaração é seguida de uma pergunta do tipo qu- (**por que algumas?** – linha 21), que requer uma

explicação mais ampla. Em sua resposta - **porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.** (linha 51), Lucas se esquivava de sua responsabilidade. Ana confirma que há ilegalidade presente na venda de carros de Lucas – **ah, você vai me desculpar mais , tem coisa errada aí , né?**. Ela faz uma avaliação da situação.

Essa seqüência de perguntas, que traz implicações danosas para Lucas, foi de suma importância para que houvesse progresso nas negociações, como veremos a seguir.

(163:28 – 163:45)

28 (6.0)
 → 29 Ana o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?
 30 Lucas deixa eu ver. oh? essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não ter
 31 conversa pra não ter pra não te::r essa bomba (elétrica)
 32 Pedro ()
 33 José o sensor de temperatura , desde o dia que eu peguei o carro
 34 ((tosse)) tá, tá, o carro vem oscilando
 35 Ana vão pagar essa nota aqui . não é NEM A METADE do que ele gastou .
 36 Lucas essa aqui eu pago ó::
 37 Ana essa nota.
 38 Lucas essa bomba.
 39 Ana a, a bomba não , a nota.
 40 Lucas não, essa nota aí toda, eu não posso pagar. eu pago essa bomba.
 41 José isso aqui ó: > isso aqui é outra coisa. isso aqui ó:: é::< parte
 42 elétrica ó:. o carro deu defeito, eu tive que trocar ó: isso aqui
 43 ó:
 44 Lucas então me dá um prazo pra eu pagar isso aí, que eu pago.
 45 (5.0)

A seqüência acima se localiza imediatamente após a analisada anteriormente.

A pergunta da linha 29, elaborada por Ana, é precedida de um silêncio de seis décimos de segundo, uma longa pausa depois de uma seqüência bastante tensa. A pergunta do tipo qu-

instiga uma tomada de posição por parte do reclamado, e permite uma resposta mais elaborada - **o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?**. Essa pergunta, nesse contexto, não admite uma recusa semelhante a que Lucas fez anteriormente (linhas 3 a 4, página 156). A sugestão de Lucas envolve pagar apenas uma peça, que ele

considera o suficiente para acabar com o conflito - *deixa eu ver. oh? essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não ter pra não ter conversa pra não ter pra não te::r essa bomba (elétrica)* (linhas 30 e 31). No entanto, essa proposta não é aceita, pois a mediadora intervém a favor do consumidor e propõe a ampliação da proposta feita por Lucas - *vão pagar essa nota aqui . não é NEM A METADE do que ele gastou .* (linha 35). Contudo, essa imposição da mediadora, que perpassa os turnos das linhas 37 e 39, também não é aceita pelo reclamado, que mantém sua proposta anterior, precedida de uma explicação - *não, essa nota aí toda, eu não posso pagar. eu pago essa bomba.*(linha 40).

Diante da insistência de Lucas em manter a proposta, Ana inicia outra seqüência de perguntas, dirigida ao reclamante.

(163:46 – 163:53)

- 46 Ana quanto que você gastou , já nesse total.
- 47 José ah, [nem lembro.]
- 48 Ana [mais de mil] e quinhentos reais.
- 49 José não, não. só, só, somar cento e dez , seiscentos e trinta e cinco,
- 50 e no caso se eu for gastar aqui: ó: setecentos e pouco, com
- 51 [quatrocentos e pouco, mil e quinhentos]
- 52 Ana [essas duas aqui que] que é.
- 53 José já foram feitas, já foi feita. foi fazer.

Depois de uma pausa longa, que pode ser observada na seqüência anterior a essa (linha 45), a mediadora retoma o assunto do valor gasto com o carro, assunto já

mentado pelo reclamante.¹⁹ Dirige-se ao reclamante com uma pergunta do tipo qu- (quanto que você gastou , já nesse total. - linha 46) cujo objetivo é sondar o que pode ser considerado como proposta justa. Ela obtém uma resposta evasiva, que é assim percebida por ela já com a primeira unidade de construção de turno de José ('ah') - ah, [nem lembro] (linha 47). Assim, insiste com o conteúdo da pergunta usando outra forma, uma pergunta do tipo sim/não, que traz uma sugestão de resposta. Com essa pergunta, temos uma resposta mais extensa por parte do reclamante, que, no final, se aproxima da sugestão dada na pergunta da mediadora. A seguir, a pergunta da linha 52, do tipo qu-, é um pedido por informação sobre as notas pagas pelo consumidor, referentes aos consertos com o carro. O resultado dessas informações colhidas pela mediadora pode ser visto na seqüência abaixo.

(163:61 – 164:18)

- 61 Ana [paga essa nota a q u i] de duas vezes, lucas
 01 pra acabar com isso.
 02 Lucas eu pago essa bomba que tem aqui, o pior que eu tenho que arcar ,
 03 que eu vou pagar pro: ex- proprietário de um carro (esse defeito)
 → 04 Ana vai ué, você não tem uma
 → 05 [concessionária? você não é um , o responsável?]
 06 Lucas [então,eu sei mas, o ex-pro p r i e t á r i o,] o ex- proprietário
 07 não quer nem saber . isso que [eu estou falando]
 08 Ana [pois é]
 09 Lucas isso aqui eu vou arcar sozinho, [os duzentos e cinquenta e um.]
 10 Ana [você tem que assumir,] quem
 11 tem , quem tem um comércio tem que assu [mir os riscos, né.]
 12 Lucas [não::, eu sei] isso
- 13 aí eu sei, ué. isso aí a
 14 [gente vive disso, a gente é inteligente, não é burro não.]
 15 Ana [se a gente for pedir essa n o t a f i s c a l .] se
 16 a gente for pedir nota fiscal, vai ficar mais enrolado ainda, né?
 17 Lucas duzentos e cinquenta e um, é tudo que eu posso pagar.

¹⁹ (163:16 – 163:18) “faltam,faltam vinte e duas ((prestações)) se não me engano. paguei a segunda. vou gastar mil e cem com um carro , que eu teria. con[dição de pagar três.]”

18 Ana vocês é que sabem.

Com as informações sobre o valor gasto com o carro pelo reclamante, Ana dá uma forte sugestão, reformula sua proposta - [**paga essa nota a q u i**] **de duas vezes, lucas pra acabar com isso.** (linhas 61 e 01)– No entanto, há nova recusa, Lucas mantém sua resposta anterior, e junto com a recusa faz uma reclamação - **o pior que eu tenho que arcar, que eu vou pagar pro: ex- proprietário de um carro (esse defeito)**(linhas 02 e 03). É desse ambiente de proposta e recusa que surgem as perguntas das linhas 04 e 05. As perguntas são negativas e são asserções. Aqui o ambiente seqüencial nos permite dizer que essas perguntas foram entendidas por Lucas como uma afirmação. Ele não responde a uma pergunta, mas sim concorda com uma afirmação - [**então,eu sei mas, o ex-pro p r i e t á r i o,**] **o ex-proprietário não quer nem saber . isso que [eu estou falando].** Ao formular a segunda pergunta - **você não é um , o responsável?**(linha 05), a mediadora faz um reparo, que torna a pergunta ainda mais assertiva e intimidadora. Na terceira unidade de construção de turno – **você não é um** - ela usa o artigo indefinido (‘um’), em seguida, faz um reparo e utiliza o artigo definido “o”, que imputa ao reclamado uma responsabilidade muito maior. Assim, a pergunta formulada negativamente, junto com a escolha lexical, a tornou ainda mais assertiva. Esses pares adjacentes confirmam que perguntas negativas são altamente condutivas, e levam o falante a um tipo particular de resposta (cf. BOLINGER, 1957). O restante da seqüência acima, embora não tenha perguntas, nos permite observar o

tom intimidador, que começou com as perguntas das linhas 04 e 05 - **se a gente for pedir nota fiscal, vai ficar mais enrolado ainda** (linhas 15 e 16).

Em relação às outras mediações que analisamos, e considerando a extensão deste encontro, foram poucas as perguntas que as mediadoras usaram, no entanto, as usadas foram instrumentos importantes, pois foi a partir delas que o movimento de negociação começou a se desenrolar. As perguntas das mediadoras, aliadas ao conhecimento das leis, intimidaram o reclamado de tal modo, que ele aceitou gerar propostas. Algumas perguntas, como a relacionada com a nota fiscal (página 162, linhas 47, 48, 54 e 55), amparadas pela citação da lei, foram ameaçadoras para Lucas. E por isso o forçaram a tomar uma atitude, a elaborar uma proposta. Houve uma longa discussão em torno da proposta de Lucas, recusada várias vezes pelo reclamante. O reclamado só cedeu a partir da constatação da ilegalidade de seu comércio, verificado por meio das seqüências de perguntas. Assim, as perguntas das mediadoras foram essenciais para abrir caminhos para a negociação, e para mostrar a seriedade envolvida no negócio de Lucas, visto que não emitiu nota fiscal. Há ameaças ao reclamado, caso ele não queira aceitar o acordo.

A fase em que se encontra uma solução provisória para o caso contou muito com a intervenção de Pedro²⁰ (amigo do consumidor), que usou de raciocínio lógico para convencer Lucas a pagar o equivalente a duas peças, em vez de uma, como este tinha proposto de início.

3.4 – AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO PEDREIRO RUI

O último conjunto de dados a serem analisados trata-se da audiência intitulada Rui Pedreiro. O encontro tem como participantes Lúcia, a reclamante; Rui, o reclamado; e

²⁰ Essa intervenção pode ser observada a partir da página 165, linha 12.

Jorge, o mediador. O assunto em pauta é a má construção de uma casa feita por Rui, o reclamado, para Lúcia, a reclamante.

3.4.1. O relato do reclamado

O mediador primeiro concede a Rui a oportunidade de relatar sua versão da história, e faz isso por meio de perguntas.

(172:01 – 172:25)

- 01 Jorge mas então o quê que: é o quê que foi acordado. o senhor per- o
 → 02 senhor falou assim, o senhor me perguntou o quê que foi
 → 03 acordado. então vamos lá o quê que foi acordado? =
 04 Rui =nós concordamos assim,
 05 Jorge hum
 06 Rui eu ver a casa dela,
 07 Jorge hum
 08 Rui pra mim entijolar,
 09 Jorge hum
 10 Rui e bater a laje.
 11 Jorge hum
 12 Rui eu ainda dei um emboço por dentro eu falei com ela e::eu não
 13 trabalho com acabamento (0.8) porque até na minha casa ac-
 14 acabamento quem faz são os outros eu pago pra fazer. (1.0)
 15 inclusive eu tô com banheiro pra fazer lá em casa,
 16 Jorge hum
 17 Rui (tô esperando uma pes- ter dinheiro) [t e r]
 → 18 Jorge [então] o senhor tinha
 → 19 combinado com ela que o senhor só ia entijolar
 → 20 [e b a t e r a l a j e]
 21 Rui [entijolar e bater a laje]
 22 Rui ainda dei um emboço pra ela, fiz o piso, ela tratou comigo de
 23 me pagar (.) o que ela pagava por mês, ela entrou dentro da
 24 casa toda satisfeita, (1.0) agora deu esse problema. eu não
 25 entendi em vez de ela me pagar, ela me trouxe aqui.

Nesta seqüência, o mediador, Jorge, faz uma pergunta ao reclamado, Rui, com o objetivo de pesquisar uma informação. A pergunta de Jorge é constituída de várias unidades de construção de turno até ter uma forma final, do tipo qu- (linhas 1 a 3). Já na primeira

linha, na segunda unidade de construção de turno aparece a pergunta do tipo qu- (**o quê que foi acordado.** - linha 1). No entanto, antes de permitir a resposta, o mediador mostra que essa pergunta já foi feita antes, mas ainda não respondida. No final da linha 1, há um corte, e, em seguida, há um reparo feito pelo próprio falante - **o senhor per- o senhor falou assim.** É possível que ele fosse dizer ‘perguntou’, mas há uma reformulação, e o mediador faz uma outra escolha lexical - ‘falou’. Isso ocorre porque o mediador está repetindo o que, provavelmente, foi dito por Rui anteriormente - **o senhor falou assim.** (linhas 1 e 2). A palavra ‘assim’ indica que o que vai ser falado depois é um discurso reportado - “**o senhor me perguntou o quê que foi acordado.**”(elocução dita primeiro por Rui e aqui reportada por Jorge). A seguir, ele volta a indagar a mesma questão: **então vamos lá o quê que foi acordado?** (linha 3).

A pergunta do mediador permite uma resposta ampla. Rui ocupa vários turnos para narrar o que foi acordado entre ele e a reclamante, dona Lúcia. Depois de explicar (linhas 8 e 10) que o acordo foi entijolar e bater laje, ele mostra que fez mais do que isso - **eu ainda dei um emboço por dentro** -, embora não trabalhe com acabamento. Jorge escuta com atenção a versão do reclamado, com constantes continuadores - **hum** (linhas 5,7,9,11,16).

A próxima pergunta da sequência - **[então] o senhor tinha combinado com ela que o senhor só ia entijolar [e b a t e r a l a j e]** -, ainda dirigida ao reclamado, tem a forma sim/não, e é uma pergunta resumitiva. Depois que Rui explicou o que havia acordado com dona Lúcia, do ponto de vista dele, o mediador repete o que foi dito por Rui em forma de pergunta, mas com objetivo de resumir e frisar a versão dada pelo reclamante. Rui responde afirmativamente, e continua seu relato, fornecendo outras informações, inclusive que a reclamante não pagou ainda pelos serviços prestados - **eu não entendi em vez de ela me pagar, ela me trouxe aqui.**

3.4.2. – A versão da reclamante

Cumprindo com um de seus papéis de mediador, que é o de dar a oportunidade de ambas as partes relatarem suas diferentes versões do caso, Jorge cria espaço para que Lúcia, a reclamante, narre sua versão dos fatos. Faz isso também por meio de perguntas, como podemos observar na seqüência abaixo.

(172:27 – 172:48)

- 27 Jorge bom, foi isso que aconteceu ou
 → 28 [não. a senhora combinou, a senhora combinou]
 29 Rui [eu acho que ela não tá querendo é p a g a r.]
 → 30 Jorge com ele que só iria [é:: é:: é]
 31 Lúcia >[n ã o.]<
 → 32 Jorge | fazer [o:: o:: o:::] |
 33 Lúcia >[n ã o.]<
 → 34 Jorge só iria ser [entijolado] e tal.
 35 Lúcia >[n ã o.]<
 36 Lúcia nã:o, não foi isso [q u e combinamos] não.
 37 Rui [você pega uma casa] por mil e duzentos
 38 reais pra fazer, e=
 39 Lúcia = mas o senhor deu o preço, não fui eu que dei o preço, eu não
 40 sou pedreiro. eu não sei preço de nada não, ué. (.) foi o
 41 senhor que deu o preço (0.8) não fui eu que de:- de:- dei o
 42 preço.
 → 43 Jorge pelo aco- pelo que ele tinha com- falado com a senhora, iria
 → 44 ser feito é a casa ia ser entijolada, batido a laje e, e
 → 45 emboçada [e feito] o piso.
 46 Lúcia [e l e] ele falou que ia me dar a casa no ponto pra
 47 mim MORAR, pra mim MORAR. se ele não ia fazer o piso, se ele
 48 não ia rebocar, como é que eu ia morar?

Jorge tenta elaborar duas perguntas no mesmo turno para a reclamante. A primeira pergunta, contida na segunda unidade de construção de turno - **foi isso que aconteceu ou [não.-**, é do tipo disjuntiva, oferece a dona Lúcia a oportunidade de escolher e explicar sua versão. Antes, porém, de esperar a resposta, o mediador tenta elaborar mais uma pergunta, do tipo sim/não. Ele demora a concluir a pergunta, leva quatro turnos (linhas 28,

30, 32, 34), porque Lúcia se sobrepõe respondendo à primeira questão. As respostas às duas perguntas se sobrepõem, porque ambas permitem um *não* como resposta. Na linha 36 é que fica claro que a resposta é referente à segunda pergunta - *nã:o, não foi isso [q u e combinamos] não*. Mesmo com essas duas perguntas, dona Lúcia não explana sua versão, suas respostas são mínimas, ela se atém a negar a versão do reclamado. Nesse ínterim, há um conflito entre reclamado e reclamante (linhas 37 a 42), e, logo em seguida, o mediador continua fazendo perguntas com o objetivo de verificar a versão de dona Lúcia.

A pergunta elaborada pelo mediador (linhas 43 a 45) é do tipo sim/não, mas podemos notar que há um resumo da versão do pedreiro, cujo objetivo é verificar qual a divergência entre as versões. Segundo Rui, o combinado foi apenas *[entijolar e bater a laje]* (linha 21), emboçar a casa e fazer o piso era algo além do combinado, como podemos notar na expressão “ainda dei”(linha 22) - *ainda dei um emboço pra ela, fiz o piso,*. Ao elaborar a pergunta das linhas 43 a 45, Jorge faz alguns reparos relevantes. Ele inicia a primeira unidade de construção de turno, mas logo a abandona (*pelo aco-*). Inicia a segunda unidade de construção de turno(*pelo que ele tinha com-*), utilizando agora o pretérito perfeito composto. Ao escolher a palavra no particípio, faz outro corte e, por fim, faz o reparo (*falado com a senhora*), selecionando a palavra ‘falado’, para completar o tempo verbal ‘tinha falado’. Não podemos afirmar

categoricamente quais as palavras que o mediador iria dizer nestes cortes. Mas tudo indica que elas seriam ‘acordo’ e ‘combinado’. Ambas as palavras estão no mesmo campo semântico, transmitem a idéia de ausência de conflito, de um alinhamento entre as partes. Assim, o reparo na elaboração da pergunta evidencia a escolha lexical feita pelo mediador, que está ciente da divergência entre os participantes.

Dona Lúcia responde com uma pergunta de retórica - [e l e] **ele falou que ia me dar a casa no ponto pra mim MORAR, pra mim MORAR. se ele não ia fazer o piso, se ele não ia rebocar, como é que eu ia morar?** - e deixa claro o ponto de discordância entre os participantes. Mas é interessante que a reclamante resiste narrar sua versão dos fatos, é por isso que há um número maior de perguntas do tipo sim/não, embora a intenção do mediador seja fazer a reclamante repetir o que já havia conversado com ele num momento anterior a essa audiência. Essa afirmação poderá ser melhor observada na sequência a seguir.

(173:21 – 173:35)

- 21 Jorge [a senhora me falou]=
 → 22 Jorge =a senhora me falou que ele tinha é:: que a senhora tinha dado
 → 23 material demais. a senhora acha até que ele usou material é:
 → 24 da senhora a mais que a senhora tinha dado,
 25 Lúcia o::, eu falei [t u d o] que ele me pediu.
 26 Rui [falou] isso aí.
 → 27 Jorge a senhora deu =
 eu [comprei]
28 Lúcia
 29 Rui [e tá usado] na casa.
 → 30 Jorge =e a senhora falou que-, que a senhora-, que a senhora achou
 → 31 que ele não usou tudo que foi mal usado. até que a senhora
 → 32 comprou muito cimento, muito tijolo, foi o que a senhora me
 → 33 passou aqui.
 → 34 [foi o que a senhora me passou a q u i (.)],entendeu?=
 35 Lúcia [eu: falei isso mesmo, eu falei isso mesmo]

Antes de fazer a pergunta, que se inicia na linha 21 e é concluída na linha 27, Jorge faz um prefácio, declarando o que ela havia dito num momento anterior ao da conciliação, o da entrevista entre ele e a reclamante. Nesta construção de turno, há alguns reparos. O primeiro reparo envolve repetição - [a senhora me falou] =a senhora me falou – (linhas 21 e 22). Esta repetição frisa a seleção do próximo falante feita pelo mediador, e mostra que a responsabilidade do que será dito (linhas 22-24) é de dona Lúcia, foi ela quem

falou. Nos termos de Clark (1996), o mediador é apenas o animador das palavras ditas anteriormente pela reclamante.

O próximo reparo envolve a referência da pessoa. A expressão *a senhora* (dona Lúcia) aponta para o problema na referência de pessoa – *ele* (Rui) -, e, ao mesmo tempo, é seu substituto. Assim, ter “ter dado material a mais”, “ele usou material da senhora a mais” são palavras que também evidenciam a responsabilidade da reclamante. O mediador se coloca apenas como animador. No reparo que faz, fica também evidente que ele evita envolver o pedreiro Rui. Além disso, podemos notar que as afirmações feitas pelo mediador têm força de perguntas, tanto que antes de concluir seu turno, Lúcia confirma tais afirmações - o::, eu falei [t u d o] que ele me pediu. (linha25)

Depois desse prefácio, Jorge faz uma pergunta do tipo sim/não para a reclamante – a senhora deu = (linha 27). Com essa pergunta, ele busca deixar o reclamado a par da versão relatada por dona Lúcia, num momento anterior ao da conciliação. Essa pergunta pode trazer implicações danosas para a reclamante. Responder afirmativamente a essa questão poderia gerar um conflito ainda maior entre os participantes. Assim, a reclamante se esquivava da pergunta, por usar o verbo “comprar” em vez de “dar” (linha 28).

Nas linhas 30 a 33, Jorge prossegue reportando o que ouviu de dona Lúcia, e ao final, linha 34, faz uma *tag question* - [foi o que a senhora me passou a q u i (.)],entendeu?= -, que busca uma confirmação da reclamante. A resposta – [eu: falei isso mesmo, eu falei isso mesmo] (linha 35) - mostra que é exatamente isso o que a reclamante entende. Ela confirma as palavras do mediador. É Jorge, o mediador, quem mais relata a versão da reclamante, e, ao fazer isso, usa perguntas para buscar a confirmação dela.

3.4.3 – Enquadramento legal

A próxima seqüência de perguntas iniciada pelo mediador surge do comentário feito por Rui.

(173:40 – 173:54)

40 Rui eu fiz uma fundação pra ela fazer duas casas.(1.0) cê sabe que
 41 uma fundação pra duas casas cê gasta cimento.
 42 Jorge hum hum
 43 Rui eu fiz uma fundação pra duas casas, mas =
 → 44 Jorge =mas isso foi acordado.
 45 Rui foi sim senhor. e eu tenho te- eu tenho [testemunha] pra
 46 Jorge [que o que]=
 47 Rui isso.
 → 48 Jorge =a gente tem o que a gente quer ver é o seguinte, o quê que
 → 49 foi é: é acordado. cês conversaram o quê. e chegou
 → 50 [à conclu]são do quê.
 51 Rui [ah nós,]
 52 Jorge porque existe tá-, eu acho que o que faltou aí foi uma falta
 53 de comunicação.=
 54 Rui =foi.

Diante da afirmação de Rui - **eu fiz uma fundação pra duas casas, mas =** -, o mediador faz uma pergunta do tipo sim/não cujo objetivo é verificar um enquadre legal - **=mas isso foi acordado.** A conjunção adversativa ‘mas’, usada no início da pergunta, serve para tornar a pergunta mais incisiva. Isso é percebido pelo reclamante que responde enfaticamente, além de fornecer embasamento do porquê pode responder afirmativamente - **foi sim senhor.** e eu tenho te- eu tenho [testemunha] pra isso. (linhas 45 e 47) A seguir, o mediador usa algumas perguntas que têm a forma qu-, mas cujo objetivo não é que sejam respondidas. A função dessas perguntas é de mostrar para os participantes quais informações importantes devem ser clarificadas para que se chegue a um acordo. O reclamado entende a série de perguntas como dirigidas a ele, e tenta responder -[**ah nós,**] -, mas logo tem seu turno tomado pelo mediador, que ao fim da série de perguntas

faz uma avaliação do que ocorreu – **porque existe tá-, eu acho que o que faltou aí foi uma falta de comunicação.**= (linhas 52 e 53).

A última seqüência de perguntas que vamos analisar surge da menção que Rui faz de não ter recebido pelo serviço que prestou.

(174:33 – 174:49)

33 Rui [se a senhora fala] comigo que
 34 não teria como pagar, eu num ia cobrar nunca. sabe que eu
 35 nunca cobreí nada de (). não gosto de cobrar. aqui, tem um
 36 vizinho meu que eu fiz uma casinha pra ele, ele já mora há
 37 seis meses e ele não me deu um tostão. nunca cobreí ele. (0.5)
 38 a senhora agora vai me: pagar. (0.8) ah que daqui nós vamos no
 39 ministério, nós vamos na junta=
 40 Lúcia =ah nós vamos onde tiver que ir seu rui. o senhor então vai
 41 ficar provando, vamos ver o quê que vai provar.
 42 Rui vamos agora.
 → 43 Jorge por que. a senhora ainda tá devendo uma quantia a ele?
 44 Rui tá devendo sim.
 45 Lúcia tô devendo sim, eu falei pra você que eu tava devendo.
 46 (2.0)
 47 Jorge hum hum (.) tá (.) bom. eu tô vendo que não é é é não existe
 48 forma de ter [acordo]
 49 Rui [n ã o.]

O turno de Rui, linhas 33 a 39, dirigido à reclamante, mostra que ele também está propenso a cobrar a dívida ainda não paga por Lúcia. Assim como Lúcia, Rui também faz uma acusação. Desse movimento em que ambos trocam acusações é que surge a pergunta do mediador, contida na linha 43. Jorge retoma parte da informação dada pelo reclamado e se dirige à reclamante - **porque a senhora ainda tá devendo uma quantia a ele?** -. Essa pergunta traz implicações danosas para a reclamante, porque traz à tona questões legais. Lúcia só pode cobrar se estiver em dia com suas obrigações.

Embora a pergunta tenha sido dirigida à Lúcia, Rui se auto-seleciona e responde. A seguir, a reclamante também responde afirmativamente, e ainda afirma que o próprio

mediador sabia dessa informação - eu falei pra você que eu tava devendo. -. Diante dessa discussão, Jorge não prossegue com a tentativa de mover os participantes de suas posições antagônicas - eu tô vendo que não é é é não existe forma de ter [acordo]. O caso não foi resolvido pelo Procon, portanto, foi encaminhado para um juizado especial.²¹

Nesse encontro, as perguntas foram meios importantes a fim de verificar as versões dos participantes. Essas ferramentas não foram usadas para definir um acordo, mas contribuíram para mostrar que havia falhas de ambos os lados, e que uma solução justa depende de ambas as partes cumprirem com suas obrigações.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo da pesquisa, pudemos observar como o uso das perguntas pode influenciar no processo de mediação. Uma microanálise dos dados nos ajudou a verificar qual o desenho dos turnos de perguntas, bem como a função destas na mediação. Ter como ponto de vista uma perspectiva êmica nos possibilitou observar os significados selecionados pelos próprios participantes ao responderem às perguntas feitas pelos mediadores. Procuramos,

²¹ Ver página 55, parágrafo 3, desta dissertação.

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

As seqüências de perguntas podem ser usadas em todas as fases de uma audiência de conciliação - fase do relato; fase de negociação, com geração de propostas; fase de acordo, alinhamento, entre as partes. Contudo, isso não é uma regra. Há casos em que as perguntas são usadas em apenas uma fase.

Na análise dos dados encontramos os seguintes desenhos de perguntas: 1) perguntas do tipo qu-, 2) afirmação resumitiva + *tag question*, 3) pergunta do tipo sim/não, 4) pergunta com dupla negação, 5) afirmações + *tag question*, 6) pergunta disjuntiva, 7) pergunta aberta, 8) avaliação + pergunta do tipo sim/não, 9) pergunta negativa, e, 10) pergunta do tipo sim/não resumitiva. Não podemos generalizar e dizer que para cada tipo há uma função específica. Antes, observamos as funções dessas perguntas dentro de uma seqüência e levando em conta o ponto de vista dos participantes.

As perguntas do tipo qu- são consideradas abertas, embora alguns autores como Harris (1984) tenham observado que tais perguntas podem ser respondidas minimamente. Em nossas análises, percebemos que perguntas desse tipo, na fase inicial da audiência, dão maior margem para que o relato seja feito do ponto de vista do reclamado ou reclamante. As perguntas do tipo qu- servem para solicitar informação, explicação mais ampla (esclarecimentos), como pedido para gerar propostas, servem também para instigar tomada de posição. Podem ser usadas como pedido por informações pontuais, requerendo, assim, respostas mínimas. As respostas dadas indicam que os recipientes estavam cientes das implicações que suas respostas poderiam ter. Assim, há respostas que satisfazem o pedido do mediador, mas há também respostas evasivas a tais perguntas, por serem entendidas como comprometedoras.

Dentro da teoria de perguntas discutida nesta pesquisa, verificamos que perguntas do tipo sim/não são tidas como restritivas.²² A análise dos nossos dados confirma isso. Na fase do relato, perguntas desse tipo revelam mais a narrativa do mediador do que a do próprio reclamante ou reclamado, ou seja, restringem o relato do participante, embora o narrador não se veja como o responsável pela narrativa. Esse tipo de pergunta, nos dados analisados, serviu para ajudar a reconstruir fatos. No entanto, há casos em que o participante não se contenta em dar apenas uma resposta afirmativa ou negativa. É permitido a ele que expanda sua resposta. Esse tipo de pergunta também serviu para confirmar informações, verificar a posição dos participantes diante das decisões estabelecidas, investigar questões legais e até fazer acusações implícitas. Assim, as perguntas do tipo sim/não podem ser consideradas como coercitivas, em alguns casos, em vista de respostas evasivas dadas. Esse tipo de pergunta pode vir precedido de avaliações ou assumir a forma de resumo.

Tag questions também ajudaram a conduzir o processo de mediação nas audiências estudadas. Elas vêm acompanhadas de afirmações, que podem ser resumitivas. As principais funções desse tipo de pergunta, assim entendidas pelos participantes, em vista das respostas dadas, foram confirmar resumos feitos, confirmar informações, mostrar entendimento, verificar entendimento, buscar acordo.

As perguntas negativas, segundo Bolinger (1957), são altamente condutivas e levam o recipiente da pergunta a dar um tipo particular de resposta. Confirmamos tal afirmação em nossa análise. As perguntas negativas usadas foram coercitivas, trouxeram implicações danosas e serviram para investigar enquadramento legal. Esse tipo de pergunta só foi encontrado em uma das audiências consideradas – Audiência de Conciliação Ok Veículos.

²² Página 18, ponto 2.

As afirmações danosas contidas nessas perguntas foram sentidas pelo reclamado que apresentou respostas defensivas.

Foram poucas, mas encontramos perguntas com dupla negação.²³ A primeira delas, encontrada na audiência Halack, tinha como função esclarecer informações dadas. A reclamante, a quem a pergunta foi dirigida, não entendeu a pergunta como um ato coercitivo, por isso deu uma resposta pontual, direta. A segunda pergunta com dupla negação foi encontrada na análise da audiência Yellowcard. Tal pergunta foi considerada como coercitiva pelo participante a quem foi dirigida. A resposta dele foi a preferida, do ponto de vista da mediadora, que elaborou a questão. Mas, no contexto em que estão inseridas, ambas as perguntas com dupla negação mostraram ter condutividade menor que as perguntas negativas, consideradas acima. Elas revelam maior polidez daquele que dirige a pergunta.

Perguntas disjuntivas apresentam opções de resposta em sua forma. Elas tiveram funções diferentes em cada contexto. Serviram para que o (a) mediador(a) verificasse a posição do reclamante, como forma de, em resumo, buscar confirmação de propostas feitas, investigar detalhes dos fatos narrados, e oferecer oportunidade de escolher e explicar versões dos fatos. Assim, as respostas assumiram várias formas. É interessante que para uma dessas perguntas, a resposta também foi disjuntiva.²⁴ Esse tipo de pergunta permitiu respostas que não aceitaram as proposições contidas na pergunta, e, portanto, a resposta trouxe consigo um reparo.²⁵ Respostas mínimas também foram fornecidas.

As perguntas do tipo *qu-* podem ser consideradas abertas, porque permitem respostas mais elaboradas. Mas identificamos um outro tipo de pergunta aberta²⁶, que trazia em sua proposição uma hipótese, que deveria ser levada em consideração pelo reclamante.

²³ Uma na audiência Halack (p. 66 e 67) e outra na audiência Yellowcard (p.85).

²⁴ Ver página 73.

²⁵ Ver página 91.

²⁶ Ver página 76.

A resposta foi evasiva, e culminou em mais uma pergunta aberta conjugada com uma pergunta do tipo sim/não. Esse caso foi analisado na audiência de conciliação Halack.

Durante a pesquisa, citamos o objetivo de uma mediação segundo Garcia (2000), Garcia (1997) e Greatbatch e Dingwall (1994)²⁷. Os autores mencionam que os mediadores têm por finalidade tentar mover os participantes de suas posições antagônicas e encontrar soluções para a resolução do conflito. Embora o uso de perguntas não seja o foco da análise deles, tal uso é apontado como forma de conduzir a mediação a esse alvo, como modo de gerar, na interação, propostas, sugestões que visem resolver os casos.

O objetivo das conciliações ocorridas no Procon, a princípio, também é estabelecer acordo entre reclamante e reclamado. Mas vimos que o processo não é tão simples. Podemos afirmar que as perguntas fazem parte do processo de mediação neste cenário institucional. O uso delas, em especial na parte inicial – o relato –, permite que o mediador obtenha informações sobre o caso em questão antes de iniciar um movimento de negociação. As perguntas servem também para que o mediador faça um enquadramento legal da situação. Os casos cujos relatos não ficaram claros²⁸, não culminaram na resolução do conflito.

Dentro da teoria de perguntas, vimos que alguns autores consideram as perguntas feitas por quem está numa posição hierárquica maior como forma de controle (HARRIS, 1984; DREW, 1992; LUCHJENBROES, 1997). O cenário considerado por eles (o jurídico) é mais rígido. Embora tenhamos focalizado as perguntas feitas pelos mediadores, fica claro, mesmo dentro de alguns dos excertos que consideramos, que esse cenário institucional não é tão rígido a ponto de os demais participantes, reclamado e reclamante, não poderem fazer

²⁷ Os textos de Garcia (2000) e Greatbatch e Dingwall (1994) foram discutidos no capítulo 1, seção 2.

²⁸ Na audiência de conciliação Yellowcard, a mediadora sugeriu que novas provas fossem investigadas, e marcou outra audiência. Na audiência de conciliação Pedreiro Rui, o caso foi enviado para um Juizado Especial.

uso das perguntas. No entanto, percebemos que as perguntas feitas pelos mediadores evidenciam o controle que eles têm sobre a situação.

Tentar promover conciliação, acordo entre as partes, encontrar soluções para o conflito só se tornam o objetivo da mediação durante o processo interacional. O mediador só persegue esse objetivo depois que tem um quadro construído com as versões das partes em desacordo. Dependendo desse resultado é que o mediador incentiva as partes a entrarem em uma negociação, e, então, encontrarem um acordo. Todas essas fases podem ser realizadas com o auxílio das seqüências de perguntas.

Nossa análise constitui-se de um *corpus* relativamente pequeno. Por isso, não podemos fazer generalizações. As conclusões a que chegamos são restritas ao *corpus* analisado. Conforme menciona Peräkylä (1997), para generalizar é necessário um acúmulo de pesquisas. Contudo, um estudo como o nosso, baseado em um conjunto de dados

pequeno, aponta para as possibilidades de uso da linguagem. O estudo das seqüências de perguntas pode nos falar ainda muito sobre o cenário institucional em foco – o Procon. Tais pesquisas são relevantes para sociedade. A reflexão de cenários como este são úteis para a sociedade, pois podem ajudar a melhorar as relações humanas. Por isso, ainda há margem para que mais pesquisas sejam feitas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARRUDA, Luciana Martins. *Formas de endereçamento e de auto-referenciação na negociação de identidades situadas no PROCON*. Juiz de Fora, 2006. Dissertação (Mestrado em Letras) - Universidade Federal de Juiz de Fora.

ATKINSON, MAXWELL & HERITAGE. *Structures of Social Action: Studies in conversation Analysis*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984.

BALDUTTI, Fernanda. *Estratégias discursivo-interacionais de negociação na produção de acordo em uma audiência de conciliação no PROCON*. Juiz de Fora, 2003. Dissertação (Mestrado em Letras) – Universidade Federal de Juiz de Fora.

BOLINGER, D. *Interrogative Structures of American English*. Alabama: University of Alabama Press, 1957.

CAPELLANI, Danielle Z. *Projeção e Negociação de Identidades em Entrevistas com Candidatos à Presidência da República nas Eleições de 2002*. Juiz de Fora, 2004. Dissertação (Mestrado em Letras) – Universidade Federal de Juiz de Fora.

CARNEVALE & PRUITT. Negotiation and Mediation, *Annual Review of Psychology*. 4, p. 531-582, 1992.

CLARK, Herbert. The use of language. In: *Using language*. Cambridge University Press, 1996. O uso da linguagem. (Trad. Por Nelson de Oliveira Azevedo e Pedro Garcez). In: *Cadernos de Tradução* (UFRGS), 2000.

CLAYMAN & HERITAGE. Questioning Presidents: Journalistic Deference and Aversarialness in the Press Conference of U.S. Presidents Eisenhower and reagan. *Journal of Communication* 34, 749-775, 2002.

COBB & RIFKIN. Neutrality as a discursive Practice: The Construction and Transformation of Narratives in Community Mediation. *Law, Politics and Society*. 11, 69-91, 1991.

COSTA, Paula Martins. *Estratégias de trabalho de face em acareações no PROCON*. Juiz de Fora, 2001. Dissertação (Mestrado em Letras) – Universidade Federal de Juiz de Fora.

COULON, A. *Etnometodologia*. Petrópolis: vozes, 1995.

DANET. Language in the legal process. *Law and Society Review*. 14: 445-564, 1980.

DREW, P. Contested evidence in courtroom cross-examination: the case of a trial for rape. In: *Talk at Work: Interactional in Institutional Settings*. Drew & Heritage (eds.), p. 470-520. New York, Cambridge University Press, 1992.

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

ERICKSON, Frederick. Qualitative methods in research on teaching. In: M.C. Wittrock (ed.), 1986.

ERICKSON, Frederick. Qualitative methods. In: LINN & ERICKSON (orgs.). *Quantitative methods, Qualitative methods*. New York: Mcmillan, 1990.

_____. *Talk and Social Theory: Ecologies of Speaking and Listening in Everyday Life*. New York: Harper, 2004.

FIRTH, A. Introduction and overview. In: A. Firth (ed.). *The discourse of negotiation: Studies of Language in the workplace*. Oxford: Pergamon, 1995.

FOLGER, J. P. & JONES, T.S. *New Directions in Mediation: communication research and Perspectives*. Thousand Oaks, C.A.: Sage Publications, 1994.

GAGO, P.C. Questões de transcrição em análise da Conversa. *Revista Veredas de Estudos Lingüísticos*, n. 2, p. 87-113, 2004.

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

GAGO, P.C. & SILVEIRA, S.B. Question-answer sequences in conciliation hearings and interviews with political candidates. *Estudios de Sociolingüística* 7(1), 83-99, 2006.

GARCEZ, P. M. Microethnography. In: HORNBERGER & CORSON (orgs.). *Research methods in language and education*. Dordrecht/Londres/Boston: Kluwer Academic Publishers, v. 8, p. 187-196, 1997.

_____. Transcrição como teoria: a identificação dos falantes como atividade analítica plena. In: MOITA LOPES, L.P.; BASTOS, L.C. (Orgs.). *Identidades: recortes multi e interdisciplinares*. Campinas: Mercado de Letras, 2002. p. 83-95.

GARCEZ, P. M. & LODER, L. L. Reparo Iniciado e Levado a Cabo pelo Outro na Conversa Cotidiana em Português. *Delta*, São Paulo, v. 21, n 5, p. 279-312, 2005.

GARCIA, A. Interactional constraints on proposal generation in mediation hearings: a preliminary investigation. *Interactional Journal of the Sociology of Language*, v. 8 (2) p. 219-247, 1997.

_____. Negotiation negotiation: the collaborative production of resolution in small claims mediation hearings. *Discourse and Society*, v. 11(3). p. 315-343, 2000.

GNISCI, Augusto & PONTECORVO, Clotilde. The organization of questions and answers in the thematic phases of hostile examination: turn-by-turn manipulation of meaning. *Journal of Pragmatics* 36, 965-995, 2004.

GREATBATCH, D. & DINGWALL, R. Selective Facilitation: Some Preliminary observations on a Strategy Used by divorce Mediators. *Law & Society Review* 23(4), p. 613-641, 1989.

_____. The Interactive Construction of Interventions by Divorce Mediators. In: FOLGER, J. P. & JONES, T. S. *New Directions in Mediation: Communication Research and Perspectives*. Thousand Oaks, C.A.: Sage Publications, 1994.

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

HARRINGTON, C. B. *Shadow Justice: The Ideology and Institutionalization of Alternatives to Court*. Westport, CT: Greenwood, 1985.

HARRIS, Sandra. Questions as a mode of control in Magistrates' Courts. *International Journal of the Sociology of Language*. 49, 5-27, 1984.

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

_____. Conversation Analysis and Institutional Talk: Analyzing Data. In: SILVERMAN. *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. Thousand Oaks, CA: Sage, 1997.

_____. The limits of questioning: Negative interrogatives and hostile questions content. *Journal of Pragmatics* 34, 1427-46, 2002.

HERITAGE, J. & GREATBATCH. On the institucional character of insticional talk: the case of news interview. In.: BODEN & ZIMMERMAN (eds.). *Talk and Social Structure*. Berkeley & Los Angeles: University of California Press, p. 93-137, 1991.

HUDSON, R. A. The meaning of the questions. *Language* 51(1), p. 1-31, 1975.

JACOBY, Sally e OCHS, Elinor. Co-construction: an introduction. *Research on Language and Social Interaction*, 28 (3), 171-183, 1995.

JEFFERSON, G. On exposed and embedded correction in conversation. In BUTTON, G.; LEE, J. R. E. *Talk and Social Organization*. Clevedon: Multilingual Matters, p. 86-100, 1987.

KARAMBAYYA, R. & BRETT, J. M. Manegerial Third Parties: Intervention Strategies, Process, and consequences. In: FOLGER, J. P. & JONES, T. S. *New Directions in*

Mediation: Communication Research and Perspectives. Thousand Oaks, C. A. Sage Publications, 1994.

LASTRA, Rodrigo Pimienta. Reflexiones sobre Pensamiento Epistémico: El uso de los datos en la investigación aplicada. *Cinta de Moebio – Revista de Epistemología de Ciencias Sociales* n 13, 2002.

LINELL, Per. The power of dialogue dynamics. In: MARKOVÁ & FOPPA (eds.). *The dynamics of dialogue*. Haverster Wheatsheaf, New York, p. 144-147, 1990.

LUCHJENBROERS, June. 'In your own words': Questions and answers in a supreme Court trial. *Journal of Pragmatics*, 27, 477-503, 1997.

MAGALHÃES, T. *Funções discursivo-interacionais dos reparos em audiências de conciliação do PROCON*. Juiz de Fora, 2004. Dissertação (Mestrado em Letras) – Universidade Federal de Juiz de Fora.

MATTOS, Marilene Salles. *Negociação e barganha: produção e discussão de idéias em audiências de conciliação no PROCON*. Juiz de Fora, 2003. Dissertação (Mestrado em Letras) – Universidade Federal de Juiz de Fora.

MAYARD, D. *Inside Plea Bargaining: the Language of Negotiation*. New York: Plenum, 1984.

MEHAN. Structuring School Structure, *Havard Educational Review*, 48, I (fev), p. 32-64, 1978.

MOITA LOPES. Pesquisa interpretativista em LA: a linguagem como condição e solução. *DELTA*, vol. 10, n 2, p. 329-338, 1994.

OCHS, E. Transcription as Theory. In.: OCHS & SCHIEFFELIN (Eds.). *developmental Pragmatics*. New york: Academic Press, p. 43-72, 1979.

PENMAN, R. Discourse in courts: Cooperation, coercion and coherence. *Discourse Process* 10, p. 201-218, 1987.

PERÄKYLÄ, A. Reliability and Validity in Research based on Tapes and Transcripts. In: SILVERMAN, D. (Ed.). *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. London: Sage, 1997.

POMERANTZ, A. Agreeing and disagreeing with assessantes: some features of preferred/dispreferred turn shapes. In: ATKINSON & HERITAGE (eds.) *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge, U.K.: cambridge Universaty Press, 1984.

_____. Offering a Candidate Answer: An Information Seeking Strategy. *Communication Monographs* 54, p. 360-373, 1988.

POMERANTZ, A. & FEHR, B. J. Conversation Analysis: an Approach to the study of Social Action as Sense Making Practices. In: van DIJK, T. *Discourse as Social Action*. London: Sage Publications, 1997.

PSATHAS, G. Discovering sequences in interaction. In: *conversation Analysis: the Study of talk in Interaction*. Thousand Oaks, CA: Sage, 1995.

QUIRK & GREENBAUM. *A university grammar of English*. London: Longman. New York: Harcourt Brace, 1972.

RIFKIN, MILLEN E COBB. Toward a New Discourse for Mediation: A Critique of Neutrality, *Mediation Quartely* 9 (2), p. 151-164, 1991.

ROEHL & COOK. Mediation in Interpersonal Disputes: Effectivness and Limitations. In: KRESSEL, PRUITT ET AL. (eds.). *Mediation research: The Process and Effectiveness of Thirrd-party Intervention*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1989.

RUIZ. Metodología de la Investigación Cualitativa, *Serie Ciencias Socias* n 15 (2ª. Ed) Universidad de Desuto Bilbao, 1999.

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

SACKS, H. On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation. In: BUTTON & LEE (eds.). *Talk and Social Organization*. Clevedon: Multilingual Matters, 1973.

_____. Notes on methodology. In: ATKINSON & HERITAGE (eds.) *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984.

SANDERS, R. The impossibility of a culturally contexted conversation analysis: On simultaneous, distinct types of pragmatic meaning. *Research on Laguage and Social Interaction*. P. 129-141, 1999.

SCHEGLOFF, E. ET AL. The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, 55 (2), 1977.

SCHEGLOFF, E. On some questions and ambiguits in conversation. In: J. Atkinson & J. Heritage (eds), *Structures of Social Action: Studes in conversation Analysis*. Cambridge, UK: Cambridge Universaty Press, 28-52, 1984.

_____. Reflections on talk and Social Structure. In: BODEN & TURNER et al. *Rediscovering the Social Group: A Self-Categorization Theory*. Oxford: Brasil Blackwell.

_____. The Organization of preference/dispreference. Apostila do curso Conversational Structures, UCLA, p. 54-89, 1995.

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

SILVEIRA, B.S. & GAGO, P.C. Interação de fala em situação de conflito: papéis interacionais do(a) mediador(a) em uma audiência de conciliação no PROCON. *Revista Intercâmbio*, vol. XIV, LAEL – PUC/SP, 2005.

WILSON, T. P. Social Structure and Sequential Organization of Interaction. In: BODEN, D. & ZIMMERMAN, D. H. *Talk and Social Structure: Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Los Angeles: University of California Press, 1991.

ANEXO 1

Convenções para transcrição

Símbolo	Significado
.	(ponto final) descida de entonação.
?	(ponto de interrogação) subida de entonação.
,	(vírgula) entonação contínua.
-	(hífen) auto-interrupção.
::	(dois-pontos) alongamento de som.
<u>nunca</u>	(sublinhado) sílaba ou palavra enfatizada.
PALAVRA	(maiúsculas) fala em volume alto.
° palavra °	(sinais de graus) fala em voz baixa.
>palavra<	(maior que & menor que) fala acelerada.
<palavra>	(menor que & maior que) fala desacelerada.
hhh	(série de h's) aspiração audível.
.hhh	(h's precedidos de ponto) inspiração audível.
r(h)i(h)s(h)o(h)s(h)	(h entre parênteses) riso; aspirações durante a fala.
[]	(colchetes) fala sobreposta.
=	(sinais de igual) contigüidade entre a fala de um mesmo falante ou de dois falantes distintos.
(2.4)	(número entre parênteses) pausa em décimos de segundo.
(.)	(ponto entre parênteses) micropausa de menos de dois décimos de segundo.

()	(parênteses vazios) transcrição impossível.
(palavra)	(palavra ou frase entre parênteses) transcrição duvidosa.
((palavra))	(parênteses duplos) transcrição duvidosa.
↓	(seta descendente) descida acentuada na entonação.
↑	(seta ascendente) subida acentuada na entonação.

As convenções de transcrição acima são basicamente as mesmas desenvolvidas por SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON (1974). Para uma explicação mais detalhada, recomendamos ATKINSON e HERITAGE (1984, p. ix-xvi) e OCHS, SCHEGLOFF & THOMPSON (1996). Uma discussão sobre alguns aspectos de transcrição pode ser vista em GAGO (2004).

ANEXO 2**AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO HALACK****Participantes:**

- 1- CiléiaReclamante
- 2- JoséEsposo da reclamante
- 3- ReginaAssistente técnica
- 4- Mário.....Advogado da assistência técnica
- 5- SauloNovo gerente da empresa reclamada
- 6- Andréia..... Advogada do PROCON
- 7- Elizabeth.....Estagiária

1 Elizabeth bom, a ciléia esteve aqui no procon, ta,é::: que ela
2 comprou um microsystem CCE no dia sete de abril, na: na
3 empresa, né? e que a::té hoje ainda tá na
4 garantia.(0.5) aqui- ela me disse que já tev- que o
5 produto já esteve na assistência técnica por mais ou
6 menos umas quatro vezes pelo mesmo problema (0.2) e aí
7 eu tentei contato com a assistência técnica pra
8 conseguir as ordens do servi:ço, aí não estava sendo
9 possível, até pra ver se:: tava o mesmo problema lá no
10 serviço que ela tem não ti:nha, a solicitação do
11 problema, aí por isso eu achei por bem chamar tanto a
12 empresa, como a assistência. tá? pra pra solucionar o
13 problema (0.5) aqui está as convocações e já=
14 Andréia =e qual o problema que tá acontecendo?=
15 Elizabeth = >não o problema é que< de acordo com o que: ela fala
16 de ter ido já pra assistência, por quatro vezes >pelo
17 mesmo problema< ela já teria direito, =
18 Andréia =sei=
19 Elizabeth = a outro produto, ou o dinheiro de volta. então eu não
20 [tenho como]
21 Andréia [e qual o proble]ma apresentado?
22 Elizabeth o problema apresentado foi no: cd. >foi no cd (0.2) que
23 o cd não tocava.<ela testou> com vários cds, (0.2) né?=
24 Ciléia =é.
25 Elizabeth falou que não era falsifica:do, testou com vários cds e
26 mesmo assim, continuou não funcionando (.) teve por lá
27 umas quatro vezes.=
28 Ciléia = pelo mesmo mês. aí eu até- tem um rapaz que tava no
29 dia em que eu fui, (.) e ele me falou que dentro de um
30 mês eles não emitiam outra ordem do problema=
31 Elizabeth =é=
32 Ciléia =dariam na mesma ordem. =
33 Elizabeth = que estava indo e entrando e saindo com a mesma ordem
34 de serviço (0.2) a única que ela tem até hoje e que
35 também não tem o que foi arruma:do,=
36 Andréia =sei.foi e voltou com a mesma moeda, não foi?
37 José = e por fim eu deixei lá (.) eu desisti dele.
38 (1.5)
39 Elizabeth isto aqui é da assistência técnica. =
40 Andréia a assistência técnica confirma?
41 (1.5)
42 Regina eu confirmo ó::esse ((ordem de serviço)) de:la, e: na
43 minh- na minha ó esse aqui: (eu enviei pra) fábrica,
44 eu tenho a segunda via, a especificação, tá como ajuste
45 mecânico o que foi feito, isso tá lá como segunda via,
46 e a via original que tá na fábrica, (). essa última
47 vez que até eu peguei na residência dela o: aparelho a
48 o- a OS dessa última vez tá lá na assistência porque
49 ninguém passou lá pra retirar, tá comigo (.) ai:nda (.)
50 é:: o problema, cabo flash solto. é:: tava:: soltando.
51 o quê que é isso? o fato pode ter sido no transporte.
52 cabo flash (.) é o cabo de ligação da unidade com a pci
53 do cd. no transporte pode ter bambeado, de
54 transportar::
55 (0.8)
56 Regina (ele:: não)
57 Mário: de [forma inadequa]da=

1 Regina não [(praticamente)] de for- de forma inadequa:da, é
2 pode ter sido solta:do, e no abrir e fechar a gaveta
3 que tem a movimentação da unidade ele ter- o fio
4 soltado de vez. essa última vez ele (.) soltou o cabo
5 flash: e:: >tá lá<, funcionando direto desde o dia
6 então que foi- que eu retirei da residência dela, (.)
7 não apresentou mais defe:ito:, (.) e o que foi feito
8 nele a nível de peça, foi feita uma modificação, no cd
9 por orientação da fábrica. mas o aparelho dela não-
10 tem problema na unidade, não tem problema no smd,=
11 Andréia =e a primeira vez que você teve lá, qual foi o
12 problema.
13 Regina ajuste mecânico =
14 Andréia ajuste.
15 Regina =foi feito ajuste.
16 Saulo umas quatro vezes? [todas as quatro vezes]=
17 Ciléia [foram três vezes pra lá.]=
18 Saulo =ajuste mecânico?
19 Ciléia =eu descendo de ônibus.
20 Mário =não, não=
21 Ciléia e eu descendo do ônibus [com o som]=
22 Mário [da primeira]
23 Ciléia =levan- aí eu não posso sair. tive até que pedir outra
24 =pessoa pra ficar no meu lugar. >eu pedindo sempre
25 incomodando algum colega meu de serviço pra poder levar
26 o som lá e buscar.<
27 Mário não () é: pelo pelo defeito que ela tá falan:do, o
28 defeito pode ser intermitente. e o senhor trabalha acho
29 que com telefonia, o senhor sabe que isso é defeito
30 intermitente. se o cabo tiver solto ou mal conecta:do,
31 o defeito pode- o: cd pode vir a funcionar, como vir a
32 não funcionar. aí fi- aí fica difícil de: de: poder
33 se achar o defeito. como você achou agora o defeito,
34 PARECE que: que pelo que a: a: regina tá falando, tá
35 resolvido o problema. entendeu? era um defeito- perdão,
36 (.) era um defeito intermitente, por causa, do cabo,
37 podia estar se soltando, ou mal conectado. entendeu?
38 sempre que entra o cd-, a unidade ótica é a coisa mais
39 sensível que tem no no no aparelho de som (.) é: no cd,
40 sempre que entra um cd se faz primeiro- geralmente é
41 uma regulagem que se faz nele por isso que primeiro foi
42 regulagem mecânica que foi feita nele. aí a posteriori
43 se continuar dando defeito, vão ser feitos outros
44 pro[cedimentos]=
45 Andréia [no mesmo] mês foi feito o que? sempre::
46 (0.8)
47 Elizabeth ué, desde:: ela comprou em abril, desde:: setembro.
48 (9.0)
49 Mário (vai lá se me deu um pancada) =
50 Regina =(e(h)u v(h)i)=
51 Mário =(me deu um beliscão aqui agora)
52 (8.0)
53 Andréia senhora ciléia, nessas idas e vindas vocês fizeram
54 também mais de trinta dias, não já?
55 Ciléia no-na primeira vez nesse- nesse tempo de um mês, eu
56 descí com ele três vezes. (.) dentro de um mês. aí foi,
57 eu levei ele pra casa >até no dia que eu ia pagar uma
58 prestação que até tava atrasada (de um cliente que ela

1 calculou lá) e tal< aí eu cheguei em casa o som tava
2 com o mesmo defeito, não- aí aí já tinha dado mais de
3 trinta dias, né? °em outubro, acho ° (.)aí já tinha- aí
4 tava com mesmo problema (.) mas olha só, na primeira
5 vez ela só me deu essa ordem. nem falou o que foi feito
6 nesta ordem, não tá constando nada.=

7 Andréia =não tá especificando, não?
8 Ciléia [não, constando só: que: o cd
9 não lê.
10 Andréia se::i=
11 Mário = não não mas quando o aparelho entra, você não va:i
12 saber realmente o que tem no aparelho, isso aí deve ser
13 a ordem do serviço que foi dado pra senho:ra, quando o
14 aparelho entrou.=
15 José = (absolutamente) [quando ()]
16 Ciléia [então ele entrou todas as vezes]
17 Mário não [não] calma
18 Ciléia [mas] ele [entrou] todas as vezes, né?=
19 Mário [calma]
20 José =mas eu só tô te perguntando.=
21 Mário = não não calma nós não estamos aqui [exa]cerbando o:=
22 José [né?]=
23 Mário =calma, estamos conversando e chegando
24 [a:a a uma solução.]
25 Andréia [tem até uma parte] aqui, né? que você fez a descrição
26 ó: <peça e ou defeito.> no caso até mesmo a forma
27 também da: da assistência técnica também, que tem o
28 [atraso lá.]
29 Mário [mas teve] a reparação mecânica doutora reparação
30 mecânica não se troca nenhuma peça, só faz o ajuste=
31 Andréia tá certo, mas num num tá constando.=
32 Ciléia = [não mas é: nisso que eu estou falando] na:=
33 Andréia aqui, que dia que foi entregue pra ela.
34 Elizabeth dezesseis do nove, desde então.
35 (0.2)
36 Mário: é doutora: vam- vam- vam- vamos ser prático =
37 Andréia =certo.
38 Mário: a gente tá a gente tá discutindo aqui o sexo
39 [dos anjos=
40 [não, é certo, claro.]
41 =o quê que a: dona ciléia tá querendo.
42 Andréia dona ciléia.
43 Ciléia eu queria a devolução do dinheiro.
44 andréia do dinheiro.
45 Ciléia é::
46 Elizabeth do valor pago.
47 Ciléia é::
48 Andréia a senhora pagou quanto?
49 (34.0)
50 José eu paguei duas prestações de 59, e uma de 64 reais (.)
51 falta 25 centavos
52 (9.0)
53 Andréia eu fiz as contas aqui, deu 319?=
54 Ciléia =não.
55 (1.0)
56 Ciléia = <foram 8 de 58.08>
57 (0.8)
58 Andréia sabe aqui tem um valor,=

1 José = é por que deve ter ido pra financeira:
 2 Ciléia é::
 3 Saulo financeira, né?=
 4 Regina =é a::h num foi crediário próprio.
 5 Mário não não.
 6 Elizabeth não [foi pra finan]ceira
 7 Mário: [l o s a n g o]
 8 Elizabeth foi [a Losango,] né?
 9 Mario [c a s s i]
 10 Saulo =cassi=
 11 Mário =cassi cassi=
 12 Andréia =aí tem alteração.
 13 ((dois segundos de conversa ininteligível))
 14 Saulo foram pagos três prestações.
 15 (16.0)
 16 Mário não as prestações >veja bem< as prestações tem um valor
 17 fixo aí se ela paga em atraso ou não, num tem porque
 18 restituir o valor do juros que ela pagou.
 19 Andréia ((ironia)) ah(h) aí(h) no(h) ca(h)so, meu(h) ir(h)mão,
 20 isso aqui também é um aco::rdo, [né?]
 21 Mário [ahã]
 22 Andréia [haverá contro]vérsias =
 23 Mário [certo certo]
 24 Andréia =porque fala a restituição, né? do valor <<PAGO>>.
 25 corrigido monetariamente.
 26 (0.5)
 27 Andréia pela correçãozinha né, mínima, né?
 28 Mário ahã, é o que a senhora falou é [acordo, né?
 29 Andréia = [não não]=
 30 Mário [()]
 31 Andréia =lógico eu tô dizendo assim não não eu acho que::=
 32 Ciléia =não mais eu não quero encrenca não, eu só quero::
 33 [resolver.
 34 Andréia [a senhora só quer [r e solver]
 35 Ciléia [resolver é] =
 36 Mário: =humhum=
 37 Ciléia o mais rápido [possí]vel=
 38 Andréia [claro] a gente sabe disso.
 39 (5.0)
 40 Andréia pega a máquina lá pra mim.
 41 (10.0)
 42 Mário: dona ciléia, >>veja bem dona ciléia<< >veja bem< pra
 43 nós da assistência técnica, é:: se o aparelho tiver
 44 apresentando defeito, não tem problema nenhum. a: a:
 45 assistência troca, sem problema nenhum o aparelho o:
 46 saulo, né?=
 47 Saulo =saulo=
 48 Mário o saulo sabe disso e a empresa também quando quando
 49 quando quando quando o [a p arelho]
 50 José [eu comprei] e fui viajar=
 51 Mário: é::
 52 José =<eu falei com ela [no dia > você não compra]=
 53 Ciléia [a minha irmã comprou um e:]=
 54 José =[porque eu não gosto da cce tô sendo sincero,]=
 55 Ciléia =[levou em leopoldina levou na assistência]=
 56 José =[entendeu? eu comprei um aparelho]=
 57 Ciléia =[arrumou até hoje num deu o defeito]
 58 José =da gradiente que custou mil e poucos reais e até hoje

1 nunca foi no conserto=
2 Mário =é mas isso é sorte o senhor falou mesmo. você quer
3 fazer alguma proposta, saulo?
4 Saulo a:::h, eu tô ouvindo aqui, mas a gente quer servir bem.
5 eu assumi a loja lá no mês sete, a senhora não gostaria
6 por exemplo de ir na loja, e escolher um aparelho, nós
7 temos lá gradiente, outro modelo, outra potência, pra
8 gente resolver, a gente faria por exemplo uma troca, a
9 senhora pagou- os os valores que a senhora pagou
10 consideraria como entrada na nova compra, e você
11 escolhe outro produto >por exemplo,< tem gradiente, tem
12 da aiwa, tem,=
13 Mário: =da marca que o senhor quiser.
14 Saulo porque aí o senhor escolhe lá, vê o preço, a gente
15 negocia porque [pra ter uma coisa] porque
16 Mário: [>a proposta é boa, né?<]
17 Andréia [claro.
18 Saulo [porque, no caso a gente tá entrando aqui- estamos no
19 intermediário, né? nós somo- nós repassamos o produto
20 no caso, né? nós negociamos, pra pode::r tentar
21 resolver o negócio. você pode olhar lá, a senhora
22 escolhe o produto o modelo,
23 [a gente- o preço que tá] anunciado, né?=
24 Ciléia [não, mas eu não quero mais]
25 Saulo =direitinho, aí de outra marca, a gente consideraria, o
26 que foi pago como entrada na:: na nova da compra.
27 (0.8)
28 Andréia e é a proposta da:: da empresa.
29 Ciléia =não. eu não quero.
30 (1.5)
31 Saulo depois a gente não vamos ficar, né? o pessoal da
32 assistência [também não tem a ver]
33 Ciléia [porque o rapaz no dia que ele]foi lá: foi
34 super grosso com ele. >um tal de ronaldo gerente lá<
35 falou com ele que não ia nem devolver, nem trocar, nem
36 fazer nada no som se ele
37 [quisesse era pra a gente procurar os direitos.
38 Andréia [o gerente da empresa.
39 Ciléia é, e foi isso que a gente fez.
40 Saulo porque [na realidade () o gerente lá]
41 Mário: [o gerente agora é ele dona ciléia]
42 Andréia [o gerente da empresa?]
43 Mário: [(o saulo é o novo gerente)]
44 Saulo [(ele não é mais gerente)
45 Ciléia eu ia quebrei o som todinho por que o:
46 Mário: [amiga, mais não é] assim que se resolve=
47 Saulo [mais aí não é, né ?]
48 Mário: = as coisa, né? não é assim>
49 Ciléia aí eu não quero mais comprar lá, eu vou comprar em
50 outra loja.
51 Saulo inclusive esse- o ronaldo é o gerente de uma outra
52 loja, mas (.) eu respondo igual na empresa. eu que sou
53 o gerente na loja lá que vocês compraram desde o mês
54 sete, né? então eu faço essa proposta, porque aí a
55 gente vê com a empresa lá:: faz o cancelamento, né? ou
56 seja, a troca do produto e um outro contrato,
57 considerando o valor que foi pago, nesse contrato aí
58 como entrada no no no num novo contrato.

1 Andréia aí no caso seria uma: decisão mesmo, né? da senhora que
2 é a consumidora=
3 Ciléia =não, mas eu não gostaria.
4 Andréia certo. a senhora prefere mesmo [a:: devolução]
5 Saulo [mesmo porque,] a
6 gente [tá tentando mesmo porque,]
7 Mário [>(é doutora a senhora)<] deve salientar pra
8 ela, desculpa saulo te cortar, porque: se a empresa
9 não quiser fazer a restituição hoje, ela
10 não é obrigada a fazer não. isso aí é só mesmo pra
11 igual ela tava >falando aqui a respeito da
12 restituição,< é: a empresa tá querem- tá querendo te
13 propor um acordo.=
14 Ciléia =o prazo é de quantos [dias pra mim ter a restituição]
15 Mário: [obrigação legal não não]
16 se a senhora quiser a restituição, é: é a empresa não-
17 quisesses negar a restituí-la, a senhora vai ter que
18 ingressar em juízo pra poder-
19 José [(processar.)]
20 Mário [po:de .. a vontade,]pode fazer o que
21 [o senhor quiser.]
22 Saulo [a gente tem] que pensar mesmo porque a empresa no
23 caso, teria que entrar contra a cassi. a senhora vê
24 doutora, aí: o contrato de financiamento é
25 terceirizado=
26 Mário =ahã.
27 Saulo =então a gente tem[aí tem que aí gente tem que
28 consultar
29 Ciléia [lá na loja a gente trabalha com a]
30 losango a pessoa paga um taxa pra fazer cancelamento de
31 compra.
32 Andréia [mas no caso,
33 Ciléia [o próprio cliente, eu pago a taxa de cancelamento.
34 não tem problema.=
35 Saulo =então, aí teria que consultar, porque é terceirizado
36 vê com a cassi quanto a devolução. =
37 Mário: = porque existe um terceiro envolvido que é que é a a:
38 [financeira]
39 Saulo [então nós propo]mos [()]
40 Andréia certo, certo, mas no caso, sei sei] se ela for pegar
41 pelo artigo dois do código, o artigo fala sobre a
42 devolução imediata do valor pago com correção
43 [monetária incluindo,=]
44 Mário: [concordo doutora,concordo]
45 Andréia =perdas e danos, entendeu? no caso se a loja se
46 recusar, a [a senhora entra com um um-]
47 Ciléia [não mas eu conversei] com nosso
48 advogado,=
49 Andréia =certo.
50 Ciléia ele falou que daria mesmo pra entrar mais aí como ela:
51 se dispôs é=
52 Andréia =a chamar lógico claro é muito mas prático no caso aqui
53 é: houve, né? um a financeira, né? [f a z endo]=
54 Saulo [financeira]
55 Andréia = o financiamento, certo. mas na negociação da: dona
56 ciléia, foi diretamente com a empresa
57 [()] nada com a empresa.
58 Mário: [com a empresa isso] isso.

1 Saulo ah é, certo, com certeza tanto que eu vou verificar só
2 que a gente faz a proposta porque a gente tá aí
3 [pra servir bem, né?] >sabe como é que é<
4 Andréia [não, claro, lógico]quer [manter o cliente]
5 Saulo [né eu num tava-] é lógico
6 Mário ô seu José você vai ter que comprar um outro som mesmo,
7 você não vai ficar sem o som seu José.=
8 Ciléia =não mas aí- não é: aí eu compro em outra loja.
9 (2.5)
10 Saulo você me dá oportunidade aqui pra te atender
11 [bem lá e continua]
12 Ciléia [<<não>>, até a vende]dora que: me atendeu eu conheço,
13 ela compra muito lá na loja que eu trabalho, foi a
14 Elisângela, é um amor de pessoa [mas,]
15 Mário [então] em atenção à
16 Elisângela e ao Saulo que agora é o novo gerente.
17 (0.5)
18 Ciléia a::h mais eu não quero mesmo=
19 Mário =o que o Saulo tá querendo dona Ciléia, é atender a
20 senhora bem=
21 Saulo =resolver.
22 Mário que [pra pra pra empresa]
23 Ciléia [mas não adianta eu sei que] eu vou continuar não
24 me sentindo bem, entendeu? eu não quero(.) não quero
25 mesmo.
26 Andréia sei, pelo menos por enquanto, né? =
27 Ciléia =é por enquanto não, se eu resolver a comprar: e:: se
28 eu resolver a comprar lá, e: se eu ainda puder comprar
29 lá?
30 (1.2)
31 Andréia então no caso mantém a proposta da devolução do
32 dinheiro.
33 (1.2)
34 Elizabeth °você já fez a conta. [vai colocar o valor.°
35 [°colocar o nome dela (°)
36 ((barulho de digitação))
37 Saulo gostaríamos, doutora que fosse colocado, no no na
38 ocorrência pra poder mesmo consultar na empresa a
39 própria financeira, que nós fizemos a proposta,
40 [tentamos um acordo]=
41 Elizabeth [não nós vamos constar]
42 Saulo =e podemos argumentar até para o cancelamento de
43 contrato, tá?
44 Elizabeth nós vamos contar [como aconteceu]
45 Saulo [que a gente te]m que, né?
46 prazo pra poder requerer isso aí.
47 Andréia pode deixar que a gente põe.
48 ((é impossível transcrever a sobreposição feita por
49 Mário. O próximo turno é uma continuação, tendo
50 conseguido o piso conversacional))
51 Mário =isso demora- a ação judicial demora um ano, um ano e
52 meio, e aí fica naquela lenga lenga. o aparelho tá
53 funcionando hoje, que é pior se o aparelho tivesse com
54 defeito agora definitivo, o aparelho tá funcionando
55 hoje isso que é o pior de tudo, [entend-]
56 Ciléia [só que] isso é
57 muito in[cômodo>vem com o som,]vai com o som<=
58 Mário [se for a juí:zo]

1 Ciléia =[>eu levo a garantia, pego a garantia acaba]=
2 Mário [mas se for ingressar em juízo hoje,]=
3 Ciléia = [a garantia, aí]
4 Mário = [e for aprovado] que o aparelho tá funcionando, feito
5 uma perícia, que o aparelho não tinha nenhum defeito,
6 isso vai ser pré[judicial]
7 Andréia [porque:] mas se for- mas se for o caso
8 de provar que o aparelho não tinha defeito, não vai ser
9 ônus dela
10 Mário [<cla:ro cla:ro cla:ro lógico>]
11 Andréia [que aí é ônus de vocês.)]
12 Mário >não doutora<, eu tô entendendo a::
13 Andréia melhor passar pra ele [no caso]
14 Mário [claro claro]=
15 Andréia =e provar=
16 Mário =é. e [até bom que]
17 Andréia [p r o v a r] provar que o aparelho tem defeito,
18 no direito do consumidor, não somos NÓS consumidores
19 que temos que provar que o aparelho tem defeito, são OS
20 fornecedores que têm provar que o aparelho é ótimo,
21 funciona, ou que no caso foi até um mau uso nosso,
22 então no caso não é a senhora que tem que provar que
23 tinha defeito. [no ca: so,]
24 Mário [não eu to] pon- ponderando pra ela,
25 doutora não é quem vai provar, quem vai deixar de
26 provar, de quem é o ônus.tô ponderando pra ela, que:
27 vai se discutir caso a empresa não queira devolver esse
28 esse valor- eu tô até fazendo uma parte que não é
29 minha.
30 Saulo [é verdade.
31 [porque eu sou- eu sou advogado da áudio e vídeo não
32 tenho nada a ver com a empresa.=
33 Mário: deixar bem claro pra senhora, não tenho nada a ver com
34 a empresa. mas eu tô até me colocando porque: a senhora
35 e eu sabemos o incômodo que é uma pendenga judicial=
36 Andréia = ah é extremamente cansativo porque [as pessoas,
37 Mário [se ela tá] se ela
38 tá se achando cansada, desse vai e vem até vindo na
39 fase do procon, [se- se pa-]
40 Andréia [que é um fase] extremamente rápida =
41 Mário = se se passar pra fase judicial, a senhora vai se
42 sentir esgotada [porque,]
43 Ciléia [pois é.] eu não tenho tempo eu queria
44 que [desse pra resolver da melhor maneira.]=
45 Mário [então, mas é o que eu tô falando pra senhora]
46 Ciléia =(eu tô com uma tia doente.) eu tô tendo que- ela tá no
47 cti, a gente tá tendo que é, todo dia eu tenho que
48 passar na casa dela, pra- porque ela só tem uma filha:
49 e [fica um pouco uma uma]
50 Mário [mais não é aí que tá baseado] isso não dona ciléia
51 que [se a- se a empresa se a empresa]
52 Ciléia [>será que não teria como resolver de uma maneira<]
53 é: melhor pra mim e pra eles não.
54 Mário mais se o pedro, ele ele é empregado, ele não é dono da
55 firma [não. ele tem um limite.] ele não=
56 Elizabeth [é. eu tenho que passar]
57 Mário =pode- é é uma firma enorme, co::m setenta unidades
58

1 como é que ele vai- se a firma lá de são paulo fala:
 [ó não pode. não pode]

2 Andréia [você sabe se o seu luiz roberto:] é:: acho que é
 3 aquele gerente da empresa, [se encontra aqui?]
 4 Saulo [luiz roberto é gerente]

5 regional.=

6 Andréia =é: se encontra aqui em juiz de fora.
 7 Saulo ele tava:: tava viajando, eu posso verificar.
 8 Mário porque se a empresa falar de são paulo, ó eu não vou ,
 9 não vou restitui o dinheiro. ele fica de pés e mãos
 10 atados. a senhora[sabe disso , ué]

11 Ciléia [mas não é a finan]ceira que já pagou
 12 pra ele?

13 Mário <nã:o dona ciléia.> a senhora não tá entendendo. se a
 14 empresa falar lá, não vamos restituir, vamos brigar na
 15 justiça, a senhora vai ficar esperando um ano.=

16 Ciléia =não. tudo bem=

17 Mário eu tô falando que não tem problema. só que ela ta se
 18 dano por cans- por cansada- eu tô falando, doutora
 19 porque ela falou que tá cansada desse vai e vem (.) o
 20 vai e vem judicial é muito pior. vai se demorar muito
 21 ma:is vai se ter um ano de briga, isso pra si- pra
 22 assim, tem-se tem-se um direito dela a ser garantido,
 23 por direito. que vai se discutir, pra se vê se se ele é
 24 lícito, se ele é certo, se ele não é certo. tô falando
 25 que: de repente a proposta do do senhor saulo, não é
 26 das piores não, eu tô tô fazendo aqui o pap-
 27 José () [o desaforo que o cara (aprontou) pra mim]=
 28 Ciléia [dona andréia o que que a senhora pode fazer
 29 por mim?]

30 José =lá na loja.

31 Mário a relação pessoal- a relação humana é assim mesmo seu
 32 josé o senhor deve enfrenta isso no dia-a-dia do seu
 33 traba:lho, o senhor lida com pessoas que tão chateadas
 34 com a telefonia porque: porque a linha tá com problema
 35 no telefone. eu tô- eu tô se deve conhecer o renê da
 36 telemar eu tô ligando pro renê >()< que é um
 37 problema crônico da telef- da da internet, eu ligo a
 38 internet o dia inteiro a cinquenta dias. o renê me liga
 39 todo o dia religiosamente. o ronaldo, vai lá no
 40 escritório direto trocar a fiação e tal e não resolve.
 41 se eu fosse partir prum- eu sei que o renê num tem- a
 42 culpa não é do renê. a telemar tem um limite. e o renê
 43 recebe ordens. e é isso que eu tô falando,o saulo
 44 recebe ordens, se o saulo chegar uma ordem de são paulo
 45 dizendo que não pode, não pode.

46 Saulo é porque aqui [()]

47 Mário [eu como advogado,] eu podia até muito
 48 bem- ah eu vou entrar com a ação e pronto. parar de
 49 pagar a apólice (.) não, eu tô agüentando porque eu sei
 50 que a pendenga judicial vai me trazer:: advogado gosta
 51 de entra com a ação quando é pros outro, pra ele, ()
 52 ((nesse mesmo tempo o Rdo conversava com a AT))

53 Saulo () você conhece o nosso gerente regional né? =
 54 Andréia = conheço.
 55 Saulo e a gente tá lá na nova- na unidade lá há algum tempo,
 56 a gente pode tentar resolver, ué? vê lá o produto, né?
 57 o josé, (escolhe, vê.)

1 Mário o que eu quero evitar pra senhora é o vai e vem mesmo
2 dona ciléia. é porque esse vai e vem judicial realmente
3 ele: é: (0.5) pra quem não lida com ele no dia-a-dia, e
4 quando é: [e quando é,
5 Ciléia [então você me dá um produto no valor que eu
6 paguei.
7 Mário é o::
8 Saulo o:=
9 Mário = no valor das três parcelas? =
10 Ciléia = é =
11 Saulo = é =
12 Andréia = o valor na conclusão, calculamos aqui [tudo]
13 Ciléia [mas] o valor á
14 vista.
15 Saulo pois é eu verifico lá, a gente vê sim pra você =
16 Mário =quanto a isso não tem problema [n ã : o]
17 Saulo [até pra]
18 agilizar mesmo, né?
19 José eu até pedi ele ao rapaz lá [()]=
20 Ciléia [pediu]
21 José => falei assim pode trocar a trôco de um raque, de outra
22 coisa, eu pago a diferença?< e ele falou não eu não vou
23 fazer [nada ()]
24 Saulo [não, eu verifico lá pra você] o=
25 Mário =o senhor vai lá, escolhe o produto
26 [() como crédito] =
27 Ciléia [não, eu não quero não] quero outro som de jeito nenhum
28 [porque:: eu]
29 Mário [então doutora,]
30 [vai trocar isso aí como crédito pra ela]
31 Saulo [eu vou lá e verifico eu vou lá e verifico e::] a gente
32 dá um-] entendeu? eu tenho- até isso eu teria que vê
33 [> mas é: jogo rápido<]
34 Andréia [a s e n h o r a] tem certeza que você quer um
35 outro produto ou a se[nhora-]
36 Ciléia [é:]
37 Andréia [tá na DÚvida?]
38 Ciléia [porque- não] se ele puder ou me devolver o
39 dinheiro, aí se ele não conseguir, outro produto.=
40 Mário =(troca por um outro produto no [mesmo valor] doutora)=
41 Ciléia [neste valor]
42 Andréia = sei o valor aqui, que ela já pagou até hoje, somando
43 até> inclusive esta prestação de 64.25<, deu 183 e
44 40.o valor que ela pagou até o momento. 183 e 40.=
45 Saulo =então eu vejo lá, (.) me dá um prazinho pra mim
46 verificar? pode ser? (0.2) pode ser? =
47 Andréia = pode
48 Saulo = [né? pode ser?]
49 Andréia = [mas qual prazo?]
50 Saulo aí:: uns três dias só vamos comunicar. porque é por e-
51 mail, né?
52 José >aí vou deixar meu [telefone aqui o senhor me liga<]
53 Andréia [mas que produto que a]
54 senhora teria interesse.
55 Ciléia hein?
56 Andréia que produto a senhora teria interesse.
57 Ciléia a::: sei lá
58 Mário a gente vê o valor lá na hora, e abate tudo aí. quer

1 marca pra ir na loja? pra [aí poder vê,] =
2 Saulo [pode deixar,]
3 Mário não então faz o seguinte [o saulo é-]
4 Saulo [deixa essa] possibilidade,
5 tá? também a empresa, eu- sou eu que to[:: que tô]
6 Mário [exatamente]
7 Saulo levando essa proposta a minha proposta seria < a troca
8 por um outro aparelho considerado como entrada>
9 Mário = mas essa também num é ruim não=
10 Saulo =>não é aí eu vou verif - não eu tô só dexando claro<eu
11 vou verificar lá, e empenhar pra poder resolver.
12 [aí eu comunico.
13 Mário =>dá o prazo então de: setenta e duas horas pra ele
14 poder verificar [com] a empresa aí caso se=
15 Saulo [é]
16 Mário =aí no caso se for po- é:: positivo a: a:: posição da
17 empresa ele [comunica,] =
18 Saulo [i s s o]
19 Mário =ou a via [via procon] ou diretamente com com o senhor=
20 Saulo [()]
21 Mário josé, com a dona ciléia.
22 Andréia você tem certeza? que a senhora ()=
23 Ciléia = ou um dos dois, ou a troca por outro produto com este
24 valor, ou o dinheiro de volta.=
25 Andréia =sei nesse ca:so dona ciléia, a partir do momento que
26 você veio no procon, a gente deve fazer um- não é
27 prejudgando nenhuma situação não eu acredito que a
28 proposta- a senhora tá dando duas hipóteses, né.
29 Ciléia =é=
30 Andréia = mas a que vai ser proposta mesmo pra senhora, é no
31 caso pelo outro produto.=
32 Ciléia =é não [pode] ser é num tem problema não=
33 Andréia [né] no caso vai ser [outro produto]
34
35 José [primeiro só]
36 prá não ter mais dor de ca[beça.]=
37 Ciléia [é]
38 José aí ela escolhe o produto [neste valor]
39 Ciléia [aí nesse valor] vai cancelar
40 este restante aqui?=
41 Andréia =é=
42 Saulo =é, aí faz o cancelamento do contrato, né? e eu
43 [vou verificar essa possibilidade]
44 Andréia [sem- sem qualquer] é- sem qualquer
45 [ônus pra ela]
46 Saulo [agora,essa proposta] minha já era- eu faria eu mesmo,
47 sem- só consultando a empresa, (destacando) um detalhe.
48 trocando por outro som, considerando uma entrada. pelo
49 valor que já foi pago, eu verifico, e te dou um retorno
50 até amanhã ou depois de amanhã.
51 Andréia sei. no caso fazendo o cancelamento, precisa () em
52 qualquer parte também sendo cobrado da: da dona ciléia.
53 ((14 segundos de fala incompreensível))
54 Andréia a senhora tem certeza que não vai não vai se
55 arrepender?=
56 Ciléia =não.
57 Andréia não vai pensar AH eu devia [ter pedido o dinhei]ro,
58 Ciléia [>não não não não<] (0.2)

1 se ele puder fazer esse favor?
2 (1.0)
3 Andréia de menos o som,né? a senhora [não quer o som?]
4 Ciléia [é: não] não quero.
5 Mário ela escolhe o produto que ela quiser lá ué.
6 Andréia certo.
7 ((2.0 de fala incompreensível))=
8 Mário =é: tem que ver se já tá no spc por causa do atraso da
9 prestação, né?
10 José ((fala incompreensível))=
11 Mário = é mais ca- caso ocorra o cancelamento né, saulo?=
12 Saulo = é aí tem um prazo pra mandar a baixa lá, [né?]
13 Mário [humhum]
14 Saulo =pra poder,
15 Mário [se ocorrer]o cancelamento do contrato=
16 Saulo [verificar, né?]
17 Mário =de financiamento,
18 Saulo é aí já:-
19 Mário anexa junto a a ata do- da da convocação, né doutora ?
20 Elizabeth esse documento fica com quem. >com o senhor ou comigo<
21 Saulo pode ficar com você.
22 ((há uma conversa paralela incompreensível - cisma))
23 Elizabeth qual qual que é seu nome?
24 Mário tem três ou quatro em atraso, né doutora?
25 Elizabeth qual que é o seu nome
26 Mário regina.
27 Elizabeth [regina]
28 Andréia [repete] aqui pra ela poder:
29 Mário é. mais vou te dá- vou te dá assim, (eu já fui do
30 procon, hoje em dia eu não sou mais não) mais isso não
31 justifica não [doutora pode: pode]=
32 Regina [maria dias mendonça]
33 Mário =(eu vou) salientar bem pra você,=
34 Mário =se o seu nome estiver no spc, num justifica. se o
35 aparelho tá com defeito, não tiver, entendeu?
36 Ciléia não eu vim até aqui no dia somar, olha só, tinha dado
37 oitenta e um e sessenta e nove essa que eu ia pagar. aí
38 o som deu defeito de novo, aí ela falou que ia entrar
39 com a ação devido a () tantas vezes na
40 assistência, aí eu não paguei.
41 Mário [entendeu?]
42 porque não justifica. se estiver com defeito até pra
43 efeito de seu direito ser mais garantido, é melhor você
44 pagar=
45 ((durante todo o turno de Ciléia(acima) há uma
46 sobreposição de Mário, que conversa com outro
47 participante.))
48 (3.0)
49 Mário porque: a sua relação é uma relação de consumo que você
50 tem junto a: a empresa, e outra é, relação de
51 financiamento,
52 Andréia [()]
53 Mário [que você tem junto ao ao banco cassic] pode te . a
54 gente nem [sabe.]
55 Andréia [ce]recebeu carta?=
56 Ciléia =não=
57 Mário = recebeu alguma carta do cerasa, spc?=
58 Ciléia =não=

1 Mário =então não foi ratificado.
2 Andréia () se mudou de endereço ela entra com um ação contra
3 banco.
4 Mário eu estou errado?
5 Andréia ((continua falando algo incompreensível durante 11.0))
6 Mário tem que ser ratificado.
7 Andréia ((continua falando algo incompreensível durante 5.0))
8 Ciléia não eu mudei mais pega as correspondência no meu
9 endereço () (3.0) ((6.0 de fala incompreensível))
10 Saulo aí já é lá né ?
11 Mário e assim é melhor também, se livra do financiamento
12 também, de repente, né paulo?
13 [se tiver a possibilidade]
14 Saulo [é vou tenta lá] se-
15 Elizabeth você tem Saulo carta de
16 Saulo pode verificar à vontade se estiver anexado.
17 Elizabeth e.
18 Mário o nosso () vai sê juntado também, tá doutora? no
19 prazo [a preposição e a procura]ção tá ótimo=
20 Elizabeth [cinco dias tá bom]
21 Andréia tá bom cinco dias pra vocês?
22 Mário entendeu, pedro? cinco dias [pra] juntar a carta ()=
23 Saulo [tá] eu mando um fax lá, e
24 peço a posição.
25 (6.0)
26 Regina você fez o trabalho=
27 Mário já fiz, tem que mandar um e-mail (1.5)
28 Regina aí aí você manda lá pra casa ele assina e [()]
29 Saulo [aí]
30 tem o prazo quando é: pra trocar no próprio- pode
31 considerar a [entrada a gente tem como] agora pode as
32 vezes até,
33 Ciléia [mas como é que a gente]
34 Regina [()]
35 Andréia não, vocês tão fazendo hora=
36 Saulo =não, então vamos tentar lá [vamos vê lá as vezes pode]
37 Mário [vamos vê é falar com o]
38 luís=
39 Saulo =é=
40 Mário =o luis resolve, não resolve?=
41 Saulo =não=
42 Mário =tem que ser direto [com a fábrica]=
43 Saulo [não é isso]
44 também pode ser mais é::
45 Mário são paulo, né?=
46 Saulo =são paulo.
47 (8.0)
48 Mário eu tenho que ir no hospital agora.
49 (3.0)
50 Saulo eu espero que quando dê oportunidade, volta na loja
51 [pra comprar com a gente lá, né? ô vai lá=
52 Mário [() da minha namorada tá] internada=
53 Saulo =[() que a gente:]
54 Mário =[()]
55 Saulo [né? tentá]
56 Mário um cacho de banana
57 Saulo atender [bem]
58 Andréia [onerar] onerar um produto é:: (falar com a

1 empresa)(.) eu vou contar o que ela tem de crédito lá
2 com a loja empresa cento e oitenta e três reais e
3 quarenta centavos. >não vou contar que ela vai escolher
4 um produto no mesmo valor, que ela pode escolher um
5 produto num valor superior,< [e ela complementa:r,]
6 [tem que complementar]
7 Andréia e se ela escolhe um de [cem reais.]
8 Saulo [o ruim] do empréstimo é
9 assim só vai tá constando a outra proposta, né? a
10 proposta a troca por outro [(produto)]
11 Andréia [n ã : o] então, ela
12 [tem um cré]dito de cento e oitenta e três reais, que
13 ela exercerá, escolhendo a mercadoria, mas a gente tem
14 que pensar na hipótese [e se ela gostar]=
15 Saulo [c l a : r o]
16 Andréia =de um: liquidificador que custa cem reais. e os
17 oitenta três e quarenta? vocês vão restituir em
18 dinheiro?
19 Saulo não eles vão [comprar outro] produto.
20 Mário [escolhe outro]escolhe outro produto.
21 Saulo não mas eu não importo não.
22 Andréia () dinheiro nenhum ou ela compra
23 [perto disso aqui-]
24 Mário [até complemen]tar o crédito todo dela.
25 Andréia tá. tanto que a senhora vai levar dois produtos
26 [ou três.
27 Mário [enten]deu? dona ciléia (.) a gente troca lá por um
28 rádio relógio um: ((10 segundos em que a mediadora
29 dita para a estagiária o que deve constar na ata.))
30 Ciléia não, eu sei.
31 ((10 segundos em que a mediadora dita para a
32 estagiária o que deve constar na ata.))
33 ((12.0 de pausa))
34 Mário a senhora vai fazer constar a exclusão da áudio e vídeo
35 aí, doutora?=
36 Andréia =no contrato.(2.5) tô querendo achar aqui, (0.5) aonde
37 tava o: aqui- é um contrato, né? tem que ter um
38 <número.>
39 Saulo o número do contrato?
40 Andréia é.
41 (2.5)
42 Mário (eu nunca vi como que pode para o carro aqui)
43 Saulo oitocentos e sessenta e três ponto noventa e dois
44 Mário (ah, eu entrei com o carro e não falei nada não. o cara
45 não gostou de mim . tá bom.)
46 (1.0)
47 Andréia são cinco prestações vencidas, né ?
48 Mário é: é bom pra constar, né?
49 Saulo é pra constar então.
50 (1.8)
51 Andréia põe no outro parágrafo. com referência,
52 (1.8)
53 Andréia ao contrato, número,
54 (1.8)
55 Andréia oito cinco três sete oito dígito quatro é com-
56 ((16.0 de fala incompreensível))
57 Mário deve ter sido algum pedido de: prova, alguma coisa- aí
58 (ainda concorda com-) acho que é concord- ah, nós

1 concordamos em vários lugares. (vai ter audiência).
2 Mário bom. nós concordamos (nós.) não sei se a ()
3 concordou com o julgamento
4 Andréia =é o reclamante da empresa ()=
5 Mário =do jeito que tava, não ia ter testemunha, >num tem
6 nada não.<
7 Andréia não é isso?=
8 Saulo =isso=
9 Andréia entre, o reclamante [e empresa ()]
10 Mário [pra nós num interessa] não tem
11 prova () documentar o contrato no contrato o que que
12 ele tem direito=
13 Ciléia =posso te fazer uma pergunta? e se a empresa não
14 aceitar no caso essa proposta?
15 Andréia não, mais aceita.
16 Mário >não não<=
17 Andréia =a venda do produto?
18 Mário ele ele ele ele:
19 Saulo [()]
20 Andréia [()]
21 Mário ele pediu um prazo- a senhora até falou, de três dias
22 pra ele poder corroborar a decisão da:
23 [da diretoria]
24 Andréia [> mais tá um negócio<] bo:m demais pra empresa, pra
25 empresa não aceitar.
26 Mário mas não depende dele, ()
27 Saulo não mais é que eu tô::
28 Andréia não: sei
29 Saulo eu tô vendo (1.5) (vou lá, né?)
30 Mário tudo leva a crer que: né?
31 Saulo é ué=
32 Mário =que vai acei[ta]
33 Saulo [pra] poder resolver, ué?
34 Andréia tá a gente vai até constar aqui: no: termo de aco:rdo
35 porque a senhora como consumidora, é: a- a princípio
36 pretendia até receber o dinheiro. é:: o dinnheiro, né?
37 corrigi:do monetariamente tal, mas a senhora querendo
38 tanto facilitar o acordo, que até abriu mão do que a
39 senhora inicialmente desejava, desejando::°o produto°.
40 Saulo [e e mesmo a empresa também e a cassi]
41 Mário [coloca coloca coloca, que esse acordo] só terá a
42 validade daqui a::=
43 Saulo = não e mesmo a: e a cassi também aí no caso aí, tá
44 abrindo mão, doutora e tem as prestações atrasadas aí,
45 e o aparelho não tava parado lá na assistência esse
46 período todo.
47 Andréia sei.
48 Saulo eu tô propondo aqui: envolve aí a sua proposta, dessa
49 resolução pelo som pra poder considerar a entrada pra
50 resolver. isso aqui: é um opção que ela deu que eu vou
51 consultar: pra gente tentar resolver, num tô definindo
52 o acordo.
53 Andréia certo, nós só vamos constar que ela tá tendo, né?uma
54 excessiva boa vontade, [né? que no caso ela tá
55 concord:ando]
56 Saulo [e eu acho também que o lado da cassic]
57 também ta da empresa () aí, tá também, né?
58 Andréia humhum.

1 aí teria que ()
2 Mário aí teria também que falar também, né? anotar, né? que
3 tá em atraso.=
4 Saulo =é.
5 (2.0)
6 Mário aí então ficou bom demais.
7 (3.5)
8 Andréia nós vamos contar aqui, que a empresa, no caso da
9 efetivação desse acordo, irá providenciar, é:: a
10 extinção da:- do referido contrato abaixo, alguma coisa
11 assim: porque isso aqui ainda tá em aberto.(.)a
12 extinção e baixa do referido contrato junto ao banco
13 cassic.((a mediadora dita o conteúdo do contrato,
14 enquanto a estagiária digita.)) a extinção, (3.0) e a
15 devida baixa do referido contrato, (2.5) junto ao banco
16 cassic, (10.0) cinco prestações no valor nominal de
17 cinquenta e oito reais e oito centavos cada,
18 (3.0)
19 Mário tá desligado o celular aí:heim? (1.8) (tá desligado
20 seu celular tá desligado) ((o reclamado conversava no
21 celular))
22 Saulo tá bom tá um abraço ((falando no celular))
23 Mário () se ele chegou aqui?
24 Saulo pelo menos até agora de manhã não. o cara não tinha
25 levado não.
26 ((conversas irrelevantes para a acareação))
27 Ciléia (aquelas) caixas de som tão lá em casa.
28 (3.0)
29 Mário () a devolução.
30 Ciléia aí eu [levo lá então]
31 [()]
32 Mário pode levar lá pra loja, saulo?=
33 Saulo [é eu levo]
34 Mário [é é é deixa-] > não não mas tem que < fazer constar
35 que: caso se tiver [feito ()]
36 Ciléia [é as caixas é]
37 Mário vai levar pra sua loja, ou lá pra loja?
38 Saulo não vai levar pra,=
39 Mário =pra empresa né? (1.5) aí você apanha lá o aparelho?
40 Saulo cla:ro, né?=
41 Mário =tranquilo, né?=
42 Saulo =definido, né?
43 Andréia () é definido
44 (8.0)
45 Mário porque aí vai se deixar tudo pré-acordado já caso
46 () pronto.

ANEXO 3

AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO YELLOWCARD

PARTICIPANTES:

1. Sara Reclamante
2. Mateus Esposo da reclamante
3. Angélica Advogada do Procon
4. Kelly Advogada do reclamado

1 Sara >>só:: que a yellowcard falou comigo que não tinha
2 problema. (0.2) então alguém tem que assumir, ué.
3 Angélica o que eu vejo aí, é um vício de informação que
4 caracteriza um vício de informação>> quer dizer<< a
5 senhora foi informada que a senhora teria direito a
6 esse card?
7 Sara FU::I informada. a yellowcard me informou. ela me
8 ofereceu inclusive um seguro que ela falou comigo, <<
9 ninguém sabe (0.2) o dia de amanhã. eu também não
10 queria tá inválida hoje.
11 Angélica << lógico.>>
12 Sara aos cinquenta e cinco anos sem enxergar nada, (.) EU
13 fiz o tratamento pra dar tudo CERTO, mas não deu.vou
14 fazer o quê. (0.2) que que eu vou fazer.
15 Angélica ° tá certo. °
16 (0.5)
17 Sara agora tenho carteirinha de deficiente tenho TUDO.
18 agora, <<quero meus direitos>>, foi prometido por
19 telefone.
20 [então eu tenho direito.
21 Angélica [quem foi que ligou?
22 Sara AH, agora ninguém sabe.
23 Angélica mas a senhora lembra?
24 Sara eu num lembro.
25 Angélica [quem poderia ter ligado.
26 Sara [mas tem gravado, tem gravado na yellowcard .(0.2) tem
27 gravado na yellowcard, eu não enganei a ninguém.
28 (0.8)
29 Sara e nem quero enganar. °eu quero que isso aí fique bem
30 claro.° não enganei e não quero enganar.
31 Angélica no caso dela é precoce na da da da [da
32 Angélica [não foi ela, não
33 foi ela que fez, entendeu?
34 Kelly mas eu expliquei que a yellowcard faz apenas a
35 cobrança.
36 Sara uhum .
37 Angélica então,>> isso não pode virar uma coisa pessoal.<<
38 <<ela>> veio aqui como:: é é é advogada pra defender
39 a empresa dela. a senhora tá nos seus direitos e a
40 gente tem que mediar a situação, né?
41 Mateus hum é.
42 Angélica é::: a gente tem que chegar num num consenso. .hhh
43 quem é que vendeu? quando foi vendida? >>entendeu?<<
44 aí:: isso pra gente apurar aqui >>por exemplo<< essa
45 gravação porque todo lugar tem gravação, °dona sara °
46 kelly é.
47 Angélica dona sara, todas elas tem te:::m ((celular toca))
48 Kelly a gente só não sabe o período, que ela falou que isso
49 já tem dois anos, não sabe até quando a empresa guarda.
50 (1.0)
51 Angélica ahn.
52 Kelly não sei como é que acontece, os papéis, isso fica
53 gravado
54 Angélica eu acho que, que aí é::: cê tem cê tem[()
55 Kelly [a credicard ?
56 Angélica quando a senhora, eles eles ligaram pra senhora
57 oferecem- oferecendo um produto.

1 Sara são dois contratos que eu tenho com a yellowcard.
2 Angélica ãhã , aí a senhora falou lá no momento que que=
3 Sara não eles sabiam, desde quando eu COMecei a comprar no
4 yellowcard eu já tava encostada.
5 (0.5)
6 Sara tava afastada.
7 Angélica mas eu digo o cartão de crédito.
8 Sara de crédito eu já estava en- encostada, eu nunca
9 enganei. aí a yellowcard veio e me ofereceu, passaram
10 mel na minha boca,
11 [eu tava falando com ela.
12 Mateus [do seguro.=
13 Sara = do seguro.
14 Angélica alegando que o seguro [era cubria invalidez.
15 Sara [cubria, cubria meus problemas.
16 Mateus se por se por é:: o se é o pra você tentar entender nós
17 vamos falar, porque veja bem, quando ela ofereceu o
18 seguro, ela não falou que o fato dela tá encostada
19 tirava esse direito dela, ela ficou calada. aí agora,
20 como vem invalidez, que ela mos- que ela tem agora aí
21 então oh vamos ver então quais são os nossos direitos.
22 aí agora não aparece ninguém pra falar desses direitos.
23 Angélica a senhora tinha acesso ao contrato?
24 Sara hein?
25 Angélica a senhora tinha acesso a esse [contrato?
26 Sara [eu tenho esse contrato.
27 Angélica a senhora recebeu logo em seguida.
28 Mateus recebeu [logo
29 mulher [>>recebi logo em seguida. via telefone, não
30 foi nada ()
31 Angélica no caso de morte natural,=
32 Kelly =eles não devem ter lido o contrato
33 Angélica e desemprego voluntário, a capacidade de perda
34 temporária.
35 Mateus é exatamente, ela ela esteve afastada por do- por dois
36 anos.
37 Sara [dois anos.
38 Mateus [tá? ela teve afastada, aí é por isso que a gente tá
39 procurando direito. aí veio a:: o afastamento que fala
40 aí que depois a invalidez , aí nós queríamos saber qual
41 é o direito que a gente tinha.
42 Angélica aqui ele não fala de que::: de::: de::: aposentadoria
43 não, ó de:: de::[:invalidez] não?
44 Kelly [invalidez.]
45 Mateus não.
46 Angélica não.
47 Mateus mas e do afastamento?
48 Angélica do afastamento aqui fala.
49 Mateus pois é, esse [aí
50 Angélica [() que se refere a esse, oh,
51 indenização no que se refere a essa garantia será paga
52 () geral geral em caso de incapacidade curta e
53 temporária do mesmo, causada por acidente pessoal ou
54 doença, todo assegurado afastado de suas atividades
55 profissionais por um período superior a quinze dias,
56 com determinação médica comprovada ()
57 complementares, nesse período a[qui

1 Kelly
2 [o que aconte::ce
3 doutora angélica é que quando ela fez, ela já estava
afastada há bastante tempo.
4 (0.2)
5 Kelly ela já estava neste processo de aposentadori::a.
6 Sara [()
7 Mateus [não, tava afastada, fazendo [tratamento
8 Sara [>>fazendo tratamento.<<
9 Mateus espera aí, mas existe as duas situação, existe a
10 situação do afastamento e da aposentadoria que veio
11 após. mas hoje >>nos estamos falando<< do do af- (2.0)
12 ((alguém está ao telefone))
13 (2.0) ((alguém está ao telefone))
14 Mateus ali nos estamos falando do afastamento. esse
15 afastamento então, já que eu não tenho direito a
16 invalidez que era que não fala aí, e o afastamento. e o
17 afastamento, quando foi feito o seguro a a:: yellowcard
18 sabia. (.) ela sabia do afastamento, não foi enganada.
19 Sara tá gravado lá.
20 Mateus perai, porque eles ligaram várias vezes, se informando
21 sobre isso. a cada três quatro dias por semana eles
22 ligavam (.) três ou uma semana um pouco mais eles
23 ligavam se informando, dona sara, pra saber até se ela
24 tava viva, creio eu. ago::ra não aparece ninguém pra
25 falar a verdade, o que nós queremos, já que ela não tem
26 direito a invalidez >>que não existe no contrato<< e o
27 afastamento.
28
29 Angélica o senhor deixa eu só atender o telefone rapindinho, que
30 a moça falou que é urgente.
31 (6.0)
32 Mateus ((senhor Mateus e dona Sara continuam a conversar com a
33 advogada da yellowcard))o afastamento é que, agora nos
34 vamos ver o afastamento, porque. o afastamento, se é que
35 fala de afastamento, por acide::nte, >>não sei o quê
36 não sei o quê<< isso é o que nós estamos querendo
37 saber.
38 Sara e é o que aconteceu comigo, foi um acidente, que
39 acontece até com você. você pode tá boa da (vista aí e
40 ficar cega) o meu posto tem documento, porque QUANdo eu
41 comecei a comprar na yellowcard, eu não estava do jeito
42 que eu tô hoje. só que o problema foi agraVA::do.
43 Kelly a gente tá falando não é o caso de ter acontecido ou
44 não ou >>problema<< da senhora, o que a gente tá
45 discutindo aqui, é se o contrato cobre ou não.
46 Sara alguém vai ter que assumir, ou a yellowcard ou vocês,
47 porque não vai ficar barato, eu vou pra televisão, vou
48 pra- vou a [são paulo
49 Kelly [é eu também acho que a senhora tem que
50 procurar os direitos da senhora=
51 Sara =[()
52 Kelly [eu aqui só represento.
53 Sara tá.
54 Kelly a senhora não pode=
55 Sara =tá, mas aí você pode avisar o seu chefe lá que eu vou
56 correr atrás.
57 Mateus ((senhor Mateus dirige-se primeiro a sua esposa))meu

1 bem, outra coisa, é <<representante>>, nós estamos
2 falando de representante. é o seguinte, a gente quer
3 saber quais são os nossos direitos, porque:: não foi em
4 momento algum in- é:: [é::]tentar enco- encobrir que
5 ela =

6 Sara [()]
7 = esta::va doente, tava já com problema no afastamento,
8 não foi encoberto isso. ela já estava no afastamento,
9 quando foi feito o seguro, (se falou) não a
10 senhora?então não, a senhora não tem direito o seguro,
11 se vier ter um problema a senhora já tá ().

12 Kelly não tudo bem, eu entendo a posição do senhor.
13 (7.0)

14 Mateus porque estas coisas, porque eu eu sempre:: sempre vou
15 dizer isso, negócio por telefone, cê pode falar um
16 coisa, falar ninguém sabe o que ela falou agora.

17 Kelly é, [mas é muito] difícil.

18 Mateus [MAS alguém] aí procura a maria não , não
19 foi a maria não foi o josé. foi a tereza, foi ninguém
20 vai assumir. o que entristece a gente ()meter a mão
21 no bolso da gente aí ap- aí tem gente, >>tenho
22 certeza<< que o dinheiro chegou lá na conta deles,
23 ninguém nunca falou que ia devolver, só que eu vou
24 cancelar isso já, rapidinho, num vai ficar mais não. aí
25 vamos ver se vai aparecer representante pra falar, pra
26 falar pra mim que eu deixei de pagar.DUVIDO de que vai
27 falar pra mim também que vai devolver o que eu já
28 paguei.
29 (3.0)

30 Mateus mas a gente quando é desinformado, a gente é ignorante,
31 a gente tem que procurar informação primeiro. eu nu::m
32 num gosto muito dessas coisa não.
33 (.)

34 Mateus eu agora eu >>ultimamente<< eu tô mais esperto, também
35 já cheguei na idade de ficar mais esperto.

36 Sara é::, infelizmente dei bobeira.

37 Mateus cê abriu a boca e o mosquito entrou.

38 Sara infelizmente eu sou obrigada a dizer, mas [()]
39 Mateus [são

40 <<quatrocentos e quase quinhentos>> paus jogados pela
41 janela.

42 Sara ()

43 Mateus não vão me devolver, mas também não vai pegar mais.
44 (1.0)

45 Sara e vou correr atrás.
46 (2.0)

47 Sara não, não vou deixar barato não.como é que você cessa
48 encerra diante disso, >>eu tô falando pra ela aqui<<, a
49 minha palavra aqui, a minha palavra tá registrada na
50 yellowcard. tá registrada na yellowcard, >>cê não
51 precisa acreditar em mim não<<,pede emprestado pra ver
52 a fita que foi gravada com a minha palavra.
53 (0.5)

54 Sara agora alguém tem que me pagar por isso.

55 Mateus agora cê vai lá procurar, saber quem gravou.

56 Sara não interessa, mas lá [tem a voz da pessoa=
57 [()]

1 Sara =meu bem, LÁ, lá tem o nome da pessoa que gravou.
2 (10.0)
3 Sara só se deus não for comigo.
4 (9.0)
5 Mateus ()
6 Sara mas dessa vez eu caí do cavalo.
7 Angélica olha só, me diz uma coisa <<quando a senhora fez>>,
8 voltando né? quando a senhora fez (0.2) a::: que a
9 senhora contratou, que a pessoa falou a senhora falou
10 que estava afas- eu estou afastada, mesmo assim ele
11 falou que a senhora fazia jus a isso.
12 >>não entendi.<<
13 Angélica mesmo assim ele falou com a senhora que a senhora teria
14 direito.
15 Sara falou uai ↓
16 Angélica então o que que a gente vai fazer aqui, porque senão
17 vai ficar o dito pelo não dito. a gravação, eu vou
18 pedir ela, né? por causa da transcrição da gravação,
19 entendeu? a gente precisa destes dados pra: porque
20 senão fica a dona sara falando, né?
21 Kelly é:::
22 Angélica e:: a:: a corretora também falando, <então> a gente
23 fica meio perdido.
24 Mateus é.
25 Angélica sem prova a gente não tem como dá andamento. porque a
26 partir do momento, que o funcionário da empresa,
27 informa que a senhora teria direito, >>aí ele vai ter
28 que arcar<<, a empresa vai ter que arcar com as
29 conseqüências=
30 Mateus =humhum.=
31 Angélica =correto?, agora, se não foi falado dessa forma, (.) é
32 muito complicado () ir lá fazer um seguro pra mim.
33 falar assim eu estou afastada, >>quer dizer<< seria
34 praticamente o banco me dar dinheiro.=
35 Kelly é, porque [já seria uma] coisa pré existente.
36 Angélica [=entendeu?] isso,
37 pois é, pré existe. mas o banco, a obrigação do banco é
38 de falar[olha, você não tem direito a isso, correto?
39 Kelly [é de orientar.
40 Mateus humhum.
41 Angélica agora, a partir do momento, que a dona sara comentou,
42 que o banco, quer dizer, que a corretora, que o
43 funcionário informou pra ela que isso não alteraria em
44 na:::da, aí eu acho uma situação mais grave, né?tipo
45 assim teria uma uma seria uma uma () seria
46 esta-estaria vindo um vício de informação, né? uma má
47 fé dele pra pra senhora poder tá comprando o plano.
48 Sara pagar.
49 Angélica pagar o seguro.
50 Sara pagar.
51 Angélica ()
52 Sara eu estou me sentindo totalmente=
53 Angélica lesada.
54 Sara LESADA. eu sou [lesada.
55 Mateus [lesada.
56 Angélica é:::
57 Mateus agora,

1 Angélica a senhora tá correta.
2 Sara EU ESTOU SENDO LESADA.
3 Angélica ()
4 Sara me desculpe que eu falo alto.
5 Angélica não, não tem problema não. mas então eu acho o
6 seguinte, que pra gente dá andamento nisso, a gente tem
7 que pedir cópia, tá ()
8 Mateus deixa eu falar um negócio pra senhora, eu vou falar
9 como esposo não como:: autor do do (negócio) há
10 possibilidade da senhora pedir o cancelamento disso
11 imediatamente, deixar parado aonde começou? a a:: onde tá
12 agora? (0.2) porque eles só estão recebendo, tem prêmio
13 disso daquilo, dois anos nunca recebi um palito de
14 fósforo.
15 Kelly eu acho que isso tem que ser aqueles atendimentos de
16 zero oitocentos.
17 Mateus sem,
18 Andréia (tem que tomar uma providência.)
19 Kelly mas o problema é que a empresa não é a yellowcard que
20 eu represento, é a
21 Angélica mas aí tá.
22 Kelly o cancelamento da cobrança é feito pela yellowcard.
23 Angélica mas aí fala que é:: a:: corretora é que teria que fazer
24 isso. será que a gente- então tá, então peço o
25 cancelamento. >> conseguiria um cancelamento<< você
26 poderia tá repassando para ()
27 Kelly são paulo eu acho que [não
28 Angélica [desde que a gente consiga falar
29 com a paula.
30 Kelly é, com a paula seria [mais fácil.
31 Angélica [a gente pedia o cancelamento
32 disso.
33 Kelly [é::
34 Mateus [veja bem, é é o seguinte, porque só tem gente pra
35 atender o que interessa a eles, quando é pra pra
36 atender a nós consumidores, aí não tem ninguém pra
37 atender. então via procon na presença dela da senhora
38 (0.2) eu tenho certeza que eles não vão me enganar
39 mais.
40 Angélica eu vou pedir cancelamento=
41 Mateus [=por gentileza.
42 Angélica [através da yellowcard.
43 Kelly é.pela yellowcard a paula é capaz de- tem mais
44 oportunidade o que eu, tá?
45 Mateus não do cartão, cartão é outra coisa.
46 Angélica só do [seguro
47 [seguro. o cartão a yellowcard me serve até muito
48 bem, ao contrário, não tenho que reclamar nesse
49 sentido. agora desse ca- desse seguro eu não quero
50 saber dele mais não(.) de repente eles vão me devolver
51 ele, né. esse dinheiro saiu do meu bolso, pra pagar uma
52 coisa que eu não tenho. eu acho injustiça a pessoa é é
53 usar essa propaganda enganosa por telefone esses
54 negócios aí de não é? e enganar essas pessoas que é o
55 meu caso, como cidadão ignorante desinformado, que ele
56 lá tem todas as informações que querem e na hora de me
57 dar informação que eu [preciso=

1 Angélica [de dar o retorno.
2 Mateus =como cidadão. aí não tem ninguém pra me falar sobre
3 isso. (0.2) aí nós estamos querendo isso, por
4 gentileza, cancelamento a partir de hoje, e aí sim o
5 cartão continua, se eu pedir pra cancelar também, não
6 posso fazer nada
7 (1.0)
8 Mateus e aí nós vamos ver o que que é porque,
9 Angélica quando que é debitado a a fatura.
10 Mateus eu pago:: dezenove e:: pouco qua::ndo ()
11 Kelly deve ser no dia do vencimento do cartão.
12 Angélica quando que é o vencimento do cartão.
13 Mateus [é::: dia quatorze.
14 Kelly [dia quatorze.
15 Mateus já foi pago ontem.
16 Angélica então já foi gerado a desse mês o senhor já pagou.
17 Mateus [já paguei.
18 Kelly [já.
19 Angélica então aí seria pra pra fatura do próximo mês.
20 do dia quinze até hoje, é a partir do dia quinze. até
21 ontem eu fui lá ontem eu paguei.
22 (1.2)
23 Sara porque vê bem doutora se a se a se é que eu tenho
24 direito, igual eles ofereceram sabendo que eu tava
25 doente, eu comprei gato por lebre, eu não vou aceitar
26 isso.
27 Mateus aí ela:: ela naturalmente [a::
28 Sara [eu estou me sentindo lesada.
29 Mateus eles vã::o eles vão mostrar pra você que daqui pra
30 frente () com vocês porque::
31 ((4.0 segundos de conversa muito baixa, ininteligível,
32 entre o casal, Sara e Mateus)).
33 Angélica é o seguinte, eu vou eu vou dona sara, eu vou, dona
34 sara.
35 Mateus presta atenção aqui ou?
36 Angélica eu vou ler a ata, vê se ficou de acordo com o que a
37 senhora falou e o e o:: compareceu à presente
38 convocação a precoce do reclamado a senhora fernanda
39 ciro inscrita sob o cpf três meia três três cinco
40 cinco dois cinquenta e dois nove e a reclamante ().
41 abertos os trabalhos a precoce do reclamado em (tese)
42 afirmou que não será possível rever a solicitação da
43 reclamante. haja vista que o seguro conforme expresso
44 na cláusula segundo do contrato acordado, deixa bem
45 claro das garantias do contrato, ou seja, o seguro
46 somente cobre morte natural, desemprego involuntário,
47 incapacidade física temporária.
48 (1.2)
49 Angélica é::: sendo que a apo- apo- <<aposentadoria>> por
50 invalidez o seguro não cobre. (0.5) a reclamante
51 questionou que quando celebrou o contrato, informou que
52 já estava encostada temporariamente para a reclamada, e
53 que a funcionária da mesma lhe afirmou que o seguro
54 cobriria esse período, e que se caso ocorre- ocorresse
55 da reclamante ser aposentada por invalidez o seguro()
56 ia cobrir, ia cobrir. correto?
57 (0.8)

1 Angélica sendo assim, essa agencia entende que é de suma
2 importância que o reclamado forneça a transcrição da
3 gravação, quando a reclamante aceitou o contrato para
4 que se possa apurar os fatos, e se ocorreu o vício de
5 informação ou a má fé por parte do reclamado. diante
6 disso remarcamos essa audiência para o dia °vamos
7 colocar ainda, né.° quando o reclamado apre-
8 apresentará a transcrição aqui mencionada, para que
9 possa ser dirimida a presente lide nada mais a tratar
10 encerra-se a presente convocação.
11 Kelly cê vai marcar a data hoje.
12 Angélica vou.
13 Kelly de uma vez né.
14 Mateus deixa eu te falar uma:: deixa eu te falar só uma
15 coisinha a mais, te incomodar mais um pouquinho, há
16 possibilidade quem vai pedir o cancelamento.
17 Kelly a doutora maura.
18 Mateus hein?
19 Kelly a doutora maura vai pedir através da yellowcard o
20 cancelamento.
21 Mateus cancelamento, quero o cancelamento imediato desse
22 seguro, a partir de hoje.até ontem está pago
23 <<regularmente>> em dia <<regularmente>> °a partir de
24 hoje °
25 (0.8)
26 Mateus e se puder me devolver o dólar de volta, eu quero de
27 volta. ()

ANEXO 4**AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO OK VEÍCULOS****PARTICIPANTES:**

José..... Reclamante 1
Lucas..... Reclamado
PedroAmigo do reclamante
Marta AtendenteMediadora e atendente do Procon
Ana..... Mediadora e advogada do Procon

01 ((med. 1 conversa com alguém))
02 (3.8)
03 Lucas >ele fez uma reclamação. não é isso.<
04 Marta <fez↓(.) é porque: ele comprou:: um mo::nza, (0.5) na tu:a::
05 (1.2)
06 Lucas >lá no meu estacionamento.<
07 Marta na loja, né? (0.5) e: no primeiro mês de uso o carro:: (0.2)
08 apresentou alguns (0.2) defeitos ou- e ele teve que:: (0.5) arca:r
09 com isso. =
10 Lucas =sei.
11 (0.8)
12 Marta então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da loja
13 ele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.]
14 Lucas [garantia] de motor e
15 caixa.
16 (0.8)
17 Marta é só motor e caixa. =
18 Lucas = só motor e caixa. (0.2) a garantia cobre.
19 (1.2)
20 Lucas pode procurar sabe-<se o carro tiver fundido, (.) ou a caixa
21 quebrar, a responsabilidade é >do do do< de quem vendeu.
22 (0.5)
23 Marta pois [é-]
24 Lucas [e] recomendação:- sobre a documentação de carro roubado.
25 isso aí é:- (0.8) a lei: fala, muito claro isso. =
26 Marta = ↑unhum,
27 Lucas agora[a r e]clamação >que ele tá< faze:ndo, (1.0) vou
28 Marta [>>°°humhu-°°<<]
29 Lucas partir de um princípio.
30 Marta °se[i.
31 Lucas [ele esteve na lo:ja, pra comprar um carro.>uma uno< um ponto
32 seis zero.
33 (0.5)
34 Marta ãnhãm.=
35 Lucas =comp- (0.8) >olhou a uno, levou a uno no mecânico. voltou (0.5)
36 dizendo< que a uno tinha um defeito. (0.5) mandamos arrumar. ele
37 passou o final de semana com o carro. (1.0) não- não- não no
38 domingo, [(.)>lá] na na< no sábado (não sei) na segunda- feira,
39 Marta [↑uhum.]
40 Lucas >ele ligou dizendo que não queria< o carro.
41 José nã[o.
42 Lucas [então tudo ↑bem.=
43 José =tá errado.
44 Lucas deixa eu contar a his [tó[ria. depois cê fala?,] ((irritado))
45 José [nã[o,
46 Marta [deixa o- d e i x a] [ele depois-]
47 José [tá. então tá] bom.
48 (.)
49 Lucas depois [cê fala. >senão nó- (nós () vamos](começar) discu]tir<=
50 Marta [p a s s a a p a l a v r a pra você.] =<não.pera aí<.]
52 Lucas =>uma [c o i s a] que não vai ter nad-<=
53 José [então tá:.]
54 José =já começou errado.
55 (0.5)
56 Lucas Aí, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro. aí >ele
57 falou assim<, então eu vou escolher outro carro. >(então) cê< fica
58 a vontade. escolheu um gol.(.)levou o gol pro mecânico dele. (.)o
59 mecânico reprovou o carro.(.)ele voltou. aí ele escolheu um
60 monza(0.5)levou o monza no mecânico. (0.2) o monza tá tudo certo.

01 tá. serve pra você. serve. ficou com o monza. (1.0) levou o monza.
 02 no dia que: >no, no,< depois no sábado, o monza apareceu um
 03 defeito, quebrou a: um- uma balança lá. (0.5) ele ainda me ligou,
 04 foi mandado arrumar a balança. agora depois de três meses ou dois
 05 meses que >(tem- que ele me) comprou o carro,< ele me trouxe essa
 06 reclamação, dizendo que tem algumas coisas- que foram gastas
 07 algumas coisas no (.)carro. <agora o que foi gasto no carro, (0.2)
 08 eu nem sei o quê que é. nem vi.
 09 (1.0)
 10 Marta °hum,°
 11 (.)
 12 Lucas ele tá alegando ó::leo, filtro- é: ve:::la, <essas coisas (.) tem
 13 que ser fe:ito (0.2) quem compra um carro usa:do,
 14 (.)
 15 Marta unh[um?,
 16 Lucas [a gente fala. >tem que fazer a revisão no carro.< (.) ele me
 17 comprou ciente a essas coisas. (0.8). <porque a gente não enganou
 18 ele em nada. (1.0) agora. essa reclamação que ele fe::z, (1.5) num
 19 posso- (0.5) agora a garantia de motor e caixa, a gente é- a
 20 gente:: (.) é obrigado.
 21 Marta cês trouxeram o::[::
 22 Pedro [eu posso opi- opinar em alguma coisa?
 23 Marta n::ão.=o::- =
 24 José = se ele não [pode o p i N A R ,]
 25 Lucas [(também eu posso-] [vamos falar [o-]
 26 Marta [EU VOU::: [PEDI::R SÓ =
 27 Pedro [não-
 28 Marta =[PRO:::[:[:[:
 29 Pedro [n ã o , só] pra mim=-
 30 Marta =José mes[m o : : ?,]
 31 José [eu vou fa]lar então.
 32 (.)
 33 Marta >porque [ele- [quer-<
 34 José [ele- [ele falou que eu peguei a u:no:,
 35 Marta >>t[á.= cês trou]xeram u::m- [a l i s t i n h a,] né ?]<<
 36 José [>>fiquei-<<]
 37 [>>o final de semana] com a u]no.
 38 fique- não peguei.<<= eu peguei a uno na quinta-feira, (0.8) <na
 39 quinta-feira,> (.) s::[::-
 40 Marta [unhum.=
 41 José =no sábado eu voltei lá.
 42 (.)
 43 José dois dias.
 44 Lucas então cê ficou com ela.
 45 José >>dói- eu- eu andei- eu peguei ela na [quinta-feira de [noite]<<
 46 Marta [e s p e r a aí,[vo] ce=
 47 Lucas [(não
 48 =[senhor.)]
 49 Marta =[f a l o u] agora deixa ele-
 50 José = (peguei) na quinta-feira de noite. fui trabalhar sexta nem usei o
 51 carro. (1.2) (peguei) na quinta-feira à noite. sexta nem usei o
 52 carro.
 53 Pedro unhum.
 54 (2.2)
 55 José °certo.° >me- me< venderam o carro como direção hidráulica, =>o
 56 carro não tinha direção hidráulica.<
 57 (1.8)
 58 Marta °°unhum::..°°
 59 José <propaganda enganosa, né.= falar uma coisa que não tem. (1.2)
 60 voltei lá no sábado. (0.8) ah, >o carro (dá pra ir- (não)

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

01 José não- num tá:- é: só uma questão de regulagem. (0.2) eu levei lá
02 ontem. =eu tava saindo de lá ontem. eu levei pra ele ver pra mim.
03 (0.8)
04 Marta cê pode apresentar:: a no:ta. pro:: (.) lu::::cas,=
05 José =<aqui. tem essa [aqui QUE ELE V I U LÁ ONTEM.] Ó::↓
06 Marta [pra gente tentar::::::::::] (.)
07 ach[a r : : (.) a melhor s a í d a] pra isso,
08 Lucas [(mas tem coisas que realmente eu::-)]
09 Marta [né.]
10 José [é.] [essa aqui ó:()]
11 [(mostra nota))]
12 Marta porque::::- =
13 José =°tá tudo aqui. [()°]
14 Marta [o consumidor] se sent[iu lesa::]do?=
15 Pedro [aqui a-↓](mostra alguma
16 coisa a José))
17 José <esse cabo de ignição, um cabo de vela que ele teve que trocar, =
18 Lucas =se sentiu lesado mas (.) >>a partir do momento- a gente não
19 enganou ele em nada. ele levou o carro no mecânico dele, o mecânico
20 Dele, o mecânico aprovou o carro pra ele comprar.<<
21 (1.2)
22 Lucas porque se o carro tivesse ruim, ele não tinha comprado o carro.
23 (1.5)
24 José <↑não. [d e u defeito::.]
25 Marta [era um d e f e i]to- que: dava pra:: perceber:: [ou não.]
26 José [>>claro]
27 que- num tem jeito é o que eu- o jorge também falou comigo?,<< (.)
28 >bomba elé[trica, uma peça elétrica,]
29 Lucas [agora, e s s a s coisas] que ele tá::: (aleg-)isso aí
30 é coisa de um carro usado. [isso aí é um carro noventa e quatro.
31 Marta [ahhh
32 (.)
33 Lucas (ou então) um ano dois mil. faz seis anos [(isso) ()].
34 José [é:::
35 mas [eu num paguei nem:: duas prestações. eu vou gastar mil reais?
36 Lucas [agora se ele comprou esse carro e não tinha
37 José [num tem condições.]
38 Lucas [c o n d i ç õ e s] de comprar:, =igual ele alego::u. que não
39 tinha condição (nenhuma) de comprar [e pagar e m d i : : a,]
40 José [>eu não- não. eu:: a: eu] não
41 aleguei que eu tenho condição de pagar [não.<
42 Pedro [()]
43 José [cê que tá falando]
44 Pedro [<(quem) vai sab]er?,
45 (.)
46 Lucas ninguém [forçou ele] a comprar NADA.
47 Marta [()]
48 José [ele tá falando.] >eu te- eu tenho
49 [tanta condição de pagar,] que
50 Lucas [ninguém forçou ele a comprar na::da.]
51 José tem dois meses-<
52 Lucas enten[deu?,
53 José >as duas prestações já [estão p a g a s lá , tá.]
54 Lucas [ninguém (te obriga a comprar]
55 [nada nada nada.)]
56 Marta [gente] pera aí,] vão::-
57 José é.
58 Marta [vão:::]
59 Lucas [ele não tem] condição de comprar um (carro)] ()=
60 Pedro [()] NÃO.
61 Lucas =[()].

01 Marta [vão com calma.]
02 Pedro (ele) tá falando de um carro de [luxo.]
03 José [e tem] aqui também, ó?,
04 ((folheia jornal))=
05 Pedro =isso aí tá tudo em jeito, [aí.((barulho de jornal sendo folheado))
06 José [<é.
07 (.)
08 Marta não: [mas pera aí lucas, você:-]
09 Pedro [()] ((parece que fala com José))
10 José aí ó, ((fala com pedro))
11 Marta vo[cê ofe re ce o]=
12 José [pode dar uma olhada.] ((achou algo no jornal))
13 Marta = servi[ço, você =
14 José =[(no valor.)
15 Marta [tem que dar::] uma::
16 Pedro [(teria de te:r-)] <teria
17 Marta garan tia::-
18 Pedro de ter-
19 Lucas a garantia eu de::i, uai. [c a i x a e motor]
20 Marta [que é um serviço bom,]
21 Lucas tá na garantia.
22 Marta que [não vai dar] defeito nenhu=
23 Pedro [(i s s o)]
24 José [é::.. muito bo-
25 Lucas =ca::[ixa,
26 Marta [<↑isso.=
27 Lucas =e motor, tá na garantia.=
28 José =>>mas [essas peças aqui eu vou- tenho que trocar o quê.=quadro e
29 Lucas [(tá valendo.)
30 José quê.<<
31 (.)
32 Pedro entendeu.
33 (.)
34 José >anda moço.
35 Lucas no [motor eu não] mexi.=
36 José [ah não ?,]
37 =hehe
38 Marta não, pera [aí:::]] José:: °va::mos com calma.°
39 José [hehehe]
40 (1.8)
41 Marta °é josé mesmo, né.°
42 (2.2)
43 Marta vamos ver o quê que a gente pode fazer:::, <por isso, (.) pra
44 trocar. porque: (.) corre:::ia: eu:::- eu: en[tendo muito pou]co
45 Lucas [correia de carro-]
46 Marta de carro. v[o-
47 José [<NÂ::O. tem coi[sa aqui COM CERTEZA.]
48 Marta [é desgaste: e tal::]]::
49 Lucas [é desgaste natural]=
50 José =com certeza. [tem coisa aqui: que tem que não-]
51 Lucas [(isso aí o mecânico] teria que ter
olhado.=
52 José =tem coisa aqui que tem-
53 Lucas hh hum
54 José com certeza. que num::- é parte não. mas pe- a maioria é:- (.) com
55 certeza, [(sim.) [mas (vai) (checar).]
56 Marta [e n t ã o v a m o s fazer] o:: seguinte, (.) é:: lucas,
57 (1.2) apresenta tua proposta, (.) do que você pode pagar aqui pra
58 ele, depois se- você vai apresen- acrescentar a sua contra pro-
59 [po-]
60 José [já pa]guei trezentos reais de mecânico, (<ainda tá:::)(só que o

01 carro ainda não [tá:: ó-)
02 Pedro (Isso aí eu não tenho. eu [tenho que-)]
03 Lucas [eu tenho sócio,] eu tenho que
04 conversar com e:le. isso aí eu num posso [()]
05 Marta [<NÃO. mas] aqui você veio
06 como:- o representa:[nte legal da sua =
07 Pedro [()]
08 Marta =em[pre::::sa,]
09 Lucas [<pô. mas eu tenho sócio].
10 (0.5)
11 Marta então a gen[t e: -]
12 Lucas [não posso.]
13 (.)
14 Marta >porque senão a gente vai ficar (tratando isso,< tratando) como::
15 (um::-)-
16 (1.2)
17 Marta um [()]
18 Lucas [() no direito dele. ué.
19 (.)
20 Lucas () (acostumado.) () ((voz muito longe ao fundo))
21 Marta <então::: você começa com a sua propo:sta. o quê que cê quer que
22 ele faz?
23 José >eu quero [o ↑lícito] uai.< qualquer lícito. ele sabe [o quê]
24 Marta [°de fato°] [th>>NÃO.<<]
25 José que [ele tem que fazer.
26 Pedro [>não foi só o li-cito não, rapaz.<
27 José <é.
28 Lucas [() ((voz muito distante))
29 Pedro [não foi só o lícito não?,
30 Marta não:[:. ou então você veio] aqui pra quê.=pra::::
31 José [()]
32 Lucas [não. eu vim pelo::- eu] vim () me chama::-ram, (ué.)
33 ((ironicamente))=
34 Marta = é::: mas a gente:: veio aqui prá tentar resolve::r isso, da
35 melhor forma possí[vel .]
36 Lucas [(claro.)] só que tem- que tem dois meses que ele
37 ta com esse carro. tem dois- (>foi quatorze do quatro.) vai fazer
38 três meses.<
39 Marta <entã::° [s ã o n o v e n t a]=
40 José [d o i s m e s e s.]
41 Marta = [di::::a::s].
42 Lucas [nã:::o, mas o motor]
43 José paguei essa prestação
44 Lucas [não fundiu.]
45 José [o n t e m .] hh[haha
46 Lucas a caixa não estragou::-
47 (1.2)
48 José é::=então é justo eu pagar mil e cem, (.) só [de presta[ção?]
49 Marta [>ele qu[e ta]
50 pa[gan- ele-<]
51 Lucas [<o que que] te::m.
52 Marta compraria outro carro com esse dinheiro que foi ga::sto.=
53 Lucas = hein.
54 (.)
55 Marta ele compraria [o u t r o -]
56 Pedro [°(não tem jeito.)][() (ele tá apresentando)]
57 Lucas [a g a r a n t i::a,]
58 Pedro como um° =
59 Pedro = ° defeito, en[tendeu°]((fala com José))
60 Lucas [<tanto (.)] que isso aqui >>ele tá dizendo<<, nu:ma
61 revisão de carro. > que é as coisas que são gast-.=ele levou o

01 carro no mecânico dele, se o carro não tivesse em condições, ele
02 não teria que ter comprado. correto.
03 (0.8)
04 Lucas <O mecânico dele >falava assim.< nã:o. esse carro não tem condições
05 de você comprar. o quê que ele tem que fazer. não comprar o
06 automóvel.
07 (.)
08 Pedro (>>me [liga]pr-)<<
09 Lucas [(tá-)](se embestou em) comprar o carro, falou- falei com
10 ele, ô José, o carro tá em condições? tá legal? não. agora tá
11 legal. agora eu vou ficar com o carro. esse carro serve pra mim.
12 José mas então tá. então deixa [eu falar.]
13 Lucas [AÍ,]
14 (.)
15 José °depois eu [falo .°]
16 Lucas [depois de-]
17 (.)
18 Lucas trê:::s meses, dois meses, ele vem com essas (-) (reclamações).
19 isso aí (.) >é [coisa < =
20 José [<não-
21 Lucas = >que ele tinha que ter fei:to< (.) na hora.
22 José hh[h a]
23 Lucas [por]que o mecâ::nico, ele sabe. das coisas que (são-) o mecânico
24 É profissional.
25 Marta °isso é desde quando.°((pergunta sobre datas dos recibos do Rte.1))
26 (1.2)
27 Marta essa é [be: : :m] recente. e:::- o que que você
28 José [nã- hhh]
29 Marta [a c h a.]
30 Lucas [>>você entendeu.<<]
31 Marta pode fa[lar jo s é.]
32 José [> a q u i::,] então:: vou falar o seguinte. = é igual o
33 cara me falou on[t e m. a g o r-]
34 Lucas [quando você vai no mé]dico, o médico vai te:: a-
35 te:: a:::- vai te olhar. e vai te falar::[()] o::
36 José [não,o(h)l(h)h(h)a]l(h)á::.
37 Lucas mecânico é pra ti[c a m e n t e] a mesma coisa. u(h)é(h):
38 Marta [p(h)e(h)r(h)a a(h)í↓]
39 José haha==
40 Marta =pera aí↓=
41 Lucas =>o [mecâ]nico< é profissional.
42 Marta [não]
43 (.)
44 José hehehe.
45 Lucas ele não é profissional no que ele [faz?
46 José [é vo-
47 Marta é [mas-
48 Lucas [igualmente tá desmerecendo o::[:::: (.)ca]ra.
49 José [é igual o] cara me
50 fa[lou ontem]
51 Marta [>não claro q]eu não.<
52 José é uma peça elétrica. (0.2) se: ela não acusar o defeito >na hora,<
53 tem como- como a pessoa falar que ela tem que ser trocada.
54 (1.2)
55 José <uma [peça elétrica.]
56 Marta [nã : : : : o]
57 José é igual- aconteceu isso aqui ó:: (0.5) cabo de ignição. eu tava
58 indo pra universidade, °levar minha mãe pra passear, >meu pai,<°
59 começou a dá um:: (1.0) uma a sair- uma faísca de- >uma-< tipo uma
60 corrente no:::- (.) aí eu fui- >vê- lig- o carro< começou a perder a
61 força.é uma peça elétrica. como que o cara vai adivinhar na hora,

01 que ia levar o carro ali pra ele ver, que a peça vai dar defeito.
02 (1.2)
03 José ninguém adivinha.
04 (1.2)
05 Marta é (voltam-) vão:::- faz a sua <proposta.>
06 José é igual:- >se eu- se eu < num mandasse trocar algumas coisas aqui
07 no carro?, o quê que aconteceria com o motor. o carro não ia parar.
08 (1.0)
09 José você não te:m- que trocar.
10 Marta >°claro.°<
11 José então:::: não é [peça do motor, uê.]
12 Marta [E : : : : :]
13 (1.2)
14 Marta então vai sua proposta. [vão lá José]
15 José [não, minha propor]sta é >o q- [eu- eu] só
16 Marta [é tudo.]
17 José quero o segui:nte. eu [quero] que ele- (.) que ele- >vê o quê que
18 Marta [a h]
19 José pode fazer, porque.eu não tenh-< não é que =
20 = eu num tenha condição. eu não vou: (.) pagar mil e cem reais num
21 conserto, (.) °que eu tô pagando trezentos reais num carro,
22 trezentos e pouco. eu vou pagar mais mil reais a mais. não tem
23 condição.
24 (0.8)
25 Marta não. porque eu [concordo]
26 José [eu comprei] um chevette, fiquei um ano com o
27 chevette, eu num gastei um centavo no carro.
28 (1.2)
29 Marta um[hum].
30 José [o carro nunca me deu um problema. esse carro aí já te do-
31 domingo ele me deixou na mão. de novo, o carro.
32 (1.2)
33 José domingo ele me deixou na mão de novo.
34 (1.2)
35 José um carro de dez mil reais me deixar na m- que is:so::.
36 Marta olha, com mais esse preço que você vai gastar, você compraria um
37 José com certeza
38 Marta outro carro.
39 (0.8)
40 Marta vão José. vão vê o quê que a gente pode fazer aqui?
41 (1.5)
42 Lucas a reclamação dele (.) se o carro tivesse:: quebra:do, fundido o
43 motor igual perante a garantia, (.) aí [sim]
44 José [mas se]num troca a peça
45 (ele) vai fun[dir ué.]
46 Lucas [ma::is] (.) isso aí eu num posso fazer não porque
47 ele levou o carro pro mecânico ,() deixei: ele () ficar à
48 vontade com carro,
49 (0.5)
50 ((barulho externo))
51 José se a correia dentada quando num troca arrebenta e: quê que vai
52 acontecer. (0.5) nada né. num acontece nada né.
53 (0.5)
54 Marta num pode fazer nada. nem se ele apre[sentar uma prop-]
55 Lucas [isso aí se ele] tivesse::,
56 um mês depois, que ele comprou >esse carro.< ter ido lá na lo:ja,
57 conversa:do, mas não num aconteceu nada. agora que tinha que
58 acontecer =
59 José = que é isso? =
60 Marta = mas no con[trato, (não, ele, nunca mais ele)]
61 José [a primeira notinh- a primeira notinha] que eu- eu

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

01 Ana <agora(1.2), a gente tem que ver aqui se é um defeito, se for
02 também uma coisa
03 [de uso: normal do carro, você tem que trocar. igual tô vendo]
04 José [não, é um:: (.). com certeza, tem coisa que, que é que é o]
05 Ana [a q u i: c o r r e i a]
06 [que eu vou falar. isso(.)]
07 Ana essas coisas, também não, não estaria na garantia.
08 [tem que ver se existe algum defeito aqui (.)]
09 José [t e m coisa que você tem que trocar sim, (.)] tem coisa que
10 você tem que trocar sim. > igual isso aqui ó <.=
11 Lucas = filtro de óleo é de uso:: normal. óleo (.)
12 José não cara ,isso a[í, eu não tô questionando isso.]
13 Lucas [() t a m b é m ó],
14 para[f u s o (.)]
15 José >[eu não tô questionando isso] <
16 Lucas sup[o : r t e . . .]
17 José [>tô questionand o <]
18 Lucas [e u t ô d izendo]o que tem que trocar
19 Marta você tem que apresentar um[a proposta para ele]
20 Lucas é:: balança
21 José > [n ã o m a s e l e] não< ele não que proposta nenhuma!(.)
22 Lucas É :: p[a s t i l h a] (.)
23 Marta [mas você veio aqui] para (apresentar) s[ua proposta].
24 Lucas [trava de pa]stilha,
25 Disco de freio
26 Pedro a correia é dentro do motor, você tem que abrir o motor para você
27 ver.
28 Lucas é (você vê que), tudo isso são coisas de desgaste natural do carro
29 Pedro a correia dentada,.
30 Lucas isso aí são tudo de desgaste. (.) não tem nada aí que::
31 José não!
32 Ana bomba e[lé t r i c a]
33 Lucas [tensor d e] velocidade, bomba, também tudo é desgaste.
34 ((risos do José e Pedro))
35 Ana bomba elétrica (.) =
36 Pedro = ah! então tudo é desgaste.
37 ((risos))
38 José então tudo é desgaste, ué.
39 ((risos))
40 Ana aí, aí vocês estão me falando da parte elétrica toda do carro.
41 ((risos do José e Pedro))
42 Pedro tudo é desgaste.
43 José é desgaste aí.=
44 Lucas =é o desgaste do carro=
45 Pedro =é brincadeira!
46 Pedro correia dentada(.) (xx)
47 Ana /então/ uma bomba elétrica estaria dentro da garan[t i a, né?].
48 José [é o que o ca]ra
49 falou comigo. tem jeito de você prever, pre- prever alguma coisa
50 aqui não, não, não, aconteceu? é uma coisa- uma parte elétrica? é
51 igual ignição e cabo de vela, que tem que trocar (0.8) o carro
52 começou a::rodar, corrente (0.5) parou (0.2) eu vou- o mecânico vai
53 prever na HORA que ele vai ver o carro? não vai.
54 Ana a parte elétrica aqui eu não concordo não. a maioria dessas coisas
55 aqui, é::, =
56 Pedro =igual correia dentada, tu- tudo bem, é desgaste, mas se rebenta, e
57 essas coisas assim, tá dentro tá onde, tá onde, onde que tá? Tá
58 dentro do motor, né.[e o quê que vai acontecer?]
59 Lucas [toda vez que você compra um ca]rro tem que
60 fazer a revisão.=
61 José =é:: ! seiscentos reais, né. =

01 Lucas =você vai comprar um carro, e não vai olhar[isso. você vai ficar
02 José [é: : ,v o c ê t á
03 Lucas [com o c a rro]
04 José [certo. (.)] não::, você tá certo.
05 Lucas não, não tô certo não. não [tô todo certo n ã o]
06 José [não, tá certo sim?].
07 Lucas são as coisas naturais das coisas.
08 Pedro correia do alternador eu sei, mas ()
09 (4.0)
10 Lucas quem compra carro usa:: é usad- é hoje, tá tá vai dá esse tipo de
11 problema. é lógico que existe a garantia,de que é um carro zero
12 [e tudo novo]
13 Ana [comprou em]prestações?
14 José =prestações,eu paguei a segunda,[paguei a segun- paguei,]
15 Ana [ainda faltam muitas?]
16 José faltam,faltam vinte e duas se não me engano. paguei a segunda. vou
17 gastar mil e cem com um carro , que eu teria
18 con[dição de pagar três]
19 Ana [você fez o financiamen]to direto com ele, ou foi co:m
20 financeira? =
21 Lucas =no banco, no [banco.]
22 José >[foi com]o banco<
23 Lucas (eu trouxe até aqui o) papel.
24 (1.0)
25 José não, mas aí no caso foi feito com eles também, eu- eles passaram
26 [no b a n c o então]
27 Ana [não, eu sei, eu sei.]
28 Pedro (vão discutir essas divisões, entendeu?)
29 José até tenho o papel aqui ó:
30 Pedro =(ao erro, o) ()
31 José ó, já tem até erro: pelo seguinte,
32 (1.5)
33 José a o carro,o carro eu comprei um monza, olha o que quê tá escrito
34 depois ó.=
35 Pedro =a o chassi::, o que quê é?
36 Ana vinte e()
37 José vinte e um, no chassi tá certo. (só que tem)
38 Lucas isso aí não é erro meu não=
39 José =não,mas() [só tô mostr- só tô m o s t r a n d o.]
40 Lucas [isso aí é erro do banco,vai ter que] acionar o
41 banco=
42 José =ontem eu já fui lá.=
43 Lucas =só no banco=
44 José =já fal- fui lá uê.
45 (1.0)
46 José mas quem [passou pra lá, foi ele(uê).]
47 Ana [eu::, e a::, e a no]ta fiscal do carro? cadê
48 ela?=
49 José =nu- nu- nu me deram.
50 Lucas ()o carro é de terceiro ()
51 ((risos do José))
52 Ana =(mas tem que ter)uma no[ta de venda, uê.]
53 José [mas tem que ter tudo,uê!..]
54 Ana tem que ter uma nota de venda,uê! (quer dizer que)você é isento de,
55 de pagar imposto?
56 Lucas Hum,hum. do carro é() a senhora não me conhece, sabe onde é o
57 problema do carro=
58 Marta =tá mas se você tem uma con
59 [cessionária, você tem que você tem que emitir uma nota.]
60 Lucas [meu estacionamento, meu estacionamento]
61 José Ahã.

01 Ana então você não tem uma, uma loja de vender carro.=
02 José =então ele não pode vender carro, não é?
03 (1.0)
04 José porque estacionamento é um estacionamento, ele não pode vender
05 carro.
06 (9.0)
07 ((Med está analisando as notas de orçamento de peças))
08 Ana tecnocarro é (por conta)do vendedor, não é? a loja é - ok!
09 automóveis, é estacionamento?
10 Lucas =é estacionamento.
11 Ana (e) o senhor vende carro lá dentro?
12 Lucas vende,/carro também/. porque lá pode fazer tudo.
13 (1.5)
14 Lucas o contrato social, não é?
15 Ana então não é só estacionamento?=
16 Lucas =não é só estacionamento
17 Ana é [uma concessionária de vender carro]
18 Lucas [pode vender carro também isso que eu tô] falando
19 Ana então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.
20 Lucas algumas coisas.
21 Ana por que algumas?
22 Lucas porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.
23 Ana ah, você vai me desculpar ma:s , tem coisa errada aí , né?
24 José aqui
25 Ana se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua loja, no seu
26 contrato social, está como vendedor de carro, você vai me desculpar
27 mas você tem que dar uma nota fiscal.
28 (6.0)
29 Ana o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?
30 Lucas deixa eu ver. oh? essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não ter
31 conversa pra não ter pra não te::r essa bomba (elétrica)
32 Pedro ()
33 José o sensor de temperatura , desde o dia que eu peguei o carro
34 ((tosse)) tá, tá, o carro vem oscilando
35 Ana vão pagar essa nota aqui . não é NEM A METADE do que ele gastou .
36 Lucas essa aqui eu pago ó::
37 Ana essa nota.
38 Lucas essa bomba.
39 Ana a, a bomba não , a nota.
40 Lucas não, essa nota aí toda, eu não posso pagar. eu pago essa bomba.
41 José isso aqui ó: > isso aqui é outra coisa. isso aqui ó:: é::< parte
42 elétrica ó:. o carro deu defeito, eu tive que trocar ó: isso aqui
43 ó:
44 Lucas então me dá um prazo pra eu pagar isso aí, que eu pago.
45 (5.0)
46 Ana quanto que você gastou , já nesse total.
47 José ah, [nem lembro]
48 Ana [mais de mil] e quinhentos reais.
49 José não, não. só, só, somar cento e dez , seiscentos e trinta e cinco,
50 e no caso se eu for gastar aqui: ó: setecentos e pouco, com
51 [quatrocentos e pouco, mil e quinhentos]
52 Ana [essas duas aqui que] que é.
53 José já foram feitas, já foi feita. foi fazer.
54 (3.0)
55 Lucas fazer isso aí. ((tosse))
56 José quê que é isso? isso é parte elétrica, o carro me deu defeito aqui
57 ó: o carro estava indo andar normal, começou, perder a forç- força,
58 dar um estalo no carro, fui ver era a parte elétrica do carro. como
59 que o mecânico vai adivinhar uma coisa que, que não aconteceu, na
60 hora pra ele acus [ar o:: teu defeito.]
61 Ana [paga essa nota a q u i] de duas vezes, lucas

01 pra acabar com isso.

02 Lucas eu pago essa bomba que tem aqui, o pior que eu tenho que arcar ,

03 que eu vou pagar pro: ex- proprietário de um carro (esse defeito)

04 Ana vai uê, você não tem uma

05 [concessionária? você não é um , o responsável?]

06 Lucas [então,eu sei mas, o ex-pro p r i e t á r i o,] o ex- proprietário

07 não quer nem saber . isso que [eu estou falando]

08 Ana [pois é]

09 Lucas isso aqui eu vou arcar sozinho, [os duzentos e cinquenta e um.]

10 Ana [você tem que assumir,] quem

11 tem , quem tem um comércio tem que assu [mir os riscos, né.]

12 Lucas [não::, eu sei] isso

13 aí eu sei, uê. isso aí a

14 [gente vive disso, a gente é inteligente, não é burro não.]

15 Ana [se a gente for pedir essa n o t a f i s c a l .] se

16 a gente for pedir nota fiscal, vai ficar mais enrolado ainda, né?

17 Lucas duzentos e cinquenta e um, é tudo que eu posso pagar.

18 Ana vocês é que sabem.

19 José não::, que isso eu já [gastei aqui ó:]

20 Ana [senão, a gente] encaminha isso pra

21 [justi:ça, encaminha isso pra receita]

22 José [seiscentos e trinta e um seiscentos e trinta e cinco] cento e dez

23 com quatrocentos e oitenta e oito que eu vou pagar, quanto que vai

24 dar aí ? eu pagava três- quatro prestações do carro.

25 Ana então a gente encaminha isso pra justiça::, e pra receita pra: pra:

26 questionar sobre as not[as também.]

27 Lucas [você quiser re]ceber os duzentos e

28 cinquenta e um, [eu te pago]

29 José [na::o,] não quero receber duzentos e cinquenta

30 e um não. que eu vou gastar duzentos e cinquenta e um.

31 Lucas agora, isso aqui eu não tenho como eu te pagar.(isso não)

32 José nã::o, mas tem coisa aqui que tem tem aqui que::

33 Lucas se quiser receber os du[zentos e cinquenta e um]

34 José [não que, não]

35 Lucas me da um prazo que eu [te pago]

36 Ana [nã::o]

37 Lucas pra morrer.

38 José Não, morrer ai eu morro no prejuízo também.

39 Ana quê que você aceitaria.

40 José não, eu quero ver eu quero o justo. igual aqui ó, você acha justo,

41 você comprar um carro, você pa[gar mi:l e:]

42 Ana [não, não acho justo]

43 José então.

44 Ana só, que nem tudo, que tá aí::

45 José com certeza, eu con[cordo contigo]

46 Ana [então José,]porque você também levou no seu

47 me[cânico e tudo.]

48 José [concordo contigo.]>aqui ó,[igual isso aqui, cento e dez <]

49 Ana [e n t e n d e u ?] eu

50 acho injusto também , você querer cobrar tudo,

51 [também, não acho justo. por isso que a gente tá tentando chegar]

52 José [não::, com certeza. Não, não não tô falando isso. eu não quero o]

53 Ana [aqui num consenso, tá:.]

54 José [ju::, eu não quero tudo]

55 José cento e dez aqui ó. isso aqui é (papo sério), é coisa , é peça::

56 que eu tive que trocar, do carro que deu defeito. isso aqui eu vou

57 eu tenho que trocar. e essa bomba elétrica aqui, isso aqui já tá me

58 deixando na mão. já é a segunda vez.já me deixou uma vez. dei

59 [xou no domingo agora]

60 Ana [isso aqui você ainda não fez?]

61 José =não fiz ainda, não fiz ainda.

01 Lucas então eu vou comprar a bomba, e mando te entregar. te entrego()
02 José não::, agora não quero bomba, não:: eu quero isso aqui ó,
03 quatrocentos e oitenta [e oito, cento e dez]
04 Lucas [a bomba eu man]do comprar e entrego.
05 José não::, eu não aceito.
06 Ana acordo te::m que ser fei[to ()]
07 José [não::, nu- ano aceito não]
08 Lucas eu [tô me propondo a pagar ()]
09 Pedro [ô marta,eu posso falar uma coisa com ele aqui?]
10 ((barulho externo))
11 Marta pode.
12 Pedro ô lucas.
13 Lucas oi.
14 José eu posso te falar um negócio?
15 Lucas pode!
16 Pedro porque ent- pra não dar mais problema, pra evitar esse negócio,
17 que, que eu tenho que trabalhar né, ele tem que trabalhar, é::
18 poxa, isso aqui o rapaz divide em três vezes, e[sse:]
19 Lucas [a bom]ba aqui?
20 Pedro não, tudo aqui.
21 Ana esse serviço.
22 Pedro esse serviço.
23 Lucas o sensor, aqui.
24 Pedro anhan?
25 Lucas eu não sei quanto que custa, eu posso olhar.
26 Pedro não, você pode olhar,eu te[dou]
27 Lucas [ago]ra, a bomba aqui, eu tô me propondo
28 Pedro não::,mas tô falando tudo, pra ajudar ele, enten[deu?]
29 Lucas [não,]eu quero aju-
30 Pedro porque tem coisa aqui, é, é igual, ele não entende. eu mexo com
31 lava jato,eu mexo entendeu?
32 Lucas então, você é um
33 [cara então você é um cara, sensato sensato nessa história brother]
34 Pedro [é:: é, eu sou,não! eu sou um cara sensato. eu vou te f a l a r ,]
35 Lucas [você é um cara sensato na situação. você mexe você sabe]
36 Pedro [o q u e que , o que que ele não sab - , ó :]
37 (2.0)
38 Lucas [hora nenhuma eu enganei vocês. você sabe disso]
39 Pedro [disco de freio, disco de f reio. não,]então >vou ser
40 sincero agora com você<
41 Lucas disco de freio, eu posso opinar, que ele falou que eu não podia.
42 disco de freio, é:: um problema grave. não é problema de:: coisa.
43 é:: jogo de junta, isso é coisa barata, a correia dentada, ela
44 funciona dentro do motor, se ela travar o motor, pra você
45 [e cem vezes pior]
46 Lucas [a í : : , aí::,]aí e outro departamento.
47 Pedro não,mais mais começou a dar problema.
48 Lucas aí, mais aí é o tipo da coisa()
49 Pedro é::,é::é: tant foi corrigido antes.espera aí!
50 Lucas vai,fala.
51 Pedro é:: correia dentada, né,>coisa a toa<. óleo do motor ,é lógico, se
52 abriu tem que trocar o óleo, não tem como você, você aproveitar
53 [o óleo velho]
54 José [(isso aí não tem não)]
55 Pedro é::junta do (cárter),quando você abriu o cárter você tem que
56 [trocar a junta,]
57 José [tem que trocar]a junta.
58 Pedro você não vai por sem junta, isso é parte do motor, suporte do
59 filtro de ar, porque não existia o:: suporte. o carro, eu tô sendo
60 sincero com você, o carro:::, é um monza noventa e quatro, tá uma
61 porcária. as as quatro rodas dele estão empenadas. TUDO do carro tá

01 ruim. ISSO não vem ao caso.é::
02 (2.5)
03 Pedro A BOMBA D'AGUA, a bomba d'água, ela, ela faz o carro, se o carro
04 der um super aquecimento ali, ela es[toua o motor.]
05 José [ela estoura o motor]
06 Pedro TUDO estoura o motor.
07 Ana sei, se ele não tivesse,
08 to[mado providências o motor teria::, t e r f u n d i d o]
09 Pedro [não trocado, estourava, que seria um prejuízo maior pra você]
10 porque o motor do monza::
11 Lucas aí,aí eu teria que bancar o motor.
12 Pedro pois é, mas qual você preferia, pagar esses quatrocentos, ou pagar
13 um motor de:[dois mil.]
14 Lucas [mas aí, eu]
15 Pedro espera aí, tem mais uma coisa aqui. é::, é::,(alguém tosse))as
16 mangueiras daquele carro estavam todas ressecadas. elas estavam
17 vazando água, e você não sente quando tá vazando água.
18 Lucas e voc- quando você lev-, quando ele levou o carro no mecânico, ele
19 deu::[o mecânico tinha que ter olhado isso tudo]
20 Pedro [não::,aí aí eu vou disc eu não quero briga!] aí aí vou vou
21 discordar de você.
22 Lucas (isso aí são coisas tudo é::)incentivo do mecânico.
23 Pedro não tem como você tirar um motor, pra você olhar uma mangueira.
24 Lucas não tem como tirar, mas, ele tem como olhar.
25 Pedro ah!, mas ele olhou uê.
26 Lucas igual a, igual, igual o::: disco de freio, essas coisas igual você
27 tá falando que tava tudo ruim. o mecânico tem como
28 sa[ber. basta levantar o carro numa garagem, dar uma geral ()]
29 Pedro [não, hum, mas que isso, eu. o cara vai desmanchar o carro]
30 pra ver o que que é bom. o::, o disco de freio é bom, a bomba é
31 boa, a a bomba tá ruim. Ele vai desmontar o motor
32 intei[ro pra ver se tá bom ?]
33 Lucas [não, claro que não.]mas as, as coisas possíveis a olho
34 [nu, que dá pra ver, igual ()]
35 Pedro [não, entendeu, agora]e:: gasolina que colocou, isso aqui
36 é:: filtro de óleo isso aí isso aí a revisão é de três em três mil
37 quilô[metros tem que fazer.]
38 Lucas [você deveria ter falado]
39 Pedro Entendeu. agora tem coisa aqui que, pôxa! você sabe que,
40 Lucas Entendeu.
41 Pedro você,[>você tá no ramo há muito anos<]
42 Lucas [não:: eu sei]o rapaz, eu sei, eu não tô
43 dizendo eu não tô querendo enganar nin[guém mas],só certas coisas
44 Pedro [entendeu?]aquí, o mecânico
45 quando você leva um carro e fala pra ele, "dá uma olhada nesse
46 carro, uma GERAL" ele te dá uma
47 o[pinião, não ele te dá um parecer. ele te um parecer, ele]
48 Lucas [não tem como eu, eu, eu posso pega:r qualquer, eu posso] eu posso
49 te levar você, você sem ser o dono da agência, eu posso te pegar um
50 carro, em outra agência, levar lá no lá na blue car, eles não vão
51 desmanchar.
52 Pedro te dá um parecer.
53 Lucas eles vão, eles vão te falar o:o:, nos levamos lá en[tão, e vão ver]
54 Pedro [eles não vão]
55 desmanchar o motor, eles não vão desmanchar o motor.
56 Ana tem muita coisa que, tem que, so tiran[do o motor pra ver]
57 Pedro [e,eu,só tirando uê] a
58 correia dentada
59 Lucas você sabe quanto é uma hora, você sabe quanto e a hora de::, um
60 mecânico, lá dentro da- da visa car, olhar um uma bomba d'água. mas
61 lá é [conces]sionária autorizada.

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

01 Pedro =entendeu, porque é::, o negócio fica chato, entendeu., eu não, eu
02 não forcei mas, tanto que eu. - o jorge é muito seu amigo,
03 entendeu?.

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

08 Pedro ah !, eu nem fiquei lá.

09 Lucas os vizinhos tudo lá foi lá me perguntar,
10 José não::! ((risos))

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

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

18 Lucas =não cara, agora você vê, eu fiquei super chateado por causa da
19 atitude de vocês, bicho. [a gente é tu]do jovem, a gente não
20 Pedro [eu fiquei] (.)
21 Lucas prec[isa disso não] entendeu, (.) entendeu (.)
22 Pedro [eu fiquei su]per chateado da atitude dele. o cara me tocar, de
23 dentro da agência dele.=

24 José =isso aí ele ficou mesmo.=

25 Ana =aq[ui. acho que isso agora aqui, não vem ao caso, né.]
26 Lucas [o problema que você faltou- a falta de respeito,]
27 Marta não vem ao caso. vamos resolver o problema.

28 Lucas o negócio é o seguinte. eu vou apreçar uma bomba disso aqui, isso
29 aqui eu já me proponho a pagar, porque eu já tô falando aqui. (.)
30 [e isso aqui] ,eu vou ver quanto que custa, . e te ligo para você e
31 Ana [o sensor.]

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

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

36 Ana =você me traz resposta, até meio-d[ia, até uma hora?]
37 Lucas [não, até meio-dia] não tem
38 jeito.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

60 Lucas [s í l v i a] ((lucas.conversando no celular))
61 Pedro [não, não vem ao caso, agora.]=

01 Lucas =é, a opção foi dele.
02 Pedro isso:, eu [concordo]
03 Ana [mas, a gente] tá aqui para(.)
04 Lucas ((irineu)), quanto que é uma bomba elétrica, do:, do monza. de
05 combustível do monza?
06 ((Rte. está fazendo uma ligação pelo celular))
07 (4.0)
08 Lucas ham?,
09 (20.0)
10 ((parece que há um corte na fita))
11 Pedro então::< você, com[prou]>
12 Ana [você]vai se comprometer com os dois, [né.]
13 Lucas [não!]
14 sensor ele não tem lá não. aí eu vou conversar com meu sócio, e ver
15 o quê que ele[(xxx)]
16 Pedro [n ã o,mas], se você tá dispondo a-
17 Lucas não, tô dispondo a pagar a bomba, a mais cara aqui ó.
18 Pedro as duas, porque senão é::, .. é muito prejuízo para ele coitado.
19 ele ganha é::, ele ganh[a quatro salário, ué]
20 Lucas [irineu,.. d a q u i]a pouco eu te ligo
21 ai.(1,2) tá bom, .. falou então. tchau.
22 ((Lucas. está falando no celular))
23 (13.0)
24 ((Lucas. está ao celular))
25 Lucas que a bomba, eu já mando te entregar.
26 (2.5)
27 José vai me pagar (.)duzentos e cinqüenta e um , aí eu vou ficar no
28 prejuízo de mil reais ainda, hem.
29 Lucas deixa eu te falar, eu vou então para morrer a nota, então. eu vou
30 calcular um sensor desse aqui, e eu vou te entregar um sensor.
31 Pedro mas é::, é novo, né.
32 Lucas heim?
33 Pedro NOvo.
34 Lucas não:: te garanto novo, não. =
35 Pedro =não. .. porque se você puser um sensor usa[do],
36 Marta [não,] mas gente pode
37 fazer, um pou[co mais, .. pelo menos foi o que ele ma falou],
38 Pedro cada um fazen[d o u m p o u c o]
39 Marta pode dividir, isso aqui de algumas vezes,
40 Lucas eu sei como é que é, uai, só (.)
41 Pedro ele, ele tá ce [dendo pra você]
42 Lucas [pois é, esse proble]ma não poderia nem ter vindo
43 aqui, por que:
44 Pedro por quê?
45 Lucas se você tivesse me procurado - igual eu,
46 [eu viajei, eu tive meus problemas]
47 Pedro [ah!, (.) eu te, te, te procurou prat]icamente um mês, lucas. todo
48 dia lá, meu..=
49 Lucas =não. um mês não.
50 Pedro um mês, praticamente =
51 Lucas =não!, () você falou que não tinha nada a me mostrar.=
52 José =não, que isso. a leila que chegou(.) gritando igual uma
53 doi[d a l á],
54 Pedro [a-, a lei]la já maltratou ele por telefone, que ela falou que
55 não- que ele comprou carro velho. ele comprou carro velho, mas é
56 dez mil reais. é o que ele pôde comprar entendeu? é velho ou novo é
57 o que ele pode comprar. .. entendeu.? eu acho que é muito caro, um
58 carro para você (.) ter um prejuízo desse jeito. .. só aí!, tem
59 muita coisa para arrumar no carro ainda, entendeu? muita coisa. só
60 das quatro rodas que tem que trocar, é:: na faixa de oitenta reais,
61 cada roda, a roda comum. a roda do monza, tá todas quatro

01 empenadas, você coloca elas lá, elas não dão alinhamento.=

02 Lucas =isso aí, aí no caso, isso aí tem que procurar é::, entrar contra o

03 estado, porque a gente paga ipva, paga tudo, e::,

04 Pedro pois é, ué.

05 Lucas é por causa do buraco,

06 Ana ó lucas?,

07 Lucas oi.

08 Ana dá essa resposta para gente até amanhã. a gente fal- a gente segura

09 essa::, essa queixa aqui, em aberto até amanhã.

10 (1.5)

11 Marta você vai tá dando um [t e r ç o , do prejuízo],

12 Ana [você vai assumir os dois]=

13 Lucas = é ué.

14 Marta tava dando mil e quinhentos reais, você vai, .. tá ajudando ele em

15 um terço.

16 Pedro isso aí ó eu, proponho até dividir em três vezes para

17 vo[cê, numa oficina aí ó], se você for lá-,

18 Lucas <[não::, isso aí, não >]. isso aí eu vou comprar as peças lá na-

19 aonde que for, e vou dividir

20 me[smo, isso aí não tem mistério, mas condição de pagar eu não tenho]

21 Pedro [> não, não <, eu t ô f a l a n d o q u e o mecânico(.)]

22 porque o mecânico já, o meu mecânico, ele já divide pra mim em três

23 ve[zes , cinco vezes, quantas vezes e u peço.]

24 Lucas [então isso aí eu vou, eu vou comprar, as pelças e vou entregar

25 para vocês. isso aí, bom. O

26 [que e u v o u p a g a r , i s s o a í]

27 Pedro [então mas, olha aqui, você vai] usar, vai ser

28 mais, mais duzent[os reais] (.)

29 Lucas [o meu paglamento, eu vou me virar com o cara da

30 loja.=

31 Pedro =o cara vai te fazer isso aqui, se você é amigo dele, ele vai te

32 fazer algum desconto aqui ué.=

33 Lucas =então, isso aí, o mercado é sujeito a desco[nto,] só que eu vou

34 Pedro [então]

35 Lucas fazer um

36 Lucas parcelamento. eu vou parcelar isso aí.=

37 Pedro =pois é, então,.. você vai parcelar quatrocentos reais, aí,=

38 Lucas =eu vou comprar de três vezes, do jeito que você falou eu vou

39 comprar de[três vezes].

40 Pedro [e n t ã o,](.) poxa, eu acho que a gente tá sendo até

41 (.) dá mais entendeu? porque (.) você sabe se: levar, esse troço

42 adiante, isso complicação. é perdas de horas, entendeu? =

43 Ana =faz a ata marta, explicando o que aconteceu. tem algumas coisas::,

44 que é desgaste natural do carro, que não cabe a garantia cobrir,

45 mas que:: .. outras coisas estaria dentro da garan[t i a]

46 Pedro [mas, é igual]

47 Ana então que::, a proposta seria ele pagar essas duas peças, tá?. e se

48 que ele vai nos dar uma resposta até amanhã cedo, .. de que:: se

49 vai realmente arcar com isso, e que dia que entrega, para gente ver

50 vai encerrar ou não es[s a :]

51 Pedro >[é igual]<, é::

52 Ana esse processo, tá.? e:: vê também com relação a::, a nota fiscal,

53 né.=

54 Pedro =é igual o motor, o motor não funciona sem apar- sem o jogo de ele

55 vela. isso tudo, o motor em si, é o conjunto. (.) ele não tem como

56 funcionar.

ANEXO 5**AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO PEDREIRO RUI**

Participantes:

Rui.....Reclamado
Lúcia.....Reclamante
Jorge.....Mediador

01 Jorge mas então o quê que: é o quê que foi acordado. o senhor per- o
02 senhor falou assim, o senhor me perguntou o quê que foi
03 acordado. então vamos lá o quê que foi acordado? =
04 Rui =nós concordamos assim,
05 Jorge hum
06 Rui eu ver a casa dela,
07 Jorge hum
08 Rui Pra mim entijolar,
09 Jorge hum
10 Rui e bater a laje.
11 Jorge hum
12 Rui eu ainda dei um emboço por dentro eu falei com ela e::eu não
13 trabalho com acabamento (0.8) porque até na minha casa ac-
14 acabamento quem faz são os outros eu pago pra fazer. (1.0)
15 inclusive eu tô com banheiro pra fazer lá em casa,
16 Jorge hum
17 Rui (tô esperando uma pes- ter dinheiro) [t e r]
18 Jorge [então] o senhor tinha
19 combinado com ela que o senhor só ia entijolar
20 [e b a t e r a l a j e]
21 Rui [entijolar e bater a laje]
22 Rui ainda dei um emboço pra ela, fiz o piso, ela tratou comigo de
23 me pagar (.) o que ela pagava por mês, ela entrou dentro da
24 casa toda satisfeita, (1.0) agora deu esse problema. eu não
25 entendi em vez de ela me pagar, ela me trouxe aqui.
26 (2,0)
27 Jorge bom, foi isso que aconteceu ou
28 [não. a senhora combinou, a senhora combinou]
29 Rui [eu acho que ela não tá querendo é p a g a r.]
30 Jorge com ele que só iria [é:: é:: é]
31 Lúcia >[n ã o.]<
32 Jorge fazer [o:: o:: o::]
33 Lúcia >[n ã o.]<
34 Jorge só iria ser [entijolado] e tal.
35 Lúcia >[n ã o.]<
36 Lúcia nã:o, não foi isso [q u e combinamos] não.
37 Rui [você pega uma casa] por mil e duzentos
38 reais pra fazer, e=
39 Lúcia = mas o senhor deu o preço, não fui eu que dei o preço, eu não
40 sou pedreiro. eu não sei preço de nada não, ué. (.) foi o
41 senhor que deu o preço (0.8) não fui eu que de:- de:- dei o
42 preço.
43 Jorge pelo aco- pelo que ele tinha com- falado com a senhora, iria
44 ser feito é a casa ia ser entijolada, batido a laje e, e
45 emboçada [e feito] o piso.
46 Lúcia [e l e] ele falou que ia me dar a casa no ponto pra
47 mim MORAR, pra mim MORAR. se ele não ia fazer o piso, se ele
48 não ia rebocar, como é que eu ia morar?
49 Rui e ela não tá morando, hum, ainda a filha ainda.
50 Lúcia claro eu vou morar [na r u a]?
51 Rui [quebre-] quebrei o galho dela.
52 Lúcia o senhor falou que não=
53 Rui =ainda gastei material meu agora eu tenho como (.)usei
54 material dela. oh, isso vai custar (caro)
55 [eu falei pra senhora ver i s s o ()]=

01 Lúcia =[eu falei que o senhor usou meu material?]
 02 Rui ah mas aqui consta. =
 03 Lúcia =mas e-
 04 Rui como que teve desvio de material (.) no papel consta, cê quer
 05 ler por favor?
 06 Jorge nã:o coloquei, ué.
 07 Rui ah
 08 Jorge foi o que a senhora me falou.
 09 Rui ah aí ah,
 10 Lúcia eu falei o seguinte,
 11 Rui eu tenho um xerox aqui ó (o meu) o outro tá com meu advogado.
 12 Jorge reclamado ó o reclamante contrat- a reclamante contratou o
 13 serviço de pedreiro, do reclamado, para a construção de uma
 14 casa, após o término da obra a reclamante alega havi- (0.8)
 15 haver vários problemas na construção da casa.< a reclamante
 16 alega ainda que foi pedido pelo reclamado mais material de
 17 construção do que foi (efetivamente) usado na obra sendo que
 18 esse material foi a ela fornec-, foi por ela fornecido ao
 19 reclamado.>
 20 Rui agora eu quero [s a b e r o n d e] tá esse material.
 21 Jorge [a senhora me falou]=
 22 Jorge =a senhora me falou que ele tinha é:: que a senhora tinha dado
 23 material demais. a senhora acha até que ele usou material é:
 24 da senhora a mais que a senhora tinha dado,
 25 Lúcia o::, eu falei [t u d o] que ele me pediu.
 26 Rui [falou] isso aí.
 27 Jorge a senhora deu =
 28 Lúcia eu [comprei]
 29 Rui [e tá usado] na casa.
 30 Jorge =e a senhora falou que-, que a senhora-, que a senhora achou
 31 que ele não usou tudo que foi mal usado. até que a senhora
 32 comprou muito cimento, muito tijolo, foi o que a senhora me
 33 passou aqui.
 34 [foi o que a senhora me passou a q u i (.)],entendeu?=
 35 Lúcia [eu: falei isso mesmo, eu falei isso mesmo]
 36 Lúcia =inclusive, até ele me pediu mil e quinhentas lajotas, eu
 37 comprei duas mil e nem pra fazer o beiral com uma lajota em
 38 pé. não deu pra fazer.(0.8) e o- a quantidade de cimento, o
 39 meu piso só de pisar quebra tudo.
 40 Rui eu fiz uma fundação pra ela fazer duas casas.(1.0) cê sabe que
 41 uma fundação pra duas casas cê gasta cimento.
 42 Jorge hum hum
 43 Rui eu fiz uma fundação pra duas casas, mas =
 44 Jorge =mas isso foi acordado.
 45 Rui foi sim senhor. e eu tenho te- eu tenho [testemunha] pra
 46 Jorge [que o que]=
 47 Rui isso
 48 Jorge =a gente tem o que a gente quer ver é o seguinte, o quê que
 49 foi é: é acordado. cês conversaram o quê. e chegou
 50 [à conclu]são do quê.
 51 Rui [ah nós,]
 52 Jorge porque existe tá-, eu acho que o que faltou aí foi uma falta
 53 de comunicação.=
 54 Rui =foi.
 55 Rui [porque ela mora pertinho de mim. porque que ela não]=

01 Jorge [ela veio pedir uma coisa para o senhor e o senhor fez uma]=
02 Rui =[foi lá fala comigo e veio aqui,]
03 Jorge =[o u t r a c o i s a .] nã::o, não é isso?
04 Rui hum
05 Jorge vir aqui não vai causar transtorno para o senhor de imediato.=
06 Rui =ah mas agora causou.
07 Jorge entendeu? eu tô falando para o senhor o seguinte (0.5) o- o
08 problema é que houve uma falta de comunicação. porque ela
09 tinha pe- pediu uma coisa para o senhor, o senhor falou que ia
10 fazer uma coisa, ela-, ela achou que era outra ou o senhor fez
11 outra. então houve uma- um problema aí na comunicação.=
12 Rui =e eu tenho até o rascunho,
13 Jorge =tá entendendo? =
14 Rui =que eles fizeram ou vão fazer a (casa) se for preciso pra
15 mandar para o (para o senhor ver.)=
16 Jorge =agora o problema é que existe um problema lá , segundo ela o
17 piso tá quebrando, a casa tá descascando, tá, tá, tá (0.5) o
18 reboco tá soltando, =
19 Lúcia =in- inclusive (0.2) inclusive depois a casa já praticamente
20 pronta, (0.5) ele me pediu mais cimento e areia que ele ia dá
21 um chapisco na casa por fora. Isso não foi feito.=
22 Rui =eu acabei de fazer o piso da casa.=
23 Lúcia =↑não foi feito.=
24 Rui =por enquanto só fiz o piso da casa.=
25 Lúcia =↑não foi feito. o quê que acontece quando chove escorre na
26 minha parede. (0.5) o meu- () foi pra comprar remédio pra
27 mim e a minha filha porque ela tem alergia. (0.2) ela tem
28 problema respiratório e eu é problema de nervo, de pressão,
29 que sobe que é que é remédio que não acaba mais. (0.2) eu
30 olho pra minha casa eu abro a boca a chorar.(0.8) é isso que
31 acontece. eu, eu mal fico lá. o senhor sabe disso muito bem.
32 [eu mal fico lá.]
33 Rui [se a senhora fala] comigo que
34 não teria como pagar, eu num ia cobrar nunca. sabe que eu
35 nunca cobre nada de ().não gosto de cobrar. aqui, tem um
36 vizinho meu que eu fiz uma casinha pra ele, ele já mora há
37 seis meses e ele não me deu um tostão. nunca cobre ele. (0.5)
38 a senhora agora vai me: pagar. (0.8) ah que daqui nós vamos no
39 ministério, nós vamos na junta=
40 Lúcia =ah nós vamos onde tiver que ir seu rui. o senhor então vai
41 ficar provando, vamos ver o quê que vai provar.
42 Rui vamos agora.
43 Jorge por que. a senhora ainda tá devendo uma quantia a ele?
44 Rui tá devendo sim.
45 Lúcia tô devendo sim, eu falei pra você que eu tava devendo.
46 (2.0)
47 Jorge hum hum (.) tá (.) bom. eu tô vendo que não é é é não existe
48 forma de ter [acordo]
49 Rui [n ã o .]
50 Jorge aqui porque ele fala uma coisa, a senhora fala outra.(0.5) a
51 senhora e, segundo a senhora ele tem uma dívida com a senhora
52 porque ele não executou o problema-, o- o serviço da maneira
53 que deveria ser executada. (0.8) e a senhora tem uma dívida
54 com ele que a senhora reconheceu então, o que a gente va-(0.5)
55 o que eu posso sugerir pra senhora é o seguinte, se a senhora

01 (0.5) é afirma(0.2) diz que pode provar que ele não efe-
02 efetuou o serviço combinado na maneira que foi feito. (0.8) o
03 que ele, o que eu posso fazer pra senhora é orientar a senhora
04 pra procurar a justiça, (0.5)tá. o juizado especial, qualquer
05 forma de justiça. até mesmo na, na justiça comum e pleituar
06 lá, através dessas provas que a senhora tem, a a a (1.0)
07 arrumar o que foi, é o que não foi efetivamente é::
08 construído. agora eu sugiro a senhora que a senhora arque com
09 a sua parte para a senhora poder exigir a parte dele.
10 entendeu. porque se a senhora chega na, na justiça e e fala
11 que não tem é é que tá um problema e a senhora não pagou pelo
12 que a senhora pediu, o- o juiz não vai lhe dar ganho de causa.
13 a senhora tá devendo e ele tá devendo. então fica a pendenga.
14 então vamos ver prime- pra ge-, pra você pedir você pedir um
15 direito cê tem que cumprir com as suas obrigações. se a
16 senhora não tá cumprindo ((mediador conversa com outra
17 pessoa.)) tá se a senhora não::o tá cumprindo com as suas
18 obrigações,(1.0) a senhora não pode exigir dele. o o ((o
19 mediador conversa com outra pessoa)) a senhora não pode exigir
20 dele que ele cumpra com as dele. (0.8) tá. então é (0.5) o que
21 o procon podia fazer pela senhora que é tentar solucionar o
22 problema através de um acordo nós estamos fazendo.tirando
23 isso, infelizmente não tem jeito. eu vou relatar isso aqui tá.
24 quando não existe um acordo o procon até é costuma tomar
25 medidas administrativas, ju- é perante a pessoa que foi a quem
26 foi feita a reclamação, no caso o senhor rui. eu acho que nem
27 isso nós vamos fazer. nem vamos sugerir isso, pelo fato da
28 senhora ainda tá também em débito com ele e ter havido uma
29 falta de comunicação. a-, apesar de não ter nada documentado,
30 vocês não passaram nada por escrito, nada foi só aque-, aquele
31 para o aquele papelzinho =
32 Rui =exatamente ele.
33 Jorge que a senhora, aquele papelzinho que a senhora me passou a
34 senhora, tá me entendendo. então naquele papelzinho o serviço
35 que ele-, que ele deveria ter feito pra senhora tá lá
36 designado. tá. se não foi designado aí o quê que vai acontecer
37 (0.5) o juiz vai é (0.8) ma::ndar um perito ir lá avaliar, vai
38 ver se realmente tem o problema como é que tá e aí vai exigir
39 do senhor rui
40 Lúcia inclusive,=
41 Rui =que o senhor rui a a a o pagamento.
42 Lúcia ele falou que a pa- que que ele não foi num foi negócio de
43 embolsar nem nada. as colunas que ele-, que ele botou as
44 ferragens tão tudo aparecendo. (0.8) eu vo-
45 Jorge ah,
46 Lúcia na eu vou na defesa civil.
47 Jorge exatamente.
48 Lúcia porque eu já tô com medo da casa cair na minha cabeça.=
49 Jorge =[exatamente isso t u d o]
50 Lúcia [quando der esses temporais,]
51 Jorge vai ter que ser isso tudo vai ter que ser é é é avaliado
52 perante a justiça porque entre aqui, entre nós não tem acordo.
53 se, o senhor rui tivesse chegado aqui não, eu errei, eu vou lá
54 e vo- arrumar. beleza. a gente formalizava >isso<. ele tá
55 falando que não errou. a senhora tá falando que ele errou. não
56 vai haver acordo aqui (0.5) entre a gente. então, a gente vai
57 passar esse caso para a justiça. a senhora vai se encaminhar

01 ao juizado, se a senhora precisar posteriormente de uma cópia
02 desse processo, pra senhora ingressar lá e servir como
03 justificativa que a senhora veio ao procon, eu lhe forneço uma
04 cópia aqui, forneço ao senhor também se precisar. pra gente,
05 pra vocês resolverem isso logo. (2.0) tá ok? agora só um
06 minutinho que eu vou formalizar isso aqui.