

**Marilene de Mattos Salles**

**NEGOCIAÇÃO, DESACORDO E BARGANHA  
EM UMA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO NO PROCON**

**Juiz de Fora**

**2003**

**MARILENE DE MATTOS SALLES**

**NEGOCIAÇÃO, DESACORDO E BARGANHA  
EM UMA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO NO PROCON**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito à obtenção do grau de Mestre em Letras.  
*Orientadora:* Profa. Dra. Sonia Bittencourt Silveira

**Juiz de Fora**

**2003**

**Marilene de Mattos Salles**

**NEGOCIAÇÃO, DESACORDO E BARGANHA  
EM UMA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO NO PROCON**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito à obtenção do grau de Mestre em Letras.

*Orientadora:* Profa. Dra. Sonia Bittencourt Silveira

Profa. Dra. Sonia Bittencourt Silveira (orientadora)

Universidade Federal de Juiz de Fora

Profa. Dra. Maria do Carmo Leite de Oliveira

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Paulo Cortes Gago

Universidade Federal de Juiz de Fora

Juiz de Fora, 29/08/2003

## **AGRADECIMENTOS**

À professora Doutora Sonia Bittencourt Silveira, querida mestra, por ter me orientado na elaboração deste trabalho, mas, sobretudo, pela confiança demonstrada na ocasião em que me selecionou como sua bolsista da iniciação científica. O seu exemplar profissionalismo, sua generosidade em dividir o saber e sua disposição incansável em construir conhecimento estarão sempre presentes em minha memória, como um marco a ser seguido. Passamos por muitos momentos de “sufoco”, porém compartilhamos muitas alegrias. Minha eterna gratidão por tudo.

Às professoras Geysa Silva e Cândida Leite Georgopoulos pelos incentivos durante a vida acadêmica e por me fazerem acreditar que existe a “adolescência da envelhecimento”. Temos muito trabalho pela frente.

À professora Doutora Maria do Carmo Leite de Oliveira e ao professor Doutor Paulo Cortes Gago por, gentilmente, terem aceitado participar da mesa de discussão deste trabalho.

Aos professores do Programa de Mestrado em Letras por terem compartilhado comigo seus conhecimentos.

A todas as amigas do Mestrado pelo convívio, pela troca, pelo companheirismo. Jamais as esquecerei.

À Josiane, meu agradecimento especial, pela chance do recomeço profissional.

À Janice, minha amiga, confidente, “irmã de muitas vidas”, pela força, pela cumplicidade, pela amizade incondicional. Obrigada pelo encorajamento, especialmente durante o período de elaboração deste trabalho.

À minha mãe, Wanda, e ao meu pai, Mattos (*in memoriam*) meus exemplos de coragem e determinação.

Ao José Dirceu, Marina, André e Artur, minha amada grande família, pela afeição, incentivo, torcida, generosidade e paciência.

Ao Luiz Antônio e Bruno pela cooperação e boa vontade em elucidar algumas dúvidas.

À Tânia, Angélica, Graça e Silvana pela torcida e amizade.

A todos aqueles que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste estudo.

À CAPES, pelo apoio através da bolsa de fomento à pesquisa que me auxiliou durante parte do curso.

## **RESUMO**

Este trabalho tem como objetivo identificar e analisar os padrões de negociação e barganha a que recorrem os participantes da audiência de conciliação “Loja de Eletrodomésticos” para negociarem e produzirem um acordo a partir de uma reclamação apresentada por um consumidor no Procon. Para tanto, utilizaremos um modelo - resultado de nossas leituras, análises e observações - que nos servirá de base para análise dos dados, por meio do qual procuraremos identificar seqüências de barganha intermediárias e um padrão final de resolução para o problema em foco. As principais contribuições para a formulação do modelo foram as seguintes: quanto aos padrões de barganha (Maynard, 1984; Garcez, 2002); quanto à formulação de propostas (Garcia, 2000); quanto aos desacordos (Muntigl & Turnbull, 1998; Gruber, 1998). No que diz respeito à negociação e à mediação foram igualmente relevantes as postulações de Firth (1995), Bell (1995) e Sheppard (1983).

## **ABSTRACT**

The aim of this study is to recognize and analyse the negotiation and bargaining patterns used by partakers in a Conciliation Hearing at a “Household Appliances Store” negotiating and producing agreement upon a complaint presented by a consumer at PROCON. To achieve our goal a model will be used resulting from our negotiating literature readings, arguing and data analyses. That model sets the basic talk from which we are able to identify intermediate bargaining sequences and a final decision-making pattern on the subject under study. The main contributions to the formulation of the model are: about the bargaining patterns (Maynard, 1984; Garcez, 2002); about the formulation of proposals (Garcia, 2000); concerning disagreements (Muntigl & Turnbull, 1998; Gruber, 1998). The postulations of Firth (1995), Bell (1995) e Sheppard (1983) were important to both negotiation and mediation.

## SUMÁRIO

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Introdução</b>                                                              | 9  |
| <b>Capítulo 1 – Pressupostos teóricos</b>                                      | 15 |
| 1.1 Negociação: definição e escopo                                             | 15 |
| 1.1.1 Negociação, linguagem e modelo interacional                              | 16 |
| 1.1.2 Evento de negociação e atividade de negociação                           | 21 |
| 1.1.3 Negociação em sentido restritivo e em sentido metafórico                 | 26 |
| 1.1.4 Negociação e discurso institucional                                      | 28 |
| 1.1.5 Negociação, local de trabalho e Linguística Política                     | 30 |
| 1.2 Negociação e barganha: literatura e aplicação                              | 36 |
| 1.2.1 Negociação e barganha no Plea Bargaining                                 | 37 |
| 1.2.2 Garcez: análise de um evento de negociação comercial                     | 40 |
| 1.3 Organização de seqüências                                                  | 41 |
| 1.3.1 Um breve histórico da Análise da Conversação                             | 41 |
| 1.3.2 A organização seqüencial da conversa e a organização de seqüências       | 43 |
| 1.3.3 Seqüências de barganha e padrões de tomada de decisão no Plea Bargaining | 49 |
| 1.3.4 Seqüência argumentativa de negociação                                    | 52 |
| 1.4 Negociação e barganha no Procon                                            | 53 |
| 1.4.1 Os sentidos da negociação no Procon                                      | 54 |
| 1.4.1.1 Argumentação                                                           | 55 |
| 1.4.2 A seqüência de barganha no Procon                                        | 56 |
| 1.4.2.1 A abertura da seqüência de barganha                                    | 57 |
| 1.4.2.2 A elaboração de propostas                                              | 60 |
| 1.4.2.3 Enquadres e alinhamentos                                               | 66 |
| 1.4.2.4 Abertura da seqüência argumentativa de negociação                      | 68 |
| 1.4.2.5 Desacordos                                                             | 68 |
| 1.4.2.6 Técnicas de motivação negativa e positiva (ameaça e sedução)           | 73 |
| 1.4.2.7 Fechamento da barganha                                                 | 74 |
| <b>Capítulo 2 – Metodologia</b>                                                | 75 |
| 2.1 A natureza da pesquisa                                                     | 75 |
| 2.2 As macro- questões contextuais                                             | 76 |
| 2.2.1 O Procon e o Código de Defesa do Consumidor                              | 76 |
| 2.2.2 A pesquisa em torno da fala-em-interação no Procon                       | 77 |
| 2.2.3 Dados                                                                    | 78 |
| 2.2.3.1 Gravações                                                              | 79 |
| 2.2.3.2 Notas de campo                                                         | 79 |
| 2.2.3.3 Entrevista com a advogada do Procon                                    | 80 |
| 2.2.3.4 Informações coletadas via participação em curso de treinamento         | 80 |
| 2.3 As micro-questões contextuais                                              | 81 |
| 2.3.1 A audiência de conciliação “Loja de Eletrodomésticos”                    | 81 |
| 2.3.2 Os participantes                                                         | 83 |

|                                                                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.4 Categorias e unidades de análise                                                                      | 85  |
| 2.4.1 Episódios da audiência “Loja de Eletrodomésticos”                                                   | 85  |
| 2.4.2 Modelo de análise para os padrões de barganha no Procon                                             | 86  |
| 2.4.3 Descrição das unidades de análise                                                                   | 88  |
| <b>Capítulo 3- Negociação: aspectos discursivos e argumentativos</b>                                      | 90  |
| 3.1 Pertinência legal da reivindicação do reclamante                                                      | 91  |
| 3.1.1 Questionamento do decurso de prazo                                                                  | 91  |
| 3.1.2 Movimentos argumentativos da mediadora e do reclamado                                               | 92  |
| 3.1.3 Discutindo a produção de laudo                                                                      | 109 |
| 3.2 Uma situação de quase impasse nas negociações                                                         | 111 |
| 3.3 Prefácio para a retomada da negociação                                                                | 113 |
| <b>Capítulo 4 – Análise das seqüências de barganha no Procon</b>                                          | 117 |
| 4.1 Seqüência de barganha com proposta de troca do aparelho                                               | 117 |
| 4.2 Seqüências de barganha com proposta de conserto do aparelho                                           | 121 |
| 4.2.1 Análise da primeira ocorrência (recusa da proposta)                                                 | 122 |
| 4.2.2 Análise da segunda ocorrência (recusa da proposta)                                                  | 127 |
| 4.2.3 Análise da terceira ocorrência (aceitação da proposta com produção de acordo)                       | 134 |
| <b>Capítulo 5 – Considerações finais</b>                                                                  | 141 |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                       | 151 |
| <b>Anexos</b>                                                                                             |     |
| Anexo 1 - CDC: aspectos e garantias                                                                       | 155 |
| Anexo 2 - Justiça penal consensual e as garantias constitucionais no sistema criminal do Brasil e dos EUA | 160 |
| Anexo 3 - Convenções para transcrição                                                                     | 163 |
| Anexo 4 – A audiência de conciliação “Loja de eletrodomésticos” (numeração à parte)                       |     |

## **INTRODUÇÃO**

Este trabalho constitui um estudo de caso de natureza interpretativista e qualitativa, embasado nos pressupostos teóricos e metodológicos da Análise da Conversação, de base etnometodológica, e da Sociolingüística Interacional.

O material lingüístico sob investigação é uma audiência de conciliação produzida e gravada em áudio no Procon de Viçosa- MG, que integra o ‘corpus’ do projeto de pesquisa “A produção da fala em situações de conflito”, coordenado pela professora do Departamento de Letras da UFJF, Dr<sup>a</sup> Sonia Bittencourt Silveira.

A audiência em pauta coloca frente a frente o consumidor e o representante de uma loja de eletrodomésticos. O consumidor reclama do mau funcionamento de um aparelho de som, reivindicando a sua troca, pois o produto já esteve por duas vezes na assistência técnica sem que o problema tivesse sido sanado. O reclamado, por sua vez, inicialmente tenta se eximir dessa responsabilidade, atribuindo-a ao fabricante. Posteriormente, alegando problemas com a autorizada, propõe que haja mais uma tentativa de conserto, sendo que dessa vez, ele pessoalmente acompanharia o serviço. Evitaria, dessa forma, envolver o fabricante, pois isto protelaria ainda mais a solução do problema.

O ato de reclamar possibilita ao reclamante expressar sua insatisfação, desaprovação ou mesmo uma indignação, mediante o descumprimento de uma obrigação ou compromisso assumido pela parte fornecedora de bens ou serviços.

As reclamações, segundo Torsborg (1994), constituem um ato de fala comunicativo, pertencente à classe dos atos expressivos, através do qual o reclamante expressa sua desaprovação em relação ao estado de coisas descrito na proposição e pelo qual o reclamado é direta ou indiretamente responsável.

As ‘acareações’ realizadas em audiências de conciliação no Procon

objetivam encontrar uma solução para as reclamações , caracterizando-se por uma intensa **negociação** dos diferentes pontos de vista apresentados pelo reclamante (consumidor) e reclamado (fornecedor de bens e serviços), mediada por um representante da instituição. Para ser atendido em sua reivindicação, o reclamante precisa apresentar evidências que justifiquem ser ele merecedor do reparo por parte de seu oponente. Em contrapartida, o reclamado procura eximir-se de qualquer culpa e, para tanto, muitas vezes atribui a responsabilidade pelo dano a terceiros ou mesmo ao próprio reclamante (Silveira, 2000 a).

Embora a literatura sobre mediação preveja uma restrição quanto ao papel do mediador no que concerne à preservação de neutralidade do seu mandato institucional, no Procon observa-se, justamente, uma orientação contrária, pois o mediador preferencialmente deve estar alinhado aos interesses do consumidor. No entanto, para que a meta institucional – produção do acordo - seja atingida, o representante do Procon precisa negociar um acordo entre as partes, o que implica a busca de algum tipo de consenso, que por sua vez redunde em um jogo de alinhamentos, ora com o consumidor ora com o reclamado.

Assim sendo, esse encontro tem como principal característica a negociação (Firth, 1995), seja ela entendida num sentido estrito, como um encontro no qual as partes se reúnem para tomar uma decisão acerca de um dado problema, seja em sentido metafórico, quando então a negociação se manifesta, mesmo imperceptivelmente, nos mais diversos processos interativos. Nessa acepção, são negociados enquadres, tópicos, sentidos de escolhas lexicais, etc, tendo-se sempre em mente tentar persuadir o outro a alterar suas idéias, seu comportamento.

A negociação abrange várias perspectivas de estudo, todas elas fortemente ancoradas em processos argumentativos, em que as partes antagônicas apresentam suas posições, argumentos, contra-argumentos, refutações e sustentações, tendo em vista a

busca de solução para seus problemas. Nesse trabalho, identificamos alguns episódios em que a negociação era restrita a uma discussão entre a mediadora e o reclamado acerca da ‘pertinência legal da reivindicação do reclamante’ e outros em que a barganha se sobressaía nas negociações, verificando-se então as ações típicas dessa estrutura.

No que se refere à negociação e barganha, optamos pela diferenciação entre os termos, de acordo com a postura de Firth (1995:37), em que o termo barganha será usado num sentido mais estreito que negociação, referindo-se a um específico conjunto de ações ( e.g. propostas, contrapropostas ) que ocorrem no enquadre mais abrangente da negociação.

Feitas essas colocações, apresentamos então como nosso **objeto** de estudo as seqüências de barganha, entendidas como segmentos conversacionais nos quais as partes efetivamente discutem uma solução para o problema que os levou àquela audiência. Essas seqüências são constituídas por um conjunto de ações (solicitações de sugestões, proposta, recusa/ aceitação, desacordos, motivações positivas e negativas ) interrelacionadas, postas na mesa de discussão pelos participantes da audiência. A seqüência de barganha é descrita por Maynard (1984) como uma estrutura que constitui “o cerne da conversa de negociação” e pela qual as partes buscam incessantemente alcançar decisões que sejam mutuamente aceitáveis.

Para estudar as seqüências de barganha e o padrão global de negociação e barganha assumido pelos participantes de uma audiência, elaboramos um modelo que servirá de base para a análise destas seqüências na audiência “Loja de Eletrodomésticos”, ora em pauta, e para a tentativa de identificação de padrões de resolução de conflitos das audiências que compõem nosso ‘corpus’ de dados.

Para tanto, apoiamo-nos especialmente nas postulações teóricas de Maynard (1984), quanto à formulação de padrões de barganha em Plea Bargaining, Garcez (2002),

quanto à formulação das seqüências argumentativas de negociação; para tratar da elaboração de propostas, utilizamos os aportes teóricos de Garcia (2000) e Casanova (1996). Para o estudo dos desacordos adotamos as postulações de Muntigl & Turnbull (1998), Gruber (1998); quanto às técnicas de motivação positiva e negativa, apoiamo-nos em Sheppard (1983). A aplicação desse modelo objetiva responder às seguintes questões que norteiam esse trabalho:

- 1) quais os padrões interacionais de barganha a que recorrem os participantes dessa audiência de conciliação para negociar / produzir um acordo?
- 2) como são elaboradas as propostas com vista à obtenção de idéias a serem discutidas na mesa de negociação?
- 3) como são produzidos e negociados os desacordos e as técnicas de motivação negativas (ameaças ) e positivas ( sedução) nessa audiência de conciliação?
- 4) tendo em vista que a audiência de conciliação conta com a interveniência de uma terceira parte – a mediadora – em que medida os diferentes alinhamentos assumidos por ela interferem no curso da audiência e na tomada de decisão pelas partes? Existe por parte da mediadora alguma preocupação no sentido de preservar a exigência de neutralidade prevista para esse cargo e dar poderes às partes?
- 5) em que medida fatores como poder, influência e autoridade influenciam o curso das negociações?

O principal objetivo desse trabalho é identificar e analisar os padrões de negociação e barganha a que recorrem os participantes nesse evento de negociação, numa perspectiva discursivo- interacional. Tomando a barganha como parâmetro, objetivamos também investigar em que medida as ações lingüísticas, envolvendo poder, influência e autoridade são determinantes em termos das formulações de propostas, nos desacordos e nas técnicas de ameaça e sedução, atuando no sentido de conduzir as partes ao atingimento

da meta instrumental do encontro – a produção do acordo.

A escolha da negociação e mais especificamente da barganha como objeto de estudo se justifica em função da relevância que o tema representa não apenas em termos teóricos, mas, sobretudo, em termos práticos, já que por meio dessa estrutura podemos visualizar ações pretéritas, ações em andamento e ações futuras que poderão sinalizar (e mais desencadear) um desfecho favorável ou desfavorável ao consumidor, parte que tem sua defesa garantida pelo Código de Defesa do Consumidor e alvo da atenção dos Órgãos de proteção, como é o caso do Procon.

Com o amparo do Código, o consumidor conquistou legalmente o direito de reclamar, contando para tal com um espaço físico e uma assessoria jurídica especialmente treinada para essa finalidade. Porém, em termos discursivo- interacionais ainda há um grande trabalho a fazer, especialmente no que tange ao amadurecimento do consumidor, que na maioria das vezes não fala por si, deixando essa incumbência aos representantes do Procon. Aliada a outros estudos já elaborados tendo como ‘corpus’ de análise as audiências de conciliação no Procon, essa pesquisa pretende contribuir para o projeto “A produção da fala em situações de conflito” no sentido de propiciar uma base de conhecimentos capazes de auxiliar não só o consumidor, como também os representantes do Procon na compreensão do que está acontecendo ‘naquele lugar’, ‘naquele momento’.

O nosso trabalho está organizado da seguinte forma:

**Capítulo 1 - Pressupostos teóricos :** nesse capítulo apresentaremos as contribuições teóricas referentes ao estudo da negociação, sua definição e escopo. Em seguida enfocaremos a relação entre negociação e barganha, apresentando algumas aplicações em plea bargaining e em encontro de negócios de exportação e importação. A organização de seqüências e as seqüências e barganha constituirão o passo seguinte. Finalmente, apresentaremos a negociação e barganha no Procon, apontando para tanto diversas

postulações que servirão de embasamento para um posterior modelo aplicável nesse Órgão.

**Capítulo 2 – Metodologia** : nesse capítulo serão fornecidas informações macro e micro contextuais em relação ao nosso estudo. Também apresentaremos as categorias e unidades de análise, e a estruturação das mesmas em um modelo que norteará a análise dos dados.

**Capítulo 3 – Negociação: aspectos discursivos e argumentativos** : propomo-nos neste capítulo a analisar os dados, enfocando as negociações, sejam em sentido descritivo ou metafórico, os argumentos e contra-argumentos utilizados pelas partes, questões estas investigadas fora das seqüências de barganha, mas intimamente relacionadas a elas. Esta análise torna-se relevante em virtude, especialmente, do embate travado entre mediadora e reclamado em torno da ‘pertinência legal da reivindicação do reclamante’.

**Capítulo 4 – Análise das seqüências da barganha no Procon** : neste capítulo enfocamos os padrões de barganha identificados na audiência, com suas respectivas peculiaridades. Na análise das seqüências de barganha, atentaremos para a elaboração das propostas e solicitação de sugestões, a aceitação ou recusa e a abertura da seqüência argumentativa de negociação (SAN), com ênfase na produção e negociação de desacordos, além da aplicação de técnicas de ameaça e sedução.

**Capítulo 5 – Considerações finais** : serão retomados os nossos objetivos e respondidas as questões levantadas nessa introdução.

## **CAPÍTULO 1**

### **PRESSUPOSTOS TEÓRICOS**

O propósito desse capítulo é a apresentação e a discussão de conceitos e postulações teóricas que servirão de base para nossa pesquisa. Em 1.1, trataremos da negociação, seu(s) conceito(s) e escopo, relacionando-a à linguagem e à comunicação. Também abordaremos as contribuições de alguns pesquisadores que vêm examinando seus aspectos discursivos e interacionais em diversos cenários, inclusive os de caráter institucional (Firth , 1995; Bell, 1995). Em 1.2, a nossa perspectiva volta-se para a questão da barganha na negociação. Buscaremos a base para essa discussão em Maynard (1984) e Garcez (2002). Em 1.3, enfocaremos a organização das seqüências, em especial os padrões de barganha estabelecidos por Maynard ( op Cit), sua aplicação por Garcez (op Cit) e a descrição da seqüência argumentativa de negociação (SAN) no trabalho de Garcez. A organização seqüencial da barganha será analisada à luz das contribuições da Análise da conversação (Schegloff ,2000; Gago,2002). Finalmente, em 1.4, discutiremos a negociação e barganha no Procon. Para tanto, incorporaremos às postulações já apresentadas as contribuições de Vieira (2002), Garcia (2000), Casanova (1996), Muntigl & Turnbull (1998) e Gruber (1998) e Sheppard (1983).

#### **1.1 NEGOCIAÇÃO : DEFINIÇÃO E ESCOPO**

A nossa discussão teórica se inicia com uma revisão sobre concepções de linguagem, o modelo interacional de comunicação e a negociação.

### 1.1.1 Negociação, linguagem e modelo interacional de comunicação

Negociar implica buscar um entendimento para situações ou pontos de vista divergentes, mesmo que esse processo ocorra de forma conflituosa, por meio do discurso do dissenso, tipicamente marcado por desacordos, sejam eles agravados ou, ao contrário, mais amenizados. Esse esforço coordenado<sup>1</sup> realizado por dois ou mais indivíduos está intrinsecamente relacionado à comunicação, uma atividade social que pode ser considerada a essência da negociação. Embora essa afirmação constitua um axioma, uma verdade contra a qual não cabe qualquer discussão, estudar a **negociação pelo viés de um modelo comunicativo, levando em conta a linguagem e o processo de interação** só recentemente se tornou uma prática entre estudiosos interessados no tema.

No que concerne à linguagem, podemos verificar que, desde a Antigüidade, quando questões ontológicas, éticas, morais, etc eram debatidas pelos filósofos, seu estudo já era contemplado, mesmo que indiretamente. Em Crátilo, de Platão, por exemplo, podem ser identificados elementos que demonstram uma visão realista da linguagem, cuja vocação seria **representar a realidade** (pp 126-128). Nesse mesmo texto, Platão se posiciona contra as situações consideradas por ele degradantes, entre elas as postulações dos **sofistas** (citando Protágoras) - contra as quais se opõe radicalmente - interpretados por ele como aqueles que "ensinam a arte de convencer não através da busca da razão, mas da manipulação de crenças e interesses, de metáforas, ambigüidades, ilusões"(Marcondes,1997:52). Nessa breve passagem pela filosofia, podemos perceber algumas sementes que certamente contribuíram, entre muitas outras, na consubstanciação do estudo da linguagem no curso da História. As diversas concepções podem ser assim sintetizadas:

---

<sup>1</sup> Kong (2002:49-50): "qualquer interação social, incluindo situações de dissenso, é cooperativamente construída, ou seja, co-construída, sendo que co-construção não envolve necessariamente interações afiliativas ou de suporte".

(1) linguagem como representação do pensamento na qual o sujeito é visto como “*um ego que constrói uma representação mental e deseja que esta seja captada pelo interlocutor da maneira como foi mentalizada*” (Koch, 2002:14); essencialmente histórico e social, esse sujeito adquire a habilidade de interagir, porém com total domínio de seu dizer e de suas ações. Nesse caso, o sujeito da enunciação, dono de sua vontade e de suas palavras, é o responsável pelo sentido, e, portanto, a interpretação consiste em determinar a sua intenção. Nessa perspectiva, o texto/discurso é produto do pensamento de um autor, cabendo ao ‘outro’ apenas a tarefa de ‘captar’, passivamente, a representação mental e as intenções do produtor.

(2) linguagem como *estrutura*, instrumento ou ‘ferramenta’ de comunicação, que trata a língua como código por meio do qual “um emissor comunica a um receptor determinadas mensagens, sendo, portanto, a sua principal função a transmissão de informação. A explicação de um fenômeno ou mesmo de comportamento repousa sobre o sistema, seja ele lingüístico ou social. Nesse caso, o sujeito é assujeitado pelo sistema, ou seja, “*o indivíduo não é dono de seu discurso e de sua vontade: sua consciência, quando existe, é produzida de fora e ele pode não saber o que faz e o que diz.*” (Possenti (1993), apud Koch, 2002:14)<sup>2</sup>. Nessa concepção, portanto, o texto / discurso é fruto da codificação de um emissor, bastando ao ouvinte/ leitor, indivíduo essencialmente passivo, o conhecimento do código para decifrar uma mensagem que se apresenta de forma totalmente explícita.

(3) linguagem como *lugar de interação* que possibilita a prática das mais variadas atividades entre os atores sociais, orientados para um propósito determinado. Nesse caso,

---

<sup>2</sup> POSSENTI, S. (1993). Concepções de sujeito na linguagem. Boletim da ABRALIN. São Paulo, USP, 13, pp.13-30.

os sujeitos ocupam lugares sociais e constroem juntos os sentidos das suas elocuições, em uma dada situação de comunicação. Nessa perspectiva, os sujeitos constituem uma entidade psicossocial, participando ativamente na definição da própria situação da qual são os atores, e na qual encontram-se engajados. Ao contrário das outras concepções que preconizam uma atitude passiva dos parceiros do locutor na comunicação, aqui,

*o ouvinte que recebe e compreende a significação (lingüística) de um discurso adota simultaneamente para com este discurso, uma ‘atitude responsiva ativa’: ele concorda ou discorda (total ou parcialmente), completa, adapta, apronta-se para executar, etc., e esta atitude do ouvinte está em elaboração constante durante todo o processo de audição e de compreensão desde o início do discurso, às vezes já nas primeiras palavras emitidas pelo locutor. (Bakhtin, 2000:290)*

Se os sentidos não estão à priori na ‘cabeça’ do falante, se são o tempo todo negociados, construídos no curso da interação, o que o locutor, obviamente, espera de seu parceiro não é a simples captação de uma reprodução mental ou mesmo a decodificação de uma mensagem; espera, sim, uma resposta, que possa ser traduzida como uma concordância, uma adesão, uma objeção, uma execução, etc.. Se o sentido não existe anteriormente ao processo de interação, então, para se atingir a compreensão do discurso/texto será necessário, além dos elementos lingüísticos situados na superfície, lançar mão de componentes do contexto sócio- histórico- ideológico que em muito contribuirão para a percepção de inferências que serão desvendadas durante o jogo interativo. Nos termos de Koch (2002), [ a compreensão] é :

*uma atividade interativa altamente complexa de produção de sentidos, que se realiza, evidentemente, com base nos elementos lingüísticos presentes na superfície textual e na sua forma de organização, mas que requer a mobilização de um vasto conjunto de saberes (enciclopédia) e sua reconstrução deste no interior do evento comunicativo.” (p.17).*

Conforme percebemos, essa concepção destaca primordialmente a função social da linguagem usada pelo homem que, vivendo em comunidades, precisa se

comunicar com seus pares no sentido de estabelecer as mais variadas relações, obter respostas, reações ou comportamentos, agir , atuar , convencer o outro, enfim interagir socialmente por meio do discurso.

Entre os modelos de comunicação existentes, o modelo interacional de comunicação<sup>3</sup> é o aliado do enfoque de estudo lingüístico ao qual acabamos de nos referir.

Segundo ele, a responsabilidade pela comunicação compete simultaneamente a todos os participantes de uma interação face- a- face, que conjunta e constantemente negociam os sentidos para as informações situadas, contextualizadas. O foco do modelo não está estritamente vinculado à decodificação de mensagens veiculadas pelo código lingüístico, na transmissão do pensamento, ou no reconhecimento das intenções. Comunicação aqui é **comportamento**, independentemente de haver ou não a intencionalidade. Dessa forma, todo comportamento verbal ou não-verbal é potencialmente comunicativo. Falar ou silenciar, ambos têm valor de mensagem, desde que os comportamentos estejam acessíveis à observação. A interpretação dos comportamentos por um ou mais interlocutores é guiada por conhecimentos não apenas de natureza lingüística, como também social e cultural, possibilitando a formulação de inferências capazes de contribuir na construção dos significados, num dado contexto comunicativo.

Deixar de lado o exame do jogo comunicativo na negociação, sua natureza discursiva e interacional, priorizando a predição e a explanação de resultados de negociações, de certa forma “resulta em uma visão empobrecida da negociação como um fenômeno cultural e interacional” (Firth, 1995:8).

Daí, o crescente interesse de pesquisadores em dedicar seus estudos aos aspectos interacionalmente significativos da atividade de negociação em diversos contextos, inclusive o institucional, dirigindo o olhar para as contribuições de fala dos

---

<sup>3</sup> Este é um dos três modelos existentes: modelo do código, modelo inferencial e modelo interacional (cf Schiffrin, 1994).

próprios participantes, as quais redundam numa tomada mútua de decisão acerca de assuntos variados.

O interesse dos estudiosos reside especialmente em tentar realçar aquilo que é considerado o centro dos processos de negociação, ou seja, a produção e discussão de argumentos e contra-argumentos recíprocos, assim como a elaboração de propostas e contra-propostas, visando uma tomada de decisão que seja conjuntamente construída e mutuamente aceita como benéfica, ou pelo menos satisfatória pelas partes em confronto. O que importa demonstrar é, nos termos de Firth (1995:4) :

*como esses aspectos(...) se realizam interacionalmente, como surgem e se articulam no processo discursivo, como são linguisticamente estruturados e quais conseqüências decorrem deles, enfocando especificamente a negociação experienciada em cenários concretos da 'vida-real'.*

Devemos estar atentos para o fato de que o estudo do discurso em negociação não está restrito apenas a instâncias mais formais, como, por exemplo, os encontros entre chefes de governos para deliberarem sobre questões de diferentes esferas (políticas, sociais, econômicas, etc) sejam internas ou externas. A negociação também se mescla, se imiscui, se presentifica em outros cenários da vida social, tornando-se, assim, pertinente também a assuntos pessoais e/ou profissionais, individuais ou coletivos que acontecem no dia-a-dia.

Assim sendo, atividades de negociação estão intrinsecamente vinculadas a discussões realizadas em cenários institucionais, como as que ocorrem nas 'audiências de conciliação' realizadas no Procon, órgão destinado a acatar reclamações de diferentes espécies dos consumidores, visando precipuamente a sua defesa perante o fornecedor de bens e serviços.

Podem, entretanto, estar também implicitamente envolvidas nas tarefas

diárias, tais como decidir sobre um menu para o jantar, delegar tarefas domésticas, ou simplesmente na conversa, momento em que *“as pessoas coletivamente compartilham, estruturam, organizam e entendem suas vidas profissional e doméstica”*. (Firth, 1995:8).

Feitas essas colocações sobre o enfoque discursivo e interacional da negociação, assim como a apresentação de alguns cenários onde essa discussão pode se manifestar, passaremos a discutir o evento de negociação e a atividade de negociação nos termos de Firth (op Cit), tendo em vista especialmente os aspectos que darão sustentação ao nosso trabalho.

### 1.1.2 Evento de negociação e atividade de negociação

O trabalho de Firth (1995) enfatiza os aspectos comunicativos da negociação, objetivando buscar um melhor entendimento acerca de como ela é empreendida no discurso, entendido como “o uso situado da linguagem-em-interação social” (1995:4), como ela é tanto contingente quanto constitutiva do contexto<sup>4</sup> e elucidar os fundamentos discursivos interacionais de um conjunto particular de cenários sociais concretos nos quais as atividades de negociação sejam uma ocorrência rotineira: o moderno local de trabalho, conceito este que desenvolveremos com mais detalhes em 1.1.5.

Alguns dos estudos apresentados por Firth (1995) se baseiam em encontros explicitamente caracterizados como ‘negociação’, ou seja, já são especificamente e aprioristicamente definidos como tal. A esses casos, Firth atribui a denominação **evento**

---

<sup>4</sup> Analistas da conversação (e.g. Schegloff, 1991; Drew e Heritage, 1992) asseveram que enquanto o contexto exerce uma influência no modo como a fala é produzida e interpretada, o mesmo contexto é endoginamente e dinamicamente construído através da fala.

**de resolução de problema.** No entanto, a maioria dos estudos em Firth (1995) examina a negociação que está implicitamente embutida em outras práticas de trabalho, que incluem encontros, seminários, palestras, entrevistas, consultas, apresentações, e interrogatórios. Nesses casos, os encontros não são definidos à priori como ‘negociação’; ela vem à cena em virtude das contingências situacionais, sendo vista como uma **atividade de tomada de decisão**.

Portanto, como uma atividade de tomada de decisão, a negociação não se restringe a eventos formalmente definidos. Nos inúmeros cenários sociais em que ocorre, ela é tida como uma atividade regular e rotineira, “tipicamente superficial, evanescente, muitas vezes improvisada, freqüentemente não assumindo os interesses de pessoas outras, senão as envolvidas e algumas vezes não é reconhecida nem explicitamente rotulada como ‘negociação’ pelas pessoas nela implicadas” (Tedeschi e Rosenfeld, 1980 apud Firth 1995:6)<sup>5</sup>. Nos termos de Firth (1995) temos que:

*“ a negociação como um **evento formal** e explicitamente definido, e a negociação como uma atividade não são mutuamente exclusivas : a **atividade de negociação – processo de tomada de decisão conjuntamente construído** – pode e freqüentemente ocorre em eventos formais de negociação ” (p.35).*

Os eventos de negociação, portanto, comportam atividades de negociação; não fora assim, estaria descartada a possibilidade de se alcançar qualquer tipo de decisão ou acordo de interesse mútuo para as partes. Para melhor caracterizar essa questão, Firth chama a atenção para as negociações consideradas paradigmáticas, de âmbito legal, industrial e diplomático. Um dos exemplos citados por ele diz respeito aos conflitos militares entre sérvios, bósnios e croatas: uma decisão que seja capaz de pôr fim a um problema dessa natureza é que leva as partes em guerra a se engajarem em negociações

---

<sup>5</sup> Tedeschi J. T. and Rosenfeld, P. (1980). Communication in bargaining and negotiation. In: Roloff, M. and Miller, G. (eds). Persuasion: New directions in theory and research, pp. 225-248. Sage: London.

formais. A questão negociada - paz- requer concordância mútua e gerenciamento colaborativo. As ações e decisões das partes precisam ser geradas interdependentemente, em consonância com critérios de reciprocidade, o que permitirá a formalização multilateral dos resultados.

Dessa forma, eventos de negociação formal têm por características o fato de serem concebidos a partir de tarefas agendadas, comprometidas em favor de ‘outros’, freqüentemente prolongados, comumente precedidos de agendas escritas, sumarizadas em minutas, relatórios e, havendo sucesso, corretamente concluídas com assinaturas de declarações, acordos, contratos, etc.

À semelhança de Firth, discutindo a negociação em seu aspecto discursivo, Linde (1997)<sup>6</sup> defende que ela pode constituir um gênero discursivo formalmente definido, encontrado em atividades de negociação política, de negócios ou de trabalho. De outra forma, a negociação – tácita e encaixada em outras atividades – pode se configurar como um processo que, elaborado passo-a-passo conduz a um acordo implícito. Diz-nos a pesquisadora:

*“talvez a diferença mais relevante entre os gêneros de negociação formal e as negociações informais ou tácitas (...) é que em negociações formais os participantes freqüentemente começam com posições aparentemente fixas que eles então lentamente modificam. Em contraste, em negociações informais, os participantes aparentemente evitam posições rígidas que possam provocar conflito” (p.156)*

Buscando ampliar essa discussão, recorreremos à noção de *tipo de atividade* proposta por Levinson (1979:66-68)<sup>7</sup> que se refere a “qualquer atividade socialmente

---

<sup>6</sup> LINDE, Charlotte (1997). Evaluation as linguistic structure and social practice. IN: GUNNARSSON, B.L. LINNELL, P., NORDBER, B. *The Construction of Professional Discourse*. London: Longman.

<sup>7</sup> Essa noção corresponde, grosso modo, às noções de ‘evento de fala’ e ‘episódio’ (e.g. Gumperz & Hymes 1972<sup>a</sup>).

constituída e reconhecida culturalmente, podendo ou não coexistir com um período de fala ou mesmo se ela [a fala] não ocorrer”. Trata-se de uma categoria difusa em que os membros participantes estão orientados para metas socialmente constituídas, que impõem restrições aos participantes, cenários, etc, mas, sobretudo, restrições sobre os tipos de contribuições verbais permitidas.

Essa difusão, diríamos, poderá decorrer da própria organização dos eventos sociais numa escala cujos pólos podem ser preenchidos por atividades totalmente estruturadas de um lado e, de outro, por atividades ou eventos sociais menos estruturados. Podemos confrontar esse ‘continuum’ com outro em que estariam em foco atividades altamente formais de um lado e muito informais de outro. “Formalidade parece obedecer a altos níveis de planejamento, tanto em termos de ação, quanto em termos de fala, com grande distância social entre os participantes” (Levinson op Cit). Poderá, então, estar presente em uma atividade estruturada ou não. Daí que : uma atividade altamente estruturada não significa necessariamente uma atividade altamente formal.

Tendo em vista as contribuições teóricas discutidas, pretendemos enquadrar as ‘audiências de conciliação’ realizadas no Procon como um evento para resolução de problema, posto envolverem aprioristicamente atividades de negociação. Não ousaríamos dizer tratar-se de um evento altamente formal, tais como os encontros diplomáticos descritos por Firth. Quanto à sua estruturação , optaríamos por considerá-lo um evento semi-estruturado (cf. Silveira, 2001).

No Procon, após a realização de uma triagem para verificar se realmente a reclamação é da competência do Órgão, procede-se à elaboração de uma minuta contendo um breve relato da queixa do consumidor. A primeira tentativa para solucionar o problema é feita por telefone. Não sendo possível alcançar um acordo, as partes, então, são convocadas a comparecerem em dia e hora pré-determinados, sendo-lhes permitido

levarem advogados ou mesmo acompanhantes, para discutirem o problema à luz do Código de Defesa do Consumidor, mediante a mediação de um representante do Órgão. As partes têm cada qual uma determinada meta: a do reclamante, ser atendido na sua reivindicação; a do reclamado, tentar de todas as maneiras defender a boa imagem da firma e a sua própria eficiência e autonomia no que diz respeito às suas obrigações. Já a meta do Procon é a conciliação dos interesses, tendo em vista a produção de um acordo, que poderá ou não ocorrer. Encerrada a audiência, uma ata é redigida, registrando-se a decisão a que chegaram as partes - acordo, impasse, ou adiamento. No caso de impasse, o consumidor é orientado a procurar a Justiça.<sup>8</sup>

Cabe ressaltar, entretanto, que, em um evento de negociação, como é o caso das audiências de conciliação' agendadas pelo Procon, a atividade de negociação é uma atividade prevista, mas não a única. Nesses encontros podemos observar diferentes tipos de atividades, como, por exemplo, as ligadas ao relatar e ao argumentar. O relato é uma atividade que pode se apresentar de formas diferenciadas: ou uma retrospectiva dos fatos, feita por qualquer um dos participantes, ou como um conjunto de ações propostas para solucionar um problema, o chamado 'relato de posição', que será discutido oportunamente, quando tratarmos da abertura das seqüências de barganha, em 1.4.2.1 e 1.4.2.2.

Finalizando, ressaltamos ainda que "a atividade de negociação implica o próprio processo discursivo, gerindo não apenas a aceitabilidade de decisões, mas também a aceitabilidade de categorias para descrever objetos ou conceitos, além da veracidade dos fatos, razões ou avaliações. Qualquer que seja o cenário onde ocorra a negociação, as pessoas deverão se empenhar em tentar comunicativamente acomodar diferenças potenciais ou reais relacionadas aos seus interesses, a fim de tomar decisões mutuamente

---

<sup>8</sup> Cf. informações registradas no Relatório final do projeto de pesquisa "Estratégias discursivo-interacionais utilizadas para reivindicar as 'faces' associadas aos papéis institucionais de reclamante e reclamado em 'acareações'".

aceitáveis, decisões estas somente possíveis se emergirem de um arranjo conjuntamente construído pelas partes” (Firth, 1995: 6-7).

### 1.1.3 Negociação em sentido restritivo e em sentido metafórico

Grande parte da pesquisa em negociação conceitua os termos ‘negociação’ e ‘negociar’ como descritores de um encontro destinado à resolução de problema. Os termos, no entanto, possuem uma conotação mais ampla, um sentido metafórico usado para enfatizar que a natureza essencial do fenômeno não é a fixidez, mas a sua eventual mutabilidade, a sua manifestação em decorrência de uma dada situação e a sua interpretação intersubjetiva.

Nos estudos em Sociolinguística, Sociologia<sup>9</sup> e Antropologia, o uso metafórico do termo ‘negociação’ é prevalente, particularmente nas pesquisas de dimensão interacional e pragmática de uso da linguagem. Nesse caso, categorias de análise (tais como ‘contexto’, ‘tópicos’, ‘tomada de turno’, entre outras) são comumente assumidas como **fenômenos enfaticamente negociáveis**, no sentido de serem dinâmicos, socialmente determinados e realizados por meio de processos iterativos.

Casse (1981:152 apud Bell 1995:43) define negociação como:

*“o processo no qual um indivíduo tenta persuadir outro a alterar suas idéias ou seu comportamento; um processo no qual no mínimo duas partes com*

---

<sup>9</sup> Para alguns sociólogos (e.g. Strauss, 1978, apud Firth, 1995:10) “a negociação se estende a todas as áreas da vida social, já que a ordem social por si mesma é um trabalhoso processo *negociado*, no qual todas as formas de interação humana incessantemente acarretam interpretações, sentidos, metas, papéis, decisões, arranjos e resultados ‘negociados’”.

*diferentes necessidades e pontos de vista tentam alcançar um acordo em questões de interesse mútuo.” ( Adler e Graham 1987:213)*

Como então entenderíamos a negociação no âmbito do Procon? Tendo em vista tudo o que foi exposto, não há como assumir apenas um entendimento em detrimento do outro, pois embora as audiências de conciliação sejam previamente caracterizadas como um evento cujo fio condutor é uma atividade de negociação (conforme discutimos na seção anterior), o uso metafórico do termo perpassa por toda a audiência, na medida em que o jogo da interação exige negociações as mais diversas, conforme podemos verificar no exemplo abaixo, em que mediadora, Vívian, e o reclamado, Adamastor, (gerente de uma loja de eletrodomésticos ) discutem acerca do sentido da expressão ‘querer’:

### **Exemplo 1:**

(10:40- 10:45)<sup>10</sup>

40 Adamastor: [tá. então tudo ]bem. Você não  
 41 quer ,tudo bem. eu vou passar dessa forma então. que  
 42 você não quer que eu vejo o defeito. (pô aí: )  
 43 Vivian: > não é [que você não quer ver o defeito] não!<  
 44 ((termina rindo))  
 45 Lucas: [/ eu já levei na loja. / ]

Neste momento da audiência, o reclamado interpreta a recusa do consumidor quanto ao possível conserto do aparelho de som como um não- querer que o defeito seja visto por ele (gerente). Observemos que a mediadora corrige essa interpretação: dadas as circunstâncias, a recusa não se vincula à vontade e sim ao direito do consumidor em ter seu produto trocado. A manobra do gerente em tentar transferir a responsabilidade pelo fracasso momentâneo das discussões para o consumidor é percebida

---

<sup>10</sup> A codificação refere-se ao sistema de numeração adotado na transcrição original. Leia-se “da página 10, linha 40 à página 10, linha 45”. A transcrição, na íntegra, possui 13 páginas. Optou-se por, a cada nova página, iniciar-se uma nova numeração de linhas. Cada página comporta cerca de 60 linhas. Os parâmetros para a transcrição encontram-se no anexo 3.

por ambos, de tal forma que, de tão inusitada, tornou-se engraçada, provocando o riso da mediadora. O reclamante também contesta o gerente. Parafraseando a sua resposta, o que ele quis dizer é: como não quero que você veja o problema se até já levei o produto na sua loja!

Portanto, ambos os sentidos adotados para a expressão negociação – stricto sensu ou metafórico – são pertinentes às ‘audiências de conciliação’, variando eles em função do próprio formato da audiência, ou seja, daquilo que entendemos ser um encontro de negociação, ou das negociações que vão sendo empreendidas no curso da interação.

No próximo item enfocaremos os aspectos discursivos que dão caráter institucional às negociações.

#### **1.1.4 Negociação e discurso institucional**

Enquanto discorriamos acerca dos tipos de atividades e da atividade de negociação (1.1.2), algumas palavras-chave – tais como metas e restrições sobre os tipos de contribuições verbais – foram focais para categorizar as atividades como sendo mais ou menos estruturadas, ou mais ou menos formais, tendo em vista seus aspectos organizacionais. Conforme já dissemos, as ‘audiências de conciliação’ constituem um evento de negociação semi-estruturado, apresentando, muitas vezes, padrões institucionais. Para caracterizar os encontros como tendo natureza institucional, diversos estudos, como por exemplo, o processamento de casos por acordo em fóruns jurídicos (Maynard, 1984), têm evidenciado a presença de um formato padrão ligado a tarefas, mesmo que elas interajam com outras rotinas localmente geridas. O estabelecimento de um (ou vários) formato(s) padrão (ões) verificáveis para as ‘audiências de conciliação’ no Procon, será um dos focos discutidos por nós nesse trabalho.

As formas institucionais da conversa podem ser investigadas, segundo Drew & Heritage (1992) em cinco dimensões: escolha lexical; formato dos turnos; organização seqüencial; organização macro-estrutural; e epistemologia social e relações sociais. Todas as dimensões receberão algum tipo de tratamento, em nossa análise, porém o foco maior fica por conta da organização seqüencial e da organização macro- estrutural.

Os mesmos autores chamam a atenção para aspectos gerais que caracterizam a fala-em-interação institucional. A grande ênfase é colocada sobre as orientações para tarefas ou metas-fim, convencionalmente associadas com a instituição em questão, por parte de pelo menos um dos interagentes - neste estudo o mediador, questão esta já parcialmente abordada em 1.1.2 .Outro aspecto relevante diz respeito aos limites especiais e particulares quanto às contribuições admissíveis acerca do assunto em pauta.

Discorrendo sobre esses pontos, Garcez ( 2002: 58), esclarece que as metas aqui referidas “*são metas específicas do encontro social em andamento e específicas, também, das identidades institucionais que os participantes tornam relevantes ao construir esta interação que se desenrola aqui, agora.*” São essas metas que vão fornecer o enquadre no qual os participantes deverão operar, de forma que mesmo que haja conversa informal, ela será inferida como desvio, podendo então um dos participantes conclamar os demais a retomarem a conversa de negócios para que as tarefas sejam executadas, a fim de que a meta última, pertinente ao problema institucional em questão, seja alcançada. Esse aspecto que acabamos de discutir tem sido referido por vários estudiosos ( Maynard, 1984; Firth, 1991) como o ***mandato institucional*** que guia as ações dos participantes e que pode ser assim resumida, nos termos de Garcez (2002):

*os participantes de uma conversa de negociação “ têm uma meta-fim, tangível na medida em que podem explicitá-la, meta a ser alcançada por meio de sua interação e que precisa estar assegurada antes do encerramento da interação. Eles compartilham o entendimento de que esta meta- fim é o*

*que motiva seu engajamento em uma interação sustentada, da maneira como é sustentada e pelo tempo que é sustentada. (p.59)*

Finalizando, asseveram que a interação institucional pode estar associada a arcabouços inferenciais e procedimentos que são peculiares a contextos institucionais específicos.

A seguir, faremos um esboço do trabalho de Bell (1995) quanto à moderna noção de ‘local de trabalho’, e quanto às ações lingüísticas de poder, influência e autoridade postuladas pela Lingüística Política.

#### **1.1.5 Negociação, local de trabalho e Lingüística Política**

Para discutir esse tema, nos apoiamos em Bell (1995), cujo trabalho visa propor alguns esclarecimentos terminológicos e algumas questões teóricas e metodológicas sobre a negociação em ‘local de trabalho’, a partir da perspectiva da Lingüística Política, uma abordagem preocupada em construir um sentido para os termos *poder, influência e autoridade*, termos estes utilizados estrategicamente por meio da linguagem e da comunicação na tentativa de afetar os valores e os comportamentos de ‘outros’. Para tratar do tema negociação em locais de trabalho, Bell (op. Cit) primeiramente discute o termo ‘local de trabalho’ - sugestivo de um lugar, um ‘site’ - , enquadrando-o como sendo “uma noção moderna” e nada simples de ser definida. Compreendê-lo implica em que façamos um contraste acerca do que seria um lugar de “não- trabalho”, como, por exemplo, os espaços domésticos. Porém, no que se refere a tarefas exercidas no âmbito residencial, o que se verifica é que muitas vezes elas podem extrapolar esses limites, ensejando o surgimento de empresas, como é o caso das modernas creches. Na contramão dessa tendência, nos últimos tempos temos presenciado o fato inverso, ou seja, pessoas que

passaram a executar suas atividades profissionais em casa, revertendo parte do espaço doméstico em um lugar destinado a resolver questões de trabalho, utilizando muitas vezes alternativas propiciadas pelos novos suportes tecnológicos, especialmente os advindos dos avanços no campo da informática.

E quanto ao lazer? , indaga Bell ( op. Cit.), estaria afastado dessa discussão? A resposta poderia ser positiva, se fosse considerada a raiz latina do termo ‘negociar’ - ‘*neg otium*’ , que significa não- ócio ou, em outras palavras, não- lazer. Mas, o lazer vem se tornando uma indústria e, seguramente, uma das áreas de maior crescimento nos últimos tempos; daí não poder ser afastado dessa discussão. “Sendo assim, talvez, o ‘local de trabalho’ esteja em todo lugar” e a negociação em ‘local de trabalho’ em quase todos os cenários de negociação.” (Bell 1995:42 )

Negociação, conforme já discutimos, implica conversa entre pessoas, conflito, cooperação; partilhamento e divergência de objetivos; tentativa de solucionar problemas, firmar acordos por meio da discussão. A análise da negociação sob a ótica da **lingüística política** visa explicar de que forma as pessoas se habilitam a não só afetar, mas também mudar o comportamento, os valores e as atitudes dos outros , através do discurso e da comunicação. Essa abordagem distingue três tipos de ações lingüísticas, denominadas linguagem do PIA ( poder, influência e autoridade).

A parte que detém o **poder** tem em mãos a possibilidade do uso de sanções tanto positivas quanto negativas<sup>11</sup> e a capacidade de manipular um contingente de decisões que pode afetar o comportamento do outro. Bell exemplifica : “Se a sua performance no trabalho não melhorar, eu terei que demitir você”. “Se você fizer um bom trabalho, vou te dar um aumento”.

---

<sup>11</sup> O termo sanção tal como definido no Novo Dicionário Aurélio pode ter caráter apenas aprovativo, apenas repressivo ou ambos, como é o caso aqui utilizado, referente a “pena ou recompensa com que se tenta garantir a execução de uma lei”.

Vejamos um exemplo em que a mediadora usa o poder, amparada nos termos da lei, para contestar o gerente da loja, quando este tentava atribuir ao fabricante a responsabilidade pela troca do aparelho.

### Exemplo 2:

(2: 30 – 2: 51)

30 Adamastor: [ uma uma ] uma que eu nem eu  
 31 nem tenho do aparelho mais. em loja nenhuma nem no  
 32 Depósito tem dele mais. ... né? então é por isso que eu  
 33 estou te falando, que no ca:so, .. quem tem ..que repor  
 34 é a falcon.  
 35 Vivian: não é que tem que- não. você- em princípio é você.  
 36 Primeiro contato no:sso, primeiro responsabilidade é sua  
 37 porque cabe ao fornecedor atender bem ao consumidor, e  
 38 rev- e e satisfazer o consumidor dentro do > código de  
 39 defesa do consumidor.< o seu problema com a fal- a  
 40 relação entre a falcon, .. e você quem vai resolver é  
 41 você! Né? no caso todo-todo todo a-a .. a documentação  
 42 que você, .. efetuou a troca do aparelho, você com  
 43 Documento do procon que você efetuou a troca do aparelho,  
 44 você vai falar "falcon, olha, tá aqui. O documento do  
 45 órgão de defesa da minha cidade, eu tive que efetuar a  
 46 troca, em função- já já passou na autorizada, já fez e  
 47 não foi resolvido, em função disso, eu estou-eu-eu eu eu  
 48 eu tive que efetuar, porque eu sou solidário. então  
 49 diante disso eu quero a reposição para mim" porque aí a  
 50 Relação é sua com a autorizada, com a a. né?: A  
 51 responsabilidade aí, [seria sua e da falcon. né?]

Na linhas 33 e 34 do exemplo acima, o gerente Adamastor, tenta eximir-se da responsabilidade de efetuar a troca do aparelho. No entanto, para sua decepção, a mediadora Vívian, nas linhas 35 a 39, usa literalmente os termos da lei no sentido de afetar, mais ainda, alterar o seu comportamento, pois na qualidade de fornecedor imediato, é dele a responsabilidade primeira pela troca do produto.

A aplicação de sanções negativas pelos Procons<sup>12</sup> limita-se ao âmbito administrativo. Quando se constata que o consumidor tem razão e não se consegue chegar a um acordo, além de encaminhar o caso para os Juizados Especiais ou orientar o

<sup>12</sup> Informação obtida em entrevista com uma das advogadas do Procon de Juiz de Fora pela coordenadora do Projeto de Pesquisa "A produção da fala em situações de conflito".

reclamante a procurar a Justiça, o Procon poderá abrir um processo administrativo contra o reclamado, impingindo-lhe uma penalidade (multa, prestação de serviço de assistência social ou serviço público). Isso significa que além de sofrer sanção neste Órgão, ainda estará sujeito às penalidades de um futuro processo. O Procon também faz uso de um outro artifício, que intimida bastante os reclamados: a publicação anual de uma “lista negra”, contendo o nome daqueles que não cumprem suas obrigações para com o consumidor.

Ainda no que concerne ao **poder**, a capacidade de manipular decisões e afetar o comportamento pode se manifestar, no nosso entendimento, por meio de técnicas de motivação negativa (ameaça) ou positiva (sedução), conforme podemos verificar no exemplo a seguir, momento em que a mediadora tenta persuadir o gerente da loja a trocar o aparelho, em virtude do descontentamento e da insatisfação do consumidor :

### Exemplo 3:

(5: 46 – 5: 56)

46 Vívian: = é./ porque lá- nem- é questão de- nem , né? nem- não  
 47 é nem / que ele não querer o som. é você estar  
 48 insatisfeito com o produto, realmente que você  
 49 comprou, . . dentro de- =  
 50 Lucas: = /é ué! /=  
 51 Vívian: = igual vamos supor, ele comprou no último: logo depois-  
 52 após- mês de uso, né? foi- /não, ( ) alguns  
 53 meses de uso./ e o aparelho > dá defeito!< você acha  
 54 que nu- que a gente compra o aparelho, porque quer que  
 55 ele .. ele se- ele tá usando insatisfatoriamente o  
 56 produto! // ( ) //.

Lembremos que, segundo o Código de Defesa do Consumidor, cabe ao fornecedor atender bem e satisfazer o consumidor. Neste momento, a mediadora, nas linhas 47-49, constrói seu discurso com base nos termos da lei, porém indiretamente, não citando a lei na íntegra, conforme verificamos no exemplo anterior.

A segunda forma de ação lingüística política é a **influência**, ação pela qual uma parte faz predições acerca dos resultados advindos de certos tipos de comportamento,

**por não portar a capacidade de afetar diretamente tais resultados.** O exemplo de Bell para esse caso é: “se não lhes oferecermos pelo menos 5% de desconto, eles vão embora”.

Exemplificando com dados do nosso ‘corpus’, apresentamos um momento da audiência em que o reclamado, não podendo afetar diretamente um resultado, faz promessas com o intuito de conquistar a adesão do reclamante à proposta do conserto do aparelho:

#### **Exemplo 4:**

(9: 60 –10: 13)

60 Adamastor: = vai dar para: tipo, se for nesse caso, eu poderia  
 1 tem- se fosse o caso. né? de de que eu só vou  
 2 também te entregar ele também ,... [ ele ( ) .]  
 3 Vívian: [(a gente)]  
 4 Adamastor: como ( ) em perfeito estado. ele não estando em perfeito  
 5 estado (logicamente) que eu vou tomar uma providência,  
 6 né? em substituir, alguma coisa assim. né? como eu fiz  
 7 com as- com as tvs. né?(5.5) ta? aí é: o que eu te  
 8 falei. Agora no caso, //não ..// querendo é direito  
 9 seu. que e:u sei disso. tá? aí nós ( vamos ver aquilo ) .  
 10 que que eu posso fazer. só não posso, .. sair da minha  
 11 loja, e dar um aparelho novo assim. e uma que eu não  
 12 tenho lá. .. né? .. e tem que ser (um do) mesmo valor.  
 13 né?

Na linha 4 acima, o gerente Adamastor se compromete a devolver o aparelho de som em perfeito estado. Ao enfatizar a expressão “perfeito”, repetindo-a logo em seguida, tenta influenciar a decisão do consumidor em favor da sua proposta.

A declaração de **autoridade** é uma forma de ação que implica em ditar ordens, instruções, pronunciamentos, comandos, regras, etc. O exemplo de Bell: “Junte suas coisas. Você está despedido!”, demonstra o quanto a diretividade está presente nesse tipo de ação. Mas, para a sua efetividade, é necessário que haja a crença daquele que está recebendo a ordem em acatar a obrigação de aceitar decisões autoritárias de determinadas pessoas em situações específicas. Vejamos um exemplo dos nossos dados.

### Exemplo 5:

(1: 16 – 1: 27)

```

16 Vivian:      o for-ne-ce-dor, ... terá .. trinta dias .. para .. //
17              para-// (> ( ) aquilo que eu comentei com você<) =
18 Adamastor:  =sei=
19 Vivian:      = para para efetuar- resolver o problema, .. do
20              consumidor. >caso esse problema não seja resolvido,<
21              então aí no caso, o consumidor vai exigir,
22              (>inclusive<) acabei de receber um documento de belo
23              horizonte agora, falando a mesma coisa.=
24 Adamastor:  =hum hum=
25 Vivian:      não sendo reso-resolvido em trinta dias, né? ... no caso
26              aí você seria: ã: responsável
27              [por fazer a troca do aparelho.]

```

Nesse exemplo, a mediadora, Vívian, usando a autoridade que o cargo lhe outorga, reage, à arrogância e à infração cometida pelo reclamado, Adamastor, que se julgou no direito de tripudiar o consumidor e contestar a própria lei, conforme veremos na análise dos dados.

Qualquer que seja a ação levada a termo, sabemos que a negociação envolve o poder da linguagem e da argumentação, o que dá a oportunidade de o outro tentar alterar o rumo dos fatos.

Uma das perspectivas teóricas de grande importância junto aos estudos da Lingüística Política (LP) é a Análise da Conversação (AC), na medida em que é capaz de fornecer a metodologia para responder questões do tipo: quando as pessoas usam a linguagem do PIA e que reações ela engendra; quais os efeitos da declaração do PIA na fala subsequente; que tipo de confirmação ou reconhecimento decorre; como são os níveis de conflito ou de cooperação; que tipo de ‘mitigação’ acompanha o uso do PIA; e se explicações são tipicamente oferecidas (pelo autor da declaração) ou solicitadas (por quem recebe) quando essa linguagem é colocada em prática.

Bell (op Cit), entretanto, alerta para uma diferença relevante entre a AC e a

LP. Organizada sequencialmente, a fala-em-interação enfatiza aquilo que está sendo ‘localmente produzido’, devendo o analista, numa primeira instância, buscar pistas e explicações na transcrição das gravações segundo o que foi dito pelos vários participantes *no curso* da conversação. A LP, por sua vez, reconhece que a ‘produção local’ é extremamente importante; e que o exercício do poder, influência e autoridade depende da comunicação interativa. A literatura da ciência política acrescenta, entretanto, que “o controle político é atingido mais por meios tácitos do que por meios explícitos.” (Bell 1975:33-34 apud Bell 1995: 48). Ou seja, as declarações de poder, influência e autoridade nem sempre se encontram na superfície das elocuções; sua presença pode estar subjacente ao dito, devendo, então, o analista, inferi-las, por meio da elucidação de metagensagens ou mesmo lançando mão de informações contextuais mais amplas.

Nas audiências de conciliação realizadas no Procon, poder e autoridade seriam, a nosso ver, duas ações mais afetas às atribuições do mediador, que tem essa prerrogativa tacitamente reconhecida pelas partes, enquanto a influência, talvez por ser uma forma de ação mais sub-reptícia, seria utilizada por qualquer um dos participantes. De fato, o uso de poder e autoridade pelas partes em desacordo, quando ocorre, tende a ser repudiada pelo mediador, que, entre outras funções, deve tentar manter o equilíbrio entre os oponentes.

A seguir, apresentaremos um histórico dos trabalhos de Maynard (1984) e Garcez (2002) referente ao estudo da negociação e barganha.

## **1.2 NEGOCIAÇÃO E BARGANHA : LITERATURA E APLICAÇÃO**

Apresentaremos a seguir algumas postulações teóricas formuladas por Maynard (1984) a partir de sua investigação do *Plea Bargaining* como um fenômeno

discursivo. Também enfocaremos o trabalho de Garcez (2002), cujo propósito é estabelecer suporte empírico para a distinção entre conversa ( ou conversação) e formas institucionais de fala- em- interação, tendo como base a atividade de argumentar. Entre os diversos aportes teóricos a que Garcez recorre, encontra-se o trabalho de Maynard, no que tange às seqüências de barganha.

### 1.2.1 Negociação e barganha no Plea Bargaining<sup>13</sup>

Nos EUA, após a prisão de uma pessoa e findas as formalidades legais, todas as informações são encaminhadas ao promotor de justiça, que poderá optar pela não promoção da ação penal, prevalecendo-se do princípio da oportunidade, princípio este que primazia a conveniência do interesse público, ao preconizar que o Estado não deve cuidar de coisas insignificantes.

Se, no entanto, a promotoria se decidir pela propositura da ação, a defesa poderá adotar, entre outros, o seguinte caminho: tendo em vista o princípio da disponibilidade (o devido processo legal é um direito disponível nos Estados Unidos, ou seja, é uma opção do acusado), o suspeito pode preferir ser indiciado diretamente pelo promotor, o que lhe garante a chance de negociar a admissão de culpa (plead guilty) em troca de algo que lhe seja mais benéfico, por meio de um acordo (plea bargaining).

O **Plea Bargaining** consiste fundamentalmente numa negociação entre a promotoria e a defesa, operando-se após a definição da infração penal, a superação da fase de triagem e a declaração de culpa por parte do acusado. Processada a negociação, o juiz pode fixar a data da sentença, sem necessidade do devido processo legal ou de um veredicto.

---

<sup>13</sup> Mais informações sobre esse assunto, consultar o anexo 2.

Freqüentemente acreditava-se que o ‘Plea Bargaining’ era uma resposta administrativa para a sobrecarga existente nos tribunais, já que , por seu intermédio, havia maior agilidade na solução de casos. No entanto, tal crença não se sustenta, em virtude de essa prática já ser antiga ( séc XIX). Talvez o grande interesse em se buscar soluções por esse caminho se justifique em função do surgimento de uma “nova penalogia”, segundo a qual há uma tentativa de se adaptar as penalidades às características individuais do ofensor e do ofendido, sob o argumento de que leis gerais e abstratas precisam de algum modo tornarem-se adequadas a atos, pessoas e circunstâncias específicas. (Maynard, 1984: 166-167).

Uma outra explicação para o aumento da taxa de assunção de culpa aponta para o sistema de trocas<sup>14</sup> pelo qual acusação e defesa obtêm benefícios.

Como advogados e acusadores acreditam que 90% dos réus são factualmente culpados, eles vêem no Plea Bargaining um caminho mais efetivo para reduzir suas penas e, ao mesmo tempo, fazer justiça. Os réus, por outro lado, desejam minimizar o tempo de adjudicação gasto no processo, a fim de retornar às ruas o mais rápido possível, assim como obter algumas concessões.

Em suma: “essas disputas resolvidas por meio da negociação e/ou assunção de culpa proporcionam benefícios mútuos para *todas* as partes envolvidas. “(Feeley, 1979 c: 272, ênfase original, apud Maynard, 1984: 169).

Assim, dada a importância e relevância do assunto, diversas pesquisas passaram a ser desenvolvidas nos Estados Unidos em torno do Plea Bargaining, como uma forma específica de negociação. Segundo Maynard (1984:165) , no entanto, a preocupação geral dos cientistas voltava-se para as questões de natureza jurídica, direcionada ao tratamento de igualdade nas decisões sentenciais, podendo ser expressa de duas formas,

---

<sup>14</sup> Sistema de trocas consiste em “prêmios e sanções” por meio do qual os participantes “realizam seus objetivos pessoais e profissionais na Corte” (Bucle e Bucle, 1977:159, apud Maynard 1984:169)

intimamente relacionadas:

- (a) até que ponto o sistema é capaz de assegurar razoabilidade e exatidão na atribuição de culpa/ inocência. ( Parece que há uma “zona cinzenta” com relação a culpa e inocência porque muitas vezes no plea bargaining o inocente pode assumir uma culpa para evitar desdobramentos mais complicados do processo).
- (b) tendo em vista o fato de julgamentos oferecerem salvaguardas que assegurem decisões razoáveis ou exatas, por que o plea bargaining é tão prevalente? Ou seja, o que explica a maior proporção de assunção de culpa?

Diferentemente desse enfoque, o interesse de Maynard nesse campo se voltou para a observação da barganha como um fenômeno discursivo, procurando investigar os procedimentos e rotinas envolvidas com o intuito de levantar os **padrões de negociação** construídos através da fala real dos participantes: “se desejamos descobrir a ordem intrínseca da negociação, precisamos examiná-la apenas em seus próprios termos” (Maynard, 1984:165). O foco no discurso poderia dar sentido a alguns fatos do Plea Bargaining, por exemplo, o porquê de tantos processos serem resolvidos por meio da assunção da culpa ao invés de irem a julgamento.

Essa investigação possibilitou-lhe apontar uma estrutura de negociação, consistindo num conjunto de práticas que sistematicamente induziam a decisões não judiciais. Descritas por ele como *seqüência de barganha*, tal estrutura permite que os participantes possam dar caráter de negociação a uma interação social. Por meio dessas seqüências, que constituem o “cerne da conversa de negociação”, as partes buscam incessantemente alcançar decisões que sejam mutuamente aceitáveis. Os padrões básicos apresentados por Maynard serão discutidos na seção 1.3.3 , adiante.

Passemos então ao trabalho de Garcez (2002).

### 1.2.2 Garcez: análise de um evento de negociação comercial

O trabalho de Garcez (2002) busca evidenciar que “as formas institucionais de fala -em- interação exibem uma organização modificada e peculiar com relação à matriz organizacional pela qual se pauta a conversa cotidiana” ( Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974; Schegloff, 1995).

Para estabelecer essa diferenciação, recorre à atividade de argumentar em conversa cotidiana e em conversa de negociação, entre elas o discurso em sala de aula e a conversa de negócios entre importadores e exportadores de couro. Para essa investigação, o pesquisador recorreu às especificidades das formas institucionais da conversa, assim como aos aspectos gerais que caracterizam a fala-em -interação institucional , ambas descritas por Drew & Heritage (1992), já abordadas por nós em 1.1.4.

Seguindo as evidências de diversas pesquisas que apontam um formato padrão para as conversas de negociação, Garcez procurou delimitar seqüências de ações através das quais os participantes pudessem manifestar seus argumentos. O seu interesse era descrever um tipo específico de seqüência à qual, uma vez identificada, foi por ele denominada ‘seqüência argumentativa de negociação’ ( doravante SAN).

Para tanto, apoiou-se no trabalho de Maynard (1984), no que diz respeito à seqüência de barganha como elemento constitutivo e característico da conversa de negociação. Entre a abertura e o fechamento de uma seqüência de barganha, uma série de ações podem estar encaixadas: entre elas a *seqüência argumentativa de negociação* (SAN) que confere ao *argumentar* em negociação características distintas do argumentar em conversa cotidiana.

O trabalho de Garcez ainda ressalta três peculiaridades do argumentar em conversa de negociação: manutenção de tópicos e sub- tópicos que constituem a agenda de

negociação, despreferência por asserções de opinião pessoal em um dado lugar sequencial relevante, e relevância condicional retrospectiva e prospectiva entre turnos bastante distantes um do outro.

Em 1.3.4, apresentaremos a ‘sequência argumentativa de negociação’, tal como foi descrita por Garcez, apontando também a sua utilização em nosso trabalho.

A próxima seção tem por objetivo focar a organização das sequências na Análise da Conversação. Para tanto, iniciaremos com um breve histórico dessa perspectiva teórico-metodológica.

### **1.3 ORGANIZAÇÃO DE SEQÜÊNCIAS**

#### **1.3.1 Um breve histórico da Análise da Conversação**

Antes de abordarmos especificamente a organização de sequências, propomo-nos a apresentar algumas informações sobre a Análise da Conversação (AC), importante base para nosso trabalho. Essa abordagem teórico- metodológica tem sua origem nas pesquisas de Harvey Sacks, que teve como principais colaboradores Emanuel Schegloff e Gail Jefferson . O programa da pesquisa em AC, levado a público por meio de palestras entre 1964 e 1972, destinava-se a investigar os níveis da ordem social que podiam ser revelados na prática de fala do dia-a-dia. A hipótese inicial era a de que “a conversação casual podia ser um fenômeno altamente ordenado e organizado estruturalmente” (Hutchby & Wooffitt, 1998:13). Assim sendo, a conversa não seria simplesmente o produto de troca de informações ou transmissão de mensagens entre falantes e ouvintes. Ao contrário, os participantes de uma conversa, estariam, constantemente, engajados num processo colaborativo, de orientação mútua, visando

alcançar uma comunicação coerente, ordenada e significativa. Num primeiro momento, a AC, definida como o estudo da fala, preocupou-se, sobretudo, “com a descrição das estruturas da conversação e seus mecanismos organizadores” (Marcuschi, 1986:6). A partir de meados dos anos 70, os estudos se ampliaram. Segundo parecer de Gumperz (1982, apud Marcuschi 1986:6 ) a AC “deve preocupar-se sobretudo com a especificação dos conhecimentos lingüísticos, paralingüísticos e socioculturais que devem ser partilhados para que a interação seja bem sucedida”. Tal parecer é perfeitamente consistente com uma definição mais particularizada da AC, segundo a qual ela “é a análise sistemática da fala produzida em situações de interação humana do dia-a-dia: interação de fala” (Hutchby & Wooffitt, 1998:13). Vale ressaltar que, embora o campo tenha adotado o nome ‘análise da conversação’ o estudo não se restringe apenas a conversas casuais. Preocupando-se também com outras formas de interação, seu objeto é a organização interacional das atividades sociais, objetivando descobrir como os participantes compreendem e respondem uns aos outros em seus turnos de fala, tendo como foco central “a forma como as seqüências de ações são geradas” (Hutchby & Wooffitt, 1998:14). Em outras palavras, o objetivo é descobrir os procedimentos de raciocínio prático e competências sociolingüísticas subjacentes à produção e à interpretação da fala em seqüências organizadas de interação.

Dentre as principais assunções da AC podem ser destacadas: (1) a interação é estruturalmente organizada; (2) as contribuições de fala são contextualmente orientadas; (3) todos os detalhes da interação são potencialmente importantes; (4) a estrutura e as contribuições são fenômenos descritíveis; (5) as situações de conversa ‘comum’ servem de base para as situações ‘extraordinárias’ (Heritage, 1984 apud Bell, 1995:47)<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> Heritage, J. (1984b). A change-of-state token and aspects of its sequential placement. In: Heritage, J. and Atkinson, J. (eds), Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis, pp. 299-345. Cambridge University Press, Cambridge.

Esta última concepção tem grande importância, pois embora a AC veja a conversa casual como o site primordial da socialização, e, portanto, a “pedra sociológica fundamental” na qual outras formas de conversa estão embasadas, uma recente tendência dentro dela tem sido focar as conversas *não- casuais* - isto é, conversas que mostram orientações dos participantes para atividades ‘institucionalizadas’ tais como entrevistas, chamados de emergência, consultas médicas – como também para a maneira como a fala e os cenários mutuamente se configuram. Quase imperceptivelmente, a ênfase analítica tem mudado de uma descrição de seqüências em conversas casuais (turnos, reparos, preferência, pré- seqüências, relações adjacentes) para as maneiras pelas quais tarefas, mandatos e papéis configuram o gerenciamento interacional da fala, fala esta que simultaneamente revela, confirma e sustenta suas amarras institucionais (Maynard, 1991:25 apud Firth, 1995:25)<sup>16</sup>.

A seguir faremos as diferenciações entre organização seqüencial da conversa e organização de seqüência, objetivando especificamente o estudo das seqüências.

### 1.3.2 A organização seqüencial da conversa e a organização de seqüências

Um dos enfoques da AC é o estudo da **organização seqüencial da conversa**, “aspecto fundamental no nível local de contextualização do discurso e importante fonte de coerência das ações comunicativas dos participantes de interações” (cf Gago, 2002).

Por meio das seqüências organizadas durante a interação é possível descobrir os procedimentos de raciocínio prático e as competências sociolingüísticas que

---

<sup>16</sup> Maynard, D.N. & Clayman, S. (1991). The diversity of ethnomethodology. *Annual Review of Sociology*. 17. 385-418.

subjazem a produção e a interpretação da fala (cf 1.3.1). Justifica-se a organização da conversa em torno de seqüências em virtude de dois fatores: (1) a fala é produzida no eixo temporal e (2) nesse período de tempo, ocorre uma conexão entre as elocuções elaboradas, estabelecendo-se uma relação de umas com as outras. Se pensarmos nessa conexão em termos de ação comum, podemos então concluir que durante uma interação, há várias ações em curso, cuja trajetória pode ser detectada, vendo seu início e seu fim.

Portanto, embora os turnos isoladamente possam receber algum tipo de análise, eles possuem uma organização que ultrapassa seus próprios limites: reunidos em grupos, tornam-se cursos ou seqüências de ações, com um formato e uma trajetória que apontam simultaneamente para as ações anteriores, para as ações em andamento, e aquelas que ainda estão por vir.

Uma questão relevante a ser considerada consiste na diferenciação entre organização seqüencial e organização de seqüências. O primeiro é um termo mais geral, referindo-se ao posicionamento relativo dos enunciados ou ações. O sistema de tomada de turno, por exemplo, é um tipo de organização seqüencial, já que se organiza com base na posição relativa de elocuções ou ações, referindo-se à ordenação relativa dos falantes, das unidades de construção de turno e dos diferentes tipos de elocuções.

Assim como o sistema de tomada de turno, a **organização de seqüências** constitui outro tipo de organização seqüencial : *“seu escopo é a organização de cursos de ação desempenhados através da fala – sucessões ou seqüências coerentes, ordenadas, significativas de ações ou movimentos”* (Schegloff, 1995, p.2).

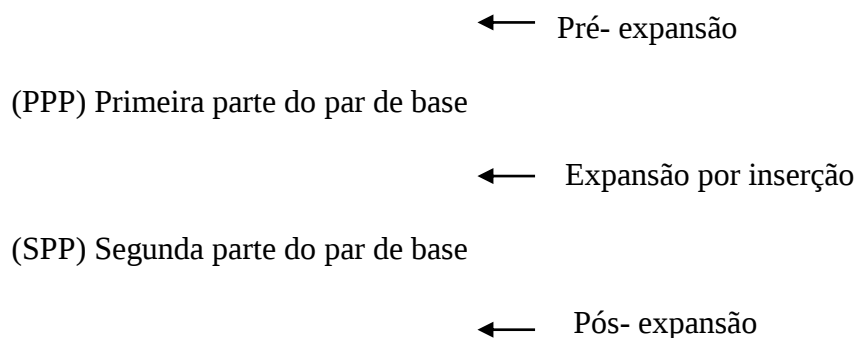
Se existem padrões ou práticas gerais para os diferentes tipos de ações que as pessoas realizam em suas falas, suscetíveis de serem descritas por analistas como um segmento ordenado, expressando uma ação com início, desenvolvimento e fim, esse segmento será denominado ‘seqüência’ e sua organização ‘organização de seqüência’ ( cf.

Schegloff, 2000:3).

Os participantes de uma atividade discursiva estão sempre atentos ao monitoramento não apenas de um turno de fala ( para perceberem um possível ponto de finalização, com um possível lugar relevante de transição; para saberem quem foi selecionado como o próximo falante, etc) como também ao **monitoramento das ações** nas quais se encontram engajados num dado momento. E isso tem uma razão de ser, pois uma ação levada a termo por um participante repercute diretamente na resposta do outro, com quem mantém a conversação. Uma proposta, por exemplo, pode gerar como resposta relevante no próximo turno uma aceitação, uma recusa, ou uma pseudo- aceitação, sendo as duas últimas hipóteses as respostas preferidas em termos de discurso do dissenso, como é o caso de audiências no Procon.

Um conjunto enorme de seqüências parece se organizar a partir de uma seqüência discursiva básica: o par adjacente, conjunto que encerra ações do tipo pergunta-resposta. Estruturalmente, os pares adjacentes possuem extensão de dois turnos, posição adjacente, produzidos por falantes diferentes, ordenado em seqüência predeterminada, e composto de uma primeira e uma segunda parte. São as seguintes as regras para a sua formação: a primeira parte seleciona o próximo falante e determina sua ação; a primeira parte coloca o possível ponto relevante para a transição do turno. Outra característica é que a segunda parte do par só é produzida se a primeira for compreendida, o que pode ser resumido pela expressão *relevância condicional* ( Schegloff, 1972): dada a primeira parte de um par, uma segunda parte é esperada. Se não ocorrer, ainda assim, a sua ausência será entendida como tal.

Muitas seqüências envolvem expansões do par mínimo, podendo ser representadas pelo esquema:



As **pré-expansões** ocorrem antes da PPP e são turnos pares que antecedem uma seqüência par. São tratadas pela designação pré-seqüência nas postulações de Maynard (1984) e Garcia (2000), quando se referem às solicitações de sugestões feitas anteriormente à elaboração de uma proposta. Também em nosso trabalho nos apropriaremos desse termo. Segundo Sinclair e Coulthard (1975, apud Marcuschi 1986:43) poderíamos dizer que pré-seqüências “*representam um quadro preparatório para um evento lingüístico posterior*”. Elas têm como motivação entre outras possibilidades, “*estabelecer a coesão discursiva ou preparar o terreno para outra seqüência*”. Sua função é checar o território e prosseguir com a PPP de base.

Vejamos um exemplo em que o reclamante queixa-se de diversos problemas ocorridos no seu automóvel recém-adquirido na loja OK! Veículos (audiência somente utilizada nos exemplos 6 e 8) . A mediadora solicita ao reclamante que faça uma proposta de ressarcimento dos gastos ao gerente da loja. Conforme veremos em 1.4.2.1, há três formas pelas quais os participantes podem resistir às solicitações do mediador, uma delas, falando de outro assunto (fuga ao tópico)<sup>17</sup>.

<sup>17</sup> O tópico pode ser entendido como “aquilo acerca do que se está falando” (Brown & Yule, 1983:73).

**Exemplo 6:**<sup>18</sup>

- Med 1.:** É vão:, vão , faz (aí) sua proposta.  
**Rte 1.:** É igual se eu- se eu num mandasse trocar algumas coisas aqui no carro. O quê que aconteceria com o motor, o carro não ia parar? ... Cê não tem que trocar?=

A mediadora, nesse caso, tentando exercer a neutralidade prevista para o seu mandato institucional, atribuiu ao reclamante a tarefa de elaborar uma sugestão para a solução do problema; no entanto, conforme dissemos acima ele se esquivou, talvez preferindo aguardar a oferta do reclamado para depois se posicionar. Essa pré-sequência teria, então, a finalidade de preparar os participantes para uma futura ação de barganha, caso a proposta tivesse ocorrido.

As **expansões por inserção**, assim denominadas por Schegloff , se inserem entre a primeira e a segunda parte do par, modificando a seqüência. Em nosso trabalho, uma expansão por inserção pode ser notada no exemplo que segue. Nas linhas 3 e 4, (PPP), a mediadora utiliza o artifício da pergunta retórica, com o intuito de sensibilizar o reclamado quanto ao problema do consumidor, ao mesmo tempo em que procura comprovação sobre o número de vezes que o aparelho esteve no conserto. A resposta de Lucas, o reclamante, na linha 10, (SPP), não deixa dúvidas e atende o objetivo do questionamento.

**Exemplo 7 :**

( 5: 3 – 5: 10)

- 3 Vivian: ele já tentou consertar três vezes, não foi ? ele já  
 4 tentou resolver três vezes esse problema.  
 5 Adamastor: eu não sei. eu-eu-já-já-já assumi lá com o problema em  
 6 andamento já. foi-depois daquela vez, foi alguma vez  
 7 [pra lá? ]  
 8 Lucas: [foi duas] vezes, né?  
 9 Adamastor: duas vezes [ comigo foi uma.. ]  
 10 Lucas: [se levar agora três vezes, terceira vez.]

<sup>18</sup> A audiência encontra-se em fase de refinamento, motivo pelo qual não citamos números de página e linhas.

A expansão por inserção ocorre entre as linhas 5 e 9, quando Lucas e Adamastor discorrem sobre a mesma questão: o gerente, alegando desconhecer quantas vezes o aparelho esteve na assistência técnica, reporta-se a Lucas, nas linhas 5-7, pedindo um esclarecimento, prontamente respondido pelo reclamante na linha 8. Em resposta à hesitação do gerente na linha 9, o reclamante Lucas produz a SPP (linha 10), respondendo simultaneamente à pergunta da mediadora (linhas 3 e 4) e ao reclamado.

Em muitos casos, a ocorrência de uma SPP preferida leva os participantes a entenderem que a seqüência discursiva de base atingiu a sua finalização. Quando, ao contrário, ocorre uma SPP despreferida, a tendência é que haja uma **pós- expansão**. Suponhamos uma seqüência de base formada pelo par ‘proposta- recusa’, muito freqüente nas ‘audiências de conciliação’. Por constituir uma SPP despreferida, a recusa fará gerar uma pós- expansão: em seguimento a uma recusa, a parte em desalinho oferecerá uma prestação de contas (explicação, justificação, etc), que geralmente é questionada. A prestação de contas e o seu respectivo questionamento darão, então origem à pós-expansão, que será tratada no trabalho de Garcez (2000) como *seqüência argumentativa de negociação* (SAN), um tipo de seqüência lateral (Jefferson, 1972)<sup>19</sup> que confere ao argumentar em negociação características distintas do argumentar em conversa comum do dia-a-dia. Voltaremos a esse assunto em 1.3.4, quando explicitaremos a aplicação da SAN no trabalho de Garcez e a forma como nos apropriaremos desse arcabouço teórico.

Conforme Schegloff (2000) os turnos e as séries de turno podem ser examinadas pelos co-participantes para saberem quais ações estão sendo progressivamente realizadas por eles, as possíveis respostas relevantes, os resultados almejados, quais seqüências estão sendo construídas ou realizadas ou projetadas. Isso conduz à conclusão de que seqüências não são aleatórias, ao contrário, possuem uma estrutura, um formato, e

---

<sup>19</sup> Jefferson, G. (1972). Side sequences. In: D. Sudnow (org), *Studies in social interaction*. New York: The Free Press.

podem sugerir o ponto de onde partiu, o que está sendo feito por meio dela, e qual o seu destino.

### 1.3.3 Seqüências de barganha e padrões de tomada de decisão em Plea Bargaining

Pesquisadores, entre eles Maynard, postulam que negociações e barganha progridem por meio de uma série de *seqüências em interação*. Nos encontros realizados entre advogados e promotores ( algumas vezes também com a participação de juízes) no Plea Bargainig, Maynard demonstrou que os participantes buscam incessantemente atingir decisões mutuamente aceitáveis, de modo ordenado, por meio de uma estrutura denominada **seqüência de barganha**.

Essas seqüências têm início, geralmente, por meio de propostas ou relatos e são tipicamente usadas para expor posições entre uma variedade de outras ações (por exemplo, discordar, argumentar) . Além de possuir uma organização interna, elas se articulam com o resto das negociações –“são geradas localmente e têm implicações seqüenciais, ou seja, uma vez completada, uma seqüência de barganha tem conseqüências na fala e nas ações seguintes” (Maynard 1984: 85).

Internamente, as seqüências de barganha podem se apresentar sob a forma de um par adjacente (proposta - aceitação/ recusa). Poderá ocorrer um distanciamento entre a abertura (proposta) e a réplica (recusa, por exemplo), ocasionado pela presença de uma seqüência inserida (expansão por inserção). Acrescentamos, ainda, que as seqüências de barganha podem ser antecedidas por pré-seqüências, momento em que ocorrem as solicitações de propostas. Também poderá ocorrer uma pós- expansão, quando a segunda parte do par for a recusa, o que levará as partes a uma série de ações até que finalmente a barganha seja encerrada.

O mais básico padrão formulado por Maynard consistia em duas partes: (1) um participante exibe uma posição (proposta, relato de posição) e (2) a parte oposta se alinha (aceita) ou se desalinha (rejeita) com a posição exibida.

Avançando em seus estudos, Maynard concluiu que a seqüência de barganha sofria elaboração considerável, seguindo um entre três padrões.

**Os padrões básicos apresentados por Maynard podem ser assim esquematizados:**

**1. A: posiciona-se unilateralmente**

**B: alinha-se com a posição de A**

Nesse padrão, uma das partes toma uma posição com a qual a outra se alinha. Poderá haver um adiamento em relação a uma oferta inicial, em virtude de haver um pedido de um tempo adicional para obtenção de informações relevantes para a tomada de decisão.

**2. A e B : posicionam-se**

**A ou B : retira sua posição e alinha-se com o outro.**

Nesse padrão, cada parte exibe uma posição; ao final, uma parte retira sua posição e se alinha com a do outro. Pode se dar das seguintes formas:

A: faz a oferta

B: recusa e sugere uma alternativa ( contraproposta)

A: concorda com a contraproposta de B

OU:

A: faz a oferta

B: recusa e faz contraproposta

A: mantém oferta

B: volta atrás e aceita oferta de A

Nesse segundo padrão também poderá ocorrer um pedido de adiamento, quando uma parte faz uma proposta bastante concreta e a outra recusa de forma

consistente. Se de todo não houver alinhamento entre eles, o caso, então, vai a julgamento.

### **3. A e B : posicionam-se**

#### **A e B : transigem e alinham-se em uma posição intermediária**

Esse terceiro padrão implica em que cada uma das partes ceda , de modo que haja um meio termo entre as posições. Para se alcançar essa posição intermediária será necessário percorrer um longo caminho. Também aqui poderá ser solicitado um adiamento para se chegar a um comprometimento. Entre os 52 casos estudados por Maynard, apenas um pertenceu a essa categoria.

É preciso esclarecer que esses padrões representam a tomada de decisão final durante uma sessão. Devemos estar atentos para o fato de que, numa audiência, provavelmente, muitas barganhas intermediárias poderão ocorrer sem que se chegue a uma tomada de decisão, sendo necessário, então, uma retomada nas negociações até que um desses padrões seja enfim alcançado. No caso das ‘audiências de conciliação’, além dos padrões apresentados por Maynard, pretendemos propor um outro – o encerramento com impasse, quando, então, as partes são encaminhadas para os Juizados Especiais ou para a Justiça comum. Essa questão será novamente discutida no capítulo 2 - Metodologia, quando apresentaremos um modelo para os padrões de barganha no Procon, e nas considerações finais.

A seguir apresentaremos a proposta de Garcez (2002) no que tange à formulação da seqüência argumentativa de negociação.

### 1.3.4 Seqüência argumentativa de negociação

De acordo com Garcez (2002:60) “diversas atividades conversacionais podem estar inseridas entre dois turnos de abertura e fechamento de qualquer um dos padrões básicos, inclusive seqüências de vários turnos de extensão, entre as quais a **seqüência argumentativa de negociação**: seqüência lateral (Jefferson, 1972) co-construída pelos participantes durante a negociação, após o início da barganha.

Observemos o esquema abaixo representando a abertura da seqüência de barganha e da seqüência argumentativa de negociação:

- (1) Abertura da seqüência de barganha (proposta, p.e.)
- (2) Resposta de não- alinhamento, seguida de uma prestação de contas (explicação, p.e.)
- (3) Contestação/ questionamento da explicação - **abertura da SAN**

No esquema acima, os dois primeiros movimentos constituem, em relação à SAN, uma pré- seqüência bem determinada: à ação de barganha sugerida em (1), uma proposta, por exemplo, seguem-se duas outras ações: uma resposta de não- alinhamento e uma prestação de contas (e.g. uma explicação) dada pelo participante que não aceitou a posição inicial, conforme indicado em (2). Na posição (3), o participante que iniciou a barganha contesta as razões apresentadas em (2), fato este que dá origem à abertura da seqüência argumentativa de negociação. A partir daí e por vários turnos, os participantes precisam tomar uma decisão em relação aos pontos de vista conflitantes e é para isso que co-constróem as SANs. Após o questionamento da prestação de contas, seguem-se diversas ações, descritas em Garcez (op Cit) em termos de contra- assertivas, novos questionamentos, reciclagem de prestação de contas, contrariações, contestações, até o

encerramento da barganha. Nesse ponto, se a explicação (ou razões) oferecida em segunda posição for conjuntamente invalidada, caberá ao participante que a fez, rever suas ações, retirando sua versão em desalinhamento e alinhando-se com a posição do proponente. Se, ao contrário, a prestação de contas resistir, caberá à parte que efetuou a ação de barganha em primeira posição, revê-la, incorporando novos elementos, ou mesmo, retirá-la.

Devemos ressaltar que o nosso trabalho estará fortemente ancorado no estudo de Garcez (op Cit), que, por sua vez, se apoiou no trabalho de Maynard. Porém, conforme veremos a seguir, haverá algumas modificações, na medida em que procuraremos enfocar as ações descritas na seqüência argumentativa de negociação de modo diferenciado, levando em conta o trabalho de Muntigl & Turnbull (1998) e Gruber (1998), quanto aos desacordos, e Sheppard (1983), quanto às técnicas de motivação positivas e negativas.

#### 1.4 NEGOCIAÇÃO E BARGANHA NO PROCON

Antes de iniciarmos essa seção gostaríamos de esclarecer de que forma estaremos utilizando os termos **negociação e barganha**, algumas vezes empregados indiferentemente por certos autores. Adotamos uma postura condizente com a posição de Firth (1995:37) optando por diferenciá-los conforme é freqüente na literatura: o termo ‘barganha’ será usado num sentido mais estreito que ‘negociação’, referindo-se a um específico conjunto de ações (por exemplo, ofertas, propostas, contrapropostas) que ocorrem no enquadre mais abrangente de ‘negociação’, o que está em total consonância com o que vimos em Maynard.

A negociação, conforme já expusemos ao final da seção 1.1.2, implica o próprio processo discursivo, que envolve aceitação de decisões, de categorias que

descrevem objetos ou conceitos, aceitação da veracidade dos fatos, razões ou avaliações, além do empenho das partes na tentativa de acomodar diferenças na busca de potenciais soluções para os problemas.

Trabalhamos também com os dois sentidos de negociação discutidos em 1.1.3 : em sentido restrito, a negociação diz respeito a um encontro destinado à resolução de problema; em sentido metafórico, a negociação deve ser entendida como um fenômeno cuja natureza essencial é sua eventual mutabilidade, a sua manifestação em decorrência de uma situação e a sua interpretação intersubjetiva.

#### **1.4.1 Os sentidos da negociação no Procon**

As ‘audiências de conciliação’ no Procon serão assumidas por nós como um evento de negociação que inclui diversas atividades, sejam relacionadas ao primeiro atendimento do consumidor - quando é feita a triagem com o intuito de verificar a pertinência do problema em relação às atribuições do Órgão- , sejam relacionadas às atividades de relato quanto à própria natureza do problema que motivou a reclamação, às trocas de informações, à produção de argumentos e contra-argumentos, à barganha, à tentativa de produção de acordo. Reiteramos também a assunção do uso do termo negociação em sentido stricto ou metafórico, conforme dito anteriormente.

Com o intuito de evidenciar esse dualismo, discutiremos, no capítulo 3, aspectos em que a negociação era restrita a uma discussão acerca da ‘pertinência legal da reivindicação do reclamante’; por outro lado, no capítulo 4, foco deste trabalho – trataremos de episódios em que a barganha se sobressaia nas negociações, verificando-se, então, as ações típicas dessa estrutura. Nos dois casos, a argumentatividade comparece fortemente. Daí julgarmos conveniente a apresentação do modelo argumentativo que nos

serviu como base de análise.

#### 1.4.1.1 Argumentação

Para avaliar essa questão tomaremos por base o modelo argumentativo proposto por Vieira (2002)<sup>20</sup>. Segundo esse modelo, cada componente da argumentação – *posição*, *disputa* e *sustentação* – apresenta seus próprios movimentos argumentativos. Apresentamos, a seguir, algumas informações acerca do modelo:

**Posição:** esse componente expressa a tese ou ponto de vista defendido pelo locutor, associando uma idéia (conteúdo proposicional) com o compromisso (adesão – positiva, negativa ou relativa)<sup>21</sup>. São os seguintes os movimentos argumentativos ligados à posição:

- movimento de introduzir uma posição (POSIN)
- movimento de introduzir uma posição associada (POSAS)
- movimento de resumir, repetir ou renovar uma argumentação (POSRE)

**Disputa:** componente que expressa um desacordo em relação a uma posição ou em relação à sua sustentação, manifestando-se pelos movimentos argumentativos:

- rechaço (RECH): rechaço de posição ou sustentação, sem argumentação;
- ou refutação (REFU): refutação de posição ou sustentação, com argumentação.

**Sustentação:** esse componente destina-se a apoiar as posições em disputa, e se manifesta

<sup>20</sup> O modelo de Vieira está embasado em Gryner (2000), Schiffirn (1987:17-20 e Gille (2001)

<sup>21</sup> Nos termos de Meyer (1980:29, apud Vieira, 2002), a adesão é vista como um continuum cujos pólos extremos seriam o de *adesão positiva* – grau máximo de adesão – e o de *adesão negativa* – grau mínimo de adesão ou rejeição-, em que o locutor exime-se de qualquer compromisso para com os fatos expressos no enunciado. Entre esses dois pólos, o locutor assumiria uma atitude reticente, cautelosa, que corresponderia àquilo que Meyer (op cit.) denomina *adesão relativa (neutra)*.

por meio dos seguintes movimentos:

- **justificação:** movimento argumentativo pelo qual o falante sustenta uma posição, expondo as causas e/ou razões para a posição defendida. A relação de causalidade e/ou condicionalidade permite identificar mais facilmente esse tipo de movimento.
- **evidência empírica:** movimento de sustentação com base em exemplos, testemunhos, dados estatísticos, etc.
- **explicação:** movimento argumentativo usado em defesa própria por aquele que está sendo responsabilizado por um dano causado a outrem. As explicações por justificativa envolvem a aceitação da responsabilidade pelo ato, mas negam ou minimizam sua gravidade, ou mesmo tentam mostrar que existem consequências positivas. Nas explicações do tipo escusa, por outro lado, a responsabilidade pelo dano é atribuída a terceiros ou a uma situação externa ( Scott & Lyman, 1968; Buttny, 1985).

Isso posto, passaremos, então, a focar as formas pelas quais discutiremos as seqüências de barganha e as seqüências argumentativas de negociação no contexto do Procon.

#### 1.4.2 A seqüência de barganha no Procon

Nesse item, pretendemos apresentar algumas outras contribuições teóricas, conciliando-as àquelas que já discutimos, com o intuito de, finalmente, aglutinar a base teórica que servirá de sustentação para os padrões de barganha identificados para a audiência de conciliação em apreciação em nosso trabalho. No entanto, queremos ressaltar a sua validade, pelo menos até o momento, para as diversas audiências que fazem parte do ‘corpus’ do projeto ‘A produção da fala em situações de conflito’, conforme discutiremos nas considerações finais.

#### 1.4.2.1 A abertura da seqüência de barganha

Para o estudo das formas pelas quais se dá a abertura da seqüência de barganha, amparamo-nos, sobretudo em Garcia (2000), que se propõe a analisar a produção colaborativa de sugestões para resolução de disputas em audiências de mediação de ‘pequenas causas’.

Propondo-se a investigar como os participantes de audiências de mediação produzem idéias para pôr fim aos confrontos levados a termo nas audiências de conciliação, Garcia (2000) inicialmente, aponta uma similaridade entre a mediação e o estudo do plea bargaining elaborado por Maynard (1984): ambos podem ter início com uma ‘pré- abertura’ (uma solicitação), uma proposta, ou um relato de posição. Em audiências de mediação, as solicitações e as propostas estão mais relacionadas ao papel institucional enquanto os relatos de posições eram produzidos pelas partes em conflito.

Segundo Garcia, os mediadores algumas vezes fazem **propostas** com a finalidade de colocar uma idéia em discussão na mesa de negociação. Ao elaborar uma proposta, o mediador sugere uma solução para o problema, deixando, entretanto, as partes livres para aceitá-la ou rejeitá-la. Segundo Garcia (2000:321), tal liberdade pode ser ampliada desde que o mediador demonstre uma orientação explícita quanto aos direitos das partes relativos a sua aceitação ou rejeição.

A solicitação de um **relato de posição** visa dar oportunidade para que uma das partes ofereça uma sugestão para a resolução da questão em pauta. Solicitar um relato de posição, seja de forma genérica ou específica, é o que mais ocorre nos dados de Garcia.

As solicitações genéricas não especificam um tipo particular de sugestão, ou limitam a gama de idéias às quais a sugestão pode se vincular, e podem ser coletivas ( Ex.: Quem gostaria de começar com algumas idéias?) ou individuais ( Ex.: Você vê alguma

maneira de resolver isso?). Nas específicas, por sua vez, há uma previsibilidade quanto a possíveis sugestões a serem apresentadas, uma vez que deverão se restringir ao domínio das possibilidades narradas (ex.: Quanto a câmera custaria para Pete?)

A despreferência pela formulação de proposta pode refletir **uma restrição institucional para o papel de mediador**, cujas metas incluem manifestação de neutralidade e atribuição de poderes às partes. Estes requisitos institucionais afetam a maneira pela qual o mediador desempenha o seu papel nas audiências. Usando mais freqüentemente o relato de posição ao invés de proposta, o mediador dá poderes às partes, propiciando a criação de idéias a serem discutidas em suas audiências.

Destaca-se como uma das razões plausíveis para que o mediador se utilize freqüentemente da solicitação de sugestão o fato de a ele caber a responsabilidade de controlar a audiência, gerindo o que está por acontecer progressivamente. Assim, é compreensível que o próprio mediador inicie uma seqüência de barganha, sobretudo considerando-se que, em muitos casos, os oponentes não se dirigem diretamente um ao outro (Garcia,1991; Silveira, 2002). Observe-se também que conforme preconiza Garcia (1997), uma sugestão torna-se menos conflitante se produzida após uma solicitação do mediador: iniciando uma seqüência de barganha com uma solicitação, o relato de posição ocorrerá como uma segunda parte do par em relação ao pedido do mediador. Esse relato ocorrerá num contexto interacional criado durante a solicitação do mediador, e será endereçado a ele e não ao outro oponente.

Os participantes poderão, entretanto, resistir às solicitações, num dado momento considerado desvantajoso, aguardando cada qual a manifestação do outro. Os motivos ligados a essa decisão incluem:

- evitar o próprio comprometimento com um relato de posição, muitas vezes entendido como oferta (Garcia,1997). Além disso, aguardar a sugestão do oponente pode

representar, estrategicamente, uma vantagem (a sugestão poderá estar acima do esperado).

- criar um ambiente favorável para o seu relato de posição, escolhendo ou produzindo o melhor momento de “entrar em cena”, ao invés de deixar que o mediador escolha por ele.

As partes têm à sua disposição três técnicas pelas quais oferecem **resistência às solicitações** do mediador:

(a) resistir **silenciando**: não costuma ser um método efetivo de resistência quando a solicitação é específica, pois a uma solicitação feita, a expectativa é a de que o participante selecionado produza uma segunda parte. As solicitações coletivas, por sua vez, são particularmente vulneráveis à declinação pelo silêncio.

(b) resistir **“passando a vez”**: nesse caso, o participante responde ao mediador, porém evita a oportunidade de sugerir uma resolução. Ele simplesmente contorna a questão com respostas não comprometedoras, procurando demonstrar flexibilidade e boa vontade em negociar, indicando também estar aberto para sugestões.

(c) resistir **falando sobre outros assuntos**: a parte selecionada fala sobre outras coisas que não constituem em si uma sugestão, como por exemplo, a reversão da queixa (queixando-se do seu oponente).

Quanto às solicitações específicas, devemos acrescentar que elas podem constituir uma maneira pela qual o mediador faz indiretamente uma proposta. Com o seu uso, o mediador pode solicitar uma proposta (demonstrando neutralidade e oficialmente atribuindo poderes às partes) ao mesmo tempo em que tenta limitar os parâmetros da proposta. Há que se esclarecer, no entanto, que a solicitação específica serve de guia para uma sugestão pretendida, não representando a inclusão de uma resposta determinada.

Ainda assim, poderá haver resistência pela parte selecionada em atender ao

mediador. Por exemplo, uma pergunta como “o que você pensa sobre a sua responsabilidade?”, contém uma expectativa (uma pressuposição, talvez uma condutividade argumentativa) de que o outro tem responsabilidade sobre alguma coisa, gerando, assim, uma preferência para uma resposta positiva. Trata-se, portanto, de uma solicitação específica, pois tenta delimitar os parâmetros de uma possível resposta. No entanto, esse procedimento pode ser contestado pela não assunção de responsabilidade (o que indica uma rejeição à condutividade presente na pergunta). Fazendo isso, a parte atribui poderes a si mesma, ganhando autonomia sobre aquilo que a solicitação específica tentou limitar.

Enfocaremos a seguir o tratamento que daremos às aberturas das seqüências de barganha no Procon, dando um enfoque diferenciado à elaboração de propostas.

#### 1.4.2.2 A elaboração de propostas

Para tratar da **abertura da seqüência de barganha no Procon**, pretendemos aliar as postulações de Garcia (2000), à discussão de Casanova (1996) sobre ‘a força ilocucionária dos atos diretivos’, assim como algumas postulações de Mira Mateus (1989) sobre as realizações em português dos atos de fala comissivos. A soma dessas contribuições nos permitirá não só uma reflexão diferenciada sobre o ato de ‘propor’ em negociação, como também a formulação de outra perspectiva para a abertura de seqüência de barganha.

O ato de fala **diretivo**, diz-nos Casanova (op Cit), tem por objetivo tentar persuadir o outro a realizar determinada tarefa. Sabendo-se que um pedido direto é mais difícil de ser recusado, torna-se necessário, muitas vezes, recorrer às **formas mitigadas de um ato diretivo**, utilizando-se, por exemplo, perguntas ou sugestões, no intuito de

minimizar ou mesmo eliminar essa imposição.

Os atos diretivos podem, então, apresentar-se diferentemente de acordo com a sua *força ilocucionária*<sup>22</sup>, expressando-se como “um querer do locutor sobre o alocutário, constituindo essa manifestação de vontade uma ordem ou um desejo” (Casanova, 1996: 430). O que nos leva a distinguir os dois diretivos é o traço da coercitividade, presente apenas na ordem: “o não cumprimento de uma ordem (legítima) é sancionável, a não satisfação de um desejo não o é”. A forma por si mesma não é suficiente para determinar a força de um ato, pois o Princípio da Polidez<sup>23</sup> pode atenuar efeitos conflituosos, sem que o *objetivo ilocucionário*<sup>24</sup> seja afetado. De fato, o que vai, muitas vezes, determinar a força do ato é a situação: numa dada circunstância, se o poder do locutor sobre o alocutário for inequívoco, existirá o dever de obediência; assim, mesmo tendo a aparência de um simples desejo, um pedido será inevitavelmente entendido como ordem. Uma ordem ilegítima (executada por quem não tem poder, ou fora do âmbito do solicitante) só poderá constituir a manifestação de um desejo (sugerido, aconselhado ou pedido). Assim, a não realização daquele conteúdo proposicional não é merecedora de qualquer tipo de sanção.

Como ordem e poder estão intrinsecamente vinculados, é perfeitamente possível interpretarmos a manifestação de um desejo ou mesmo uma sugestão feita por mediadores, por exemplo, como uma ordem objetiva, ou seja, aquela que é socialmente ou institucionalmente reconhecida.

O desejo de que alguém realize uma tarefa pode ser compreendido como

---

<sup>22</sup> Segundo Searle (1981, apud Pereira e Gray, 1999:168-169), o *ponto ilocucionário* (objetivo/propósito) constitui “o propósito do ato, ou seja, o que o falante está pretendendo quando produz uma determinada elocução”, sendo ele a condição essencial para a realização do ato. A *força ilocucionária* (FI) corresponde à “intensidade/vigor ou ao comprometimento com que o ponto ilocucionário é apresentado”. Os diretivos ordenar e pedir/solicitar têm diferentes intensidades (FI), embora o ponto ilocucionário seja o mesmo: “fazer com que o alocutário realize X”.

<sup>23</sup> Segundo Lakoff (1979:102) *polidez* pode ser definida como “uma forma de minimizar o risco do confronto no discurso”.

<sup>24</sup> Ver nota 22.

pedido ou sugestão, distinguindo-se pela direção de interesses: enquanto o pedido tem como beneficiário o locutor, a sugestão visa beneficiar o alocutário.

Os atos de fala **comissivos** são “*aqueles com os quais o falante se compromete a realizar determinada ação*”. Essa definição de Searle (1981) é a mesma apresentada por Austin, com ressalva apenas para os verbos *querer* e *pretender*, que não fazem parte desta classe (cf. Pereira & Gray (1999:172). Em português, o ato de fala comissivo pode se realizar, de acordo com Mira Mateus (1989) das seguintes formas: (1) pela formulação de frases simples com utilização do futuro do indicativo ou seus substitutos (=eu vou, a princípio o que eu vou fazer, eu vou colocar >esse som (no portamala) do meu carro, < e vou levar lá! .. ); (2) por meio dos verbos comissivos ( jurar, prometer, tencionar, etc); (3) por expressões elípticas com valor comissivo ( Até logo, às 8, na porta do cinema.); e (4) construções condicionais (eu só vou também te entregar ele também , ... em perfeito estado. ele não tando em perfeito estado (logicamente) que eu vou tomar uma providência, né?)

Tendo em vista o contexto interacional em questão – ‘audiência de conciliação’ no Procon – e levando-se em conta as atribuições pertinentes ao mediador, entre outras, elaborar proposta e solicitar sugestões e a formulação de relatos de posição pelos participantes em conflito (Garcia, 2000; Maynard, 1984), temos por propósito dar mais especificidade a essas funções, incorporando os trabalhos de Casanova ( op Cit) e Mira Mateus ( op Cit). No ‘corpus’ analisado, a formulação de proposta pelo mediador no Procon ocorre com certa frequência, o que , de certa forma, pode configurar uma extrapolção das restrições do seu *mandato institucional* (cf. Maynard, 1984; Garcez, 2002) que prevê uma orientação no sentido de preservar uma exigência de neutralidade, mediando e dando poderes às partes para que modifiquem suas posições iniciais

antagônicas.

Em nosso estudo, denominaremos **propostas diretivas diretas** aquelas que possuem força de **ordem**, especialmente a objetiva, ou seja, institucionalmente reconhecida. Estritamente vinculadas ao poder, exige como contraparte a obediência por parte do outro. Exemplificaremos esse tipo de proposta com pequeno trecho de outra audiência, em virtude de não termos identificado proposta diretiva direta em nossos dados. O exemplo abaixo, refere-se à mesma audiência citada no exemplo 6, em que o reclamante reivindica ressarcimento de pelo menos parte das despesas feitas num veículo usado. O vendedor se nega a pagar tais despesas, alegando que a garantia cobre apenas motor e caixa. Após longa discussão, entra em cena a mediadora 2 (advogada do Procon) e propõe, via proposta diretiva direta, o ressarcimento parcelado de uma nota.

#### Exemplo 8:

Mediadora 2 [Paga essa nota aqui de 2 vezes, Lucas.  
Pra acabar com isso. ...

A **proposta diretiva mitigada** se distingue da anterior quanto à forma polida de sua apresentação, com forte presença, dentre outras características, de marcadores de atenuação, marca importante da indiretividade. No exemplo abaixo, a proposta expressa um desejo, via pedido ou sugestão, mas poderá, em outras circunstâncias ser compreendida como ordem, dependendo se a situação pressupõe a presença inequívoca do poder.

#### Exemplo 9:

(9: 34 – 9: 50)

34 Vivian: eu entendo o que você vai colocando, porque o que tá  
35 Acontecendo é o seguinte. as autorizadas dele- > ele teve  
36 uma autorizada- problema com a autorizada, <a autorizada  
37 ficou enrolando, né:? então o pessoal levou, e a  
38 Autorizada ficou enrolando. .. né. e:repente, ele não-  
39 não conseguiu, é é .. resolver, mas só resolveu- a  
40 autoriz-> é uma questão (que a respons- ) que a

41 Autorizada, < só resolveu, quando ele levou lá. o que  
 42 ele ta propondo, /de repente/ se você,.. se você  
 43 quiser. Se você quiser.=  
 44 Lucas: =hum =  
 45 Vivian: =é que ele .. pegar , no caso, cê leva lá na loja dele  
 46 hoje, ele tá indo para morro alto,  
 47 Adamastor: = quinta- feira. [amanhã.]  
 48 Vivian: [quinta,] amanhã. ele tá indo pra morro  
 49 alto amanhã. .. e traria, no caso, e já traria o seu  
 50 aparelho consertado [ se for , ]

O exemplo ilustra, entre as linhas 41 e 50, o momento em que a mediadora, alinhada com o reclamado, fala em seu nome (animadora) para propor o conserto do aparelho de som. Na análise dos dados, teceremos maiores comentários.

A **solicitação de proposta** também constitui um ato de fala diretivo porque expressa um querer que o outro execute uma tarefa, no caso, a formulação da proposta. Porém, nesse caso, a vontade de quem a expressa está vinculada ao **desejo** e não à ordem. A manifestação de um desejo tem como contraparte a sua satisfação, não cabendo assim nenhum tipo de sanção se a tarefa não for cumprida. Daí a existência de técnicas ( silêncio, passar a vez, fugir ao tópico) que possibilitam resistir às solicitações, tanto genéricas quanto específicas.

A **solicitação formulada de forma genérica** não tem propriamente um destinatário direto. Dada a sua amplitude, poder-se-ia dizer que, ao formulá-la, o mediador tem como objetivo primordial a atribuição igualitária de poderes às partes, cabendo a um ou outro oponente, de acordo com sua conveniência, assumir o piso conversacional dando início à barganha.

Discutiremos na análise dos dados, em 3.3, um momento em que ocorre simultaneamente a solicitação genérica, em seguida substituída pela específica.

Quanto às **solicitações específicas**, constituem, conforme Garcia (2000), um misto de proposta e solicitação, já que veiculam algumas idéias a serem apreciadas

pela outra parte. No exemplo abaixo, verificamos uma solicitação de sugestão específica feita pela mediadora ao reclamante, referente à troca do aparelho de som.

### Exemplo 10:

(8: 44 – 8: 46)

44 Vivian: no caso aí, o: que ele va- o que você quer no caso,  
45 agora, é-é que troque seu aparelho. não é [ isso? ]  
46 Lucas: [ /é isso./ ]

A solicitação, nesse caso, embute a intenção do consumidor – a troca do aparelho- conforme linhas 44-45, restando-lhe como opção a concordância imediata.

As propostas que se seguem às solicitações são tratadas por Garcia (2000) como relatos de posição, assumindo a parte que a formula um compromisso posicional em relação a sua sugestão. Entendendo esse comprometimento posicional como um ato de fala comissivo, passaremos, então a denominar esse relato de posição **‘proposta comissiva’**. Devemos ressaltar, entretanto que, no corpus em análise, a proposta comissiva pode ocorrer independente da sua solicitação, o que pode demonstrar uma habilidade da parte de quem a profere (no caso, o reclamado) em propor algo altamente benéfico para si mesmo.

### Exemplo 11:

(4: 1– 4: 14)

1 Adamastor: =eu vou, a princípio o que eu vou fazer, eu vou colocar  
2 >esse som (no porta-mala) do meu carro, < e vou levar lá.  
3 .. aí eu vou ver com ele, porque que >ele não ele não-<  
4 no caso aí, envolve até competência, /né?/ porque que ele  
5 não tá tendo competência, de-de-de //consertar o  
6 aparelho.// >(desse jeito)<então, eu vou tirar a  
7 autorizada //dele// então! Vou passar para outro então.  
8 se eu for- se todo aparelho que der defeito, como dá  
9 defeito, você sabe disso, tá? como todo defeito que  
10 chegar lá e der um problema desse //( )// eu for  
11 substituir aparelho, eu (ia) passar meu dia- tô aqui  
12 perdendo meu tempo, tá ? que eu devia tá lá na minha  
13 loja, lá. entende? //então não trabalho mais com a  
14 marca.//

No exemplo acima, observamos o empenho máximo assumido pelo gerente

da loja quanto à sua proposta de resolver, via conserto, o problema do aparelho de som.

A seguir, faremos uma apresentação acerca das noções de enquadres e alinhamentos. Discutir essas noções se faz necessário, tendo em vista a aplicabilidade desses conceitos no nosso trabalho, conforme apontaremos ao final da exposição..

### 1.4.2.3 Enquadres e alinhamentos

A partir da revisão de uma ampla literatura que utilizava as expressões enquadres, esquemas, frames e outros afins, relacionadas a áreas específicas, a lingüista Deborah Tannen (1979) pode detectar que a todas elas subjazia a noção de *estruturas de expectativas* :

*Aquelas estruturas a partir das quais uma pessoa, com base em sua experiência anterior, numa dada cultura, organiza o conhecimento prévio sobre o mundo e usa esse conhecimento para predizer interpretações e estabelecer relações com relação à informação, eventos e expectativas novas”. (Tannen,1979:138, apud Vieira, 2002)*

A partir dessa observação e, já em parceria com a psicóloga Cynthia Wallat (Tannen & Wallat 1987, apud Ribeiro e Garcez, 1998) distinguem os termos *esquema* e *enquadre* da seguinte forma: os esquemas se referem à noção de “*estruturas de conhecimento*” enquanto os enquadres se referem aos “enquadres interativos de interpretação”, estes últimos definidos como “princípios organizacionais e interacionais através dos quais as situações são definidas e sustentadas como experiências” (Goffman 1974, apud Schiffrin, 1994:104). Isso significa dizer que por meio do enquadre podemos perceber de que forma devemos entender as mensagens co-construídas em uma interação face-a-face, em outras palavras, é o enquadre que nos permite entender “o que está acontecendo aqui e agora” , já que sinaliza a forma como os participantes criam e

negociam um contexto interacional, via discurso. No caso da audiência em estudo, podemos estabelecer dois enquadres preponderantes em torno dos quais vão girar as negociações e barganhas: a troca do aparelho e o conserto, havendo, certamente, outros enquadres co-construídos durante a interação.

Para enfatizar a natureza dinâmica da noção de enquadre, Goffman (1981) introduz o conceito de ‘footing’, caracterizado pelos “alinhamentos que escolhemos para nós mesmos e para os outros presentes, expressos na forma como gerenciamos a produção e a recepção de uma elocução” (Goffman 1981:128). O ‘footing’ representa, assim, o alinhamento, a postura, a posição, a projeção do “eu” de um participante na sua relação com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção. Uma mudança de alinhamento equivale a uma mudança em nosso enquadre dos eventos.

A noção de alinhamento e mudança de alinhamento é importante no nosso trabalho, especialmente no que concerne à postura da mediadora durante todas as ações que se desenrolam no decorrer de uma seqüência de barganha, mais especificamente durante a elaboração das propostas e solicitações. Enquanto no trabalho de Maynard e Garcez, os alinhamentos se operam basicamente entre duas partes negociantes, nas audiências de conciliação realizadas no Procon, que prevêem no mínimo a presença de três participantes, os alinhamentos poderão ocorrer entre os oponentes e/ou entre mediadora e cada uma das partes.

Para que o trabalho de mediação se cumpra, a mediadora ora se alinha com o enquadre da troca do som, pleiteado pelo reclamante, ora com o enquadre do conserto, defendido pelo reclamado. Por outro lado, as três oportunidades em que o consumidor recusa a proposta do conserto do aparelho também constituirão respostas de não-alinhamento, isto é, são momentos em que o consumidor constitui a contra- parte em relação ao alinhamento entre mediadora e reclamado. Por fim, ao final da audiência,

quando o consumidor aceita a proposta de conserto, ele estará se re-alinhando com a proposta de conserto, o que representa, então, uma mudança na forma como vinha enquadrando o evento.

#### **1.4.2.4 Abertura da seqüência argumentativa de negociação**

A abertura da SAN em nosso trabalho ocorrerá nos mesmos moldes já descritos em Garcez . Esquemáticamente teríamos:

|                  |                                                            |
|------------------|------------------------------------------------------------|
| Pré- seqüência:  | Proposta                                                   |
|                  | Recusa (resposta de não-alinhamento) + prestação de contas |
| Abertura da SAN: | Questionamento das razões                                  |

A resposta despreferida (recusa) enseja a pós-expansão do par proposta/recusa. O questionamento de uma prestação de contas propiciará a abertura da SAN, que, de fato, já é um tipo de desacordo. Daí resolvermos analisar as ações que se seguem até o fechamento da barganha, não nos termos propostos em Garcez (op Cit), mas valendo-nos das postulações teóricas de Muntigl & Turnbull, (1998) e Gruber (1998) para os desacordos e das estratégias de convencimento, referentes a motivações negativas (ameaças) e positivas (sedução) ( Scheppard, 1983), conforme descreveremos a seguir.

#### **1.4.2.5 Desacordos**

Tendo em vista que discordar é uma atividade de fala inerente ao contexto institucional ora em estudo, torna-se relevante verificar como as **seqüências de**

**desacordos** se estruturam localmente e qual a sua importância especialmente dentro das seqüências argumentativas de negociação.

A recusa de uma proposta seguida por uma explicação é freqüentemente recorrente nas negociações no Procon. Essa atitude, via de regra, suscita um terceiro movimento, qual seja, a contestação da explicação por parte daquele que elaborou a proposta. Esse movimento configura certamente uma discordância entre as partes. Para tratar dos desacordos, optamos pelas considerações de Muntigl & Turnbull, (1998), que se propõem a examinar a estrutura conversacional e trabalhos de face em discussões do dia-a-dia. Segundo os autores, os principais movimentos de desacordo poderiam ser categorizados como: (a) irrelevância- implica qualificar a contribuição do interlocutor como não-relevante para o tópico em curso; (b) questionamento- consiste em interrogar o interlocutor sobre a verdade/evidência/ racionalidade do que foi dito ; (c) contradição - consiste na apresentação de uma proposição contrária à proposição do falante anterior; (d) contraposição - envolve a proposta de um argumento alternativo que permite negociar os diferentes pontos de vista; e (e) -combinação de atos- alguns dos atos anteriores podem co-ocorrer num mesmo turno de fala.

Outra contribuição relevante para nossa análise é propiciada por Gruber (1998), que estabelece três fases para situações de conflito: a fase de identificação (como as que acontecem na abertura das SANs), a fase de esclarecimentos, quando as partes expõem cada qual a sua visão do problema e, finalmente, a busca de uma solução que ponha fim ao conflito.

Na maioria das vezes, nenhum conflito que ocorre naturalmente apresenta estas três fases de forma clara como o descrito aqui. Ao contrário, há uma grande probabilidade da ocorrência de **‘redes’ de conflitos**, especialmente na segunda fase, momento em que o mesmo processo poderá se repetir recursivamente ou mesmo novos

dilemas poderão surgir, deixando o conflito inicial em aberto para um processamento futuro.

Suas análises incorporam importantes subsídios que vão caracterizar a organização da fala do dissenso: com base nas contribuições da Análise da Conversação, sugere o estudo da ‘organização de preferência’, das interrupções e das ‘repetições’ como elementos capazes de fornecer ao analista uma perspectiva escalar do envolvimento emocional nas situações de conflito. Dessa forma, se apenas uma das características ocorre num fragmento de fala, podemos dizer que se trata de um episódio de conflito emocional leve. Por outro lado, se todas as três ocorrem, teremos um conflito emocional aberto.

A **organização da fala do dissenso** mostra algumas propriedades quanto:

(1) a sua distribuição seqüencial : os oponentes recorrem às interrupções e sobreposições se a outra parte produz uma proposição que parece fácil de ser refutada. Em outras palavras, não aguardando um possível lugar relevante de transição, eles iniciam seus turnos num ponto que pode ser rotulado como ‘ponto relevante do desacordo’: *pontos no turno do conversacionalista que parecem fornecer uma fácil oportunidade para o oponente contrapor-se.* ( p.481-82).

(2) a sua estrutura interna : a mudança da organização de preferência tem impacto sobre a estrutura interna do turno. Discordar parece ser a reação preferencial – sua realização estrutural pode variar de expressões não mitigadas (mesmo agravadas) de desacordo até expressões neutras que são prefaciadas por **marcadores de dissenso** para sinalizar desacordo.

(3) os tipos de laços coesivos com enunciados anteriores, características que permitem identificar especialmente dois tipos de desacordos: os desacordos abertos e os desacordos

pragmáticos, que têm diferentes impactos sobre o desenvolvimento tópico da disputa.

Os **desacordos abertos** incluem todos os tipos de expressões não-mitigadas de desacordo com o ponto de vista do oponente. Sua colocação se dá durante ou imediatamente após o turno do oponente, não contribuindo, na maioria das vezes para o desenvolvimento temático da disputa. Os laços coesivos se dão por repetição de parte do turno do oponente (heterorrepetição) ou por repetição por insistência (auto-repetição). No primeiro caso, os desacordos são marcados pela repetição de frases ou proposições de enunciados do oponente, porém usando a polaridade oposta. Além disto, referem-se ao conteúdo proposicional do enunciado e não a outros planos da interação. Na repetição por insistência, os falantes repetem seus próprios enunciados várias vezes, aumentando a probabilidade de conseguir e manter o piso conversacional e de se fazer ouvir.

Por serem mais agravados, os desacordos abertos estabelecem **um contraste acentuado** entre dois enunciados sucessivos. Guardam, a nosso ver, grandes semelhanças com os desacordos do tipo ‘irrelevância’ e ‘contradição’, preconizados por Muntigl & Turnbull (op Cit).

Os dois tipos de laços coesivos são usados, principalmente, em fases quentes da disputa. Logo, parece que, no clímax de uma seqüência de desacordo, os oponentes recorrem a mecanismos estilísticos específicos para expressar uma distância máxima de pontos de vistas e ao mesmo tempo sinalizar que permanecem no tópico (coesão antagônica). Ambos os mecanismos operam em um nível estritamente local referindo-se a um enunciado anterior (do oponente ou do próprio falante).

O outro tipo de desacordo preconizado por Gruber é o **pragmático**, que constitui a classe principal de desacordos em seqüências de conflito, por permitirem a progressão temática, propiciando a chance de solucionar o problema. Os desacordos pragmáticos são meios de expressar oposição ao ponto de vista do outro, introduzindo ou

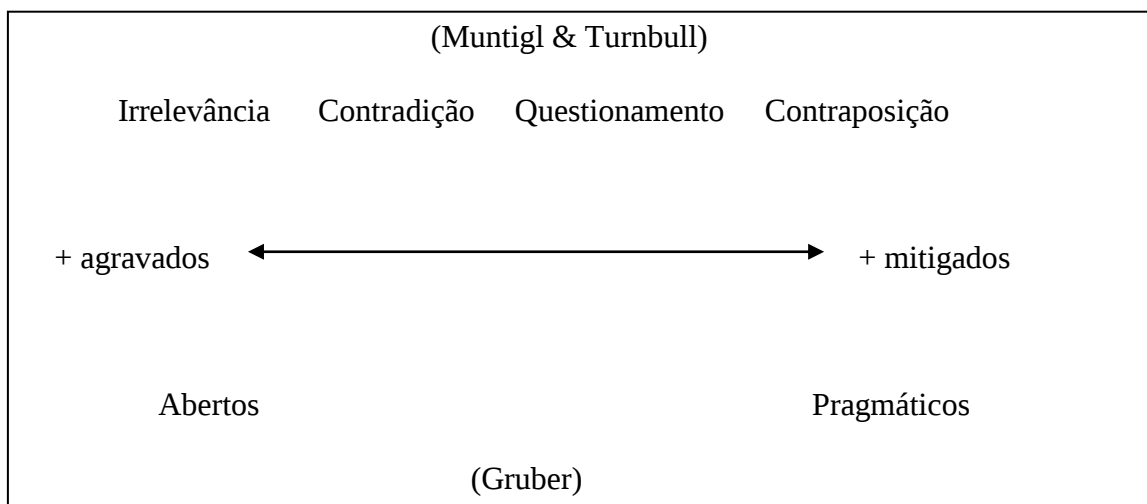
re-introduzindo novos subtópicos, fazendo mudanças graduais, quase imperceptíveis de tópico (do tipo “shift”) ou de foco. São tipos de enunciados que não apresentam traços formais de desacordo aberto, mas que se transformam em desacordo pelo uso de marcadores discursivos de desacordo – uma subclasse de marcadores discursivos (cf Schiffrin, 1987), que servem para sinalizar que o que segue é, em algum sentido, um movimento de desacordo em relação ao turno do falante anterior

Cognitivamente isto assegura que o contexto no qual o enunciado posterior deve ser processado está disponível desde a fase inicial do processo interpretativo. A presença de marcadores de desacordo não implicam que o que segue é um desacordo factual com o enunciado anterior, mas, ao contrário, que o falante em curso não concorda com o falante anterior em algum aspecto realmente relevante para a interação e que o falante corrente apresentará fatos que corroboram este desacordo no resto de seu turno. Então, os marcadores de desacordo transmitem ‘pistas pragmáticas’ para o entendimento e o uso do próximo enunciado como uma expressão de desacordo com a elocução anterior.

Essa classe de marcadores se assemelha à tipologia denominada ‘contraposição’ em Muntigl & Turnbull (op Cit), já que presume a apresentação de alternativas que permitem a continuidade da discussão.

O nosso interesse para fins de análise é mesclar as tipologias de Muntigl & Turnbull (op Cit) e o aporte teórico preconizado por Gruber (op Cit) para os desacordos abertos e os pragmáticos, de tal forma que as descrições de desacordos abertos pudessem também se referir ao desacordo do tipo irrelevância (não verificado em nossos dados) e contradição (bastante recorrente); por outro lado, a caracterização dos desacordos pragmáticos estariam mais consoante ao tipo contraposição de Muntigl & Turnbull. O desacordo do tipo questionamento ficaria entre o aberto e o pragmático, dependendo da forma como a questão é colocada. Se dispostos num continuum, assim poderiam ser

representados:



Outro aspecto relevante dos estudos de Gruber diz respeito à organização do discurso do dissenso, que muitas vezes nos servirá de base teórica, especialmente quando analisarmos os desacordos.

Portanto, no que diz respeito à organização global dessa audiência quanto a sua sistemática de tomada de turno, tanto poderão ocorrer as regras preconizadas por SSJ (1974), quanto a organização do discurso do dissenso a que acabamos de nos referir. Muitas vezes a alocação de turnos é feita pela mediadora, em função de dois fatores primordiais: (1) os oponentes evitam se dirigir um ao outro e (2) a absoluta necessidade de manter o controle, monitorando as partes no sentido de sancionar, interromper ou canalizar a conversa para um formato padrão, já que se os ânimos se exacerbarem, o caos se instalará, tornando-se inviável qualquer possibilidade de continuidade da audiência.

#### 1.4.2.6 Técnicas de motivação negativa e positiva (ameaça e sedução)

Segundo Sheppard (1983) as terceiras partes ou mediadores usam uma

forma adicional de controle por ele rotulada de “controle motivacional”. Isso envolve a apresentação de incentivos positivos e negativos para fazer com que as partes cheguem a um acordo. Esses incentivos podem vir associados a um diretivo para resolver a disputa sem a intervenção futura da terceira parte.

#### **1.4.2.7 Fechamento da barganha**

Os fechamentos da barganha podem ocorrer das seguintes formas: com tomada de decisão e sem tomada de decisão. Com tomada de decisão haverá a produção do acordo, de duas formas: uma das partes retira a sua posição ou ambas as partes transacionam, ou seja, cada qual abre mão de algo. O fechamento sem tomada de decisão poderá gerar o reinício de outra barganha, poderá ocasionar um pedido de adiamento para resposta futura, ou o impasse, com o encaminhamento do caso para os Juizados Especiais ou para a Justiça comum.

No próximo capítulo, referente à metodologia, apresentaremos uma descrição sucinta das unidades de análise aqui apresentadas e um **quadro esquemático representativo da sequência de barganha e dos padrões gerais de barganha identificados no Procon.**

## CAPÍTULO 2

### METODOLOGIA

#### 2.1 A NATUREZA DA PESQUISA

A pesquisa, um estudo de caso, é de natureza essencialmente interpretativista e qualitativa, estando embasada nos pressupostos teóricos e metodológicos da Análise da Conversação, de base etnometodológica, e da Sociolinguística Interacional.

De forma complementar, buscamos informações de caráter legal junto a advogados, a fim de melhorar nosso entendimento, quando necessário, nessa área.

O material utilizado para análise pertence a uma ‘audiência de conciliação, denominada “Loja de Eletrodomésticos”, gravada em áudio, no Procon de uma cidade de MG, e transcrita segundo as convenções que se encontram no anexo 4. Essa gravação é parte integrante do banco de dados do projeto de pesquisa “A produção da fala em situações de conflito”, coordenado pela professora Sonia Bittencourt Silveira, processo nº 470879/01-7, financiado pelo CNPq, com início em 2001 e término em julho de 2003<sup>25</sup>.

Nas seções 2.2 e 2.3 apresentaremos as questões de natureza contextual<sup>26</sup> que norteiam nosso trabalho. Para tanto levaremos em conta a noção de macro e micro contexto.

---

<sup>25</sup> Entre as alunas participantes desse trabalho, destacamos a bolsista Amanda Reis Tavares Pereira, por ter elaborado a revisão da transcrição, feita em Viçosa, antes que eu fizesse o trabalho final de refinamento, e Tânia Guedes Magalhães, que se encarregou de fazer a conversão dos dados para o novo formato adotado pela coordenação.

<sup>26</sup> Para apresentar as informações contextuais deste estudo, optamos pelas formas de percepção de contexto “macro”- visão sócio-histórica e institucional que ancora o discurso – e “micro” – voltada especificamente para a natureza sócio-interacional de uma conversa (cf. Ribeiro & Pereira (no prelo)).

## 2.2 AS MACRO-QUESTÕES CONTEXTUAIS

Nesse item, abordaremos questões ligadas à lei de amparo ao consumidor, à criação dos Procons, e ao interesse do Projeto de Pesquisa, anteriormente referido, nesse assunto.

### 2.2.1 O Procon e o Código de Defesa do Consumidor

A proteção do consumidor tornou-se um desafio em função do desenvolvimento de um novo modelo de associativismo: a sociedade de consumo. Se antes do seu advento, havia um relativo equilíbrio de poder e barganha entre fornecedor e consumidor, posteriormente o que se verificou foi um domínio absoluto por parte de fornecedores que, por meio de complicados contratos , regras , procedimentos, etc passaram a ditar as normas que regiam as relações entre eles.

Diante dessa situação de desigualdade, o direito se manifestou mundialmente, ocorrendo um intervencionismo estatal em prol do consumidor. O Brasil não ficou indiferente, pronunciando-se, a esse respeito, por meio da promulgação do seu Código de Defesa do Consumidor, Lei 8078, de 11 de setembro de 1990.

Mesmo anteriormente à promulgação de leis protetivas, a sociedade já podia contar com o apoio, ainda que tímido, de Órgãos especialmente voltados para esse fim. Este é o caso de diversos Procons e do Procon de Juiz de Fora que, inaugurado em abril de 1986, sob os auspícios da Prefeitura, assumia a luta em defesa dos direitos do consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor tem importante papel no Procon, pois sendo ele a **ordem normativa daquele local de trabalho, afetar**á de forma incisiva a **natureza do conflito, exercendo impacto no próprio processo de negociação e**

**barganha.**

Entre as principais inovações do Código de Defesa do Consumidor, citadas por Grinover (1995), vale ressaltar: um elenco de direitos básicos dos consumidores e instrumentos de implementação; controle das práticas e cláusulas abusivas; introdução de um sistema sancionatório administrativo e penal; facilitação do acesso à Justiça para o consumidor; possibilidade de inversão do ônus da prova, entre outros. Também foram tratadas com destaque as garantias à aquisição do produto ou serviço, fortalecendo, sobremaneira, a posição do consumidor na relação com o fornecedor. Essas e outras informações estão registradas no texto “Código de Defesa do Consumidor: aspectos e garantias”, anexo 1.

A seguir, apresentamos alguns aspectos concernentes à pesquisa da fala-em- interação no Procon, sua justificativa e objetivos.

### **2.2.2 A pesquisa em torno da fala- em- interação no Procon**

A pesquisa envolvendo as audiências de conciliação no Procon teve início em Viçosa-MG, em 1996<sup>27</sup>, sob a coordenação da professora Dr<sup>a</sup> Sonia Bittencourt Silveira, com posterior prosseguimento na UFJF.

Atualmente, encontra-se em fase de finalização o projeto proposto pela citada professora e aprovado pelos Órgãos de fomento de pesquisa, sob o título “**A produção da fala em situações de conflito**” processo nº 470879/01-7, financiado pelo CNPq<sup>28</sup>.

---

<sup>27</sup> O projeto era intitulado “O papel das explicações na negociação/produção de acordos em interações de serviço” (referência SHA 80784/96), financiado pela FAPEMIG, tendo como participantes as bolsistas Jeane Rachel Gonçalves Miguel e Leida Valéria Paiva Braga, alunas da UFV.

<sup>28</sup> Entre agosto de 1999 e agosto de 2001, foi desenvolvido o projeto “Estratégias discursivo-interacionais utilizadas para reivindicar as ‘faces’ associadas aos papéis institucionais de reclamante e reclamado em ‘acareações’”, do qual participei como bolsista, juntamente com as colegas Janice Aparecida de Souza, Maria Angélica Gonçalves e Tânia Guedes Magalhães.

Segundo relato da própria orientadora, registrado nos diversos projetos, seu interesse em estudar a fala –em -interação no contexto institucional do Procon, assenta-se na justificativa de que essa atividade de fala representa na sociedades ocidentais “uma forma alternativa de resolução de disputas ou conflitos de diferentes ordens”. Além disso, os serviços fornecidos pelos Procons vinham, à época, se desenvolvendo rapidamente, constituindo-se uma opção menos formal, mais rápida e barata de busca de solução para os problemas decorrentes da relação de consumo. O objetivo primordial do projeto **“A produção da fala em situações de conflito”**, foi observar, descrever e analisar as contribuições de fala, nessa interação, no mínimo, triádica, “focalizando a forma como os desacordos são interacionalmente produzidos e negociados”.

Tendo em mente ampliar o corpus de dados, gerando mais subsídios para as aplicações teóricas, a coordenadora do projeto propôs, num dado momento, a gravação e transcrição de novos dados que passariam a integrar o banco de informações da pesquisa. E é sobre isso que falaremos no próximo item.

### **2.2.3 Dados**

Com a finalidade de ampliar o ‘banco de dados’ do Projeto, a coordenadora, Prof<sup>a</sup> Sonia, primeiramente providenciou uma carta solicitando autorização para a permanência das bolsistas nas dependências não só do Procon como também dos Juizados Cíveis e Criminal, a fim de executar as tarefas de gravação e anotações de campo relativas às audiências e ao funcionamento dos Òrgãos.

### **2.2.3.1 Gravações**

Os trabalhos se iniciaram pelo Procon e o tempo de nossa permanência foi de aproximadamente 1 (um) mês. Nosso contato maior foi com os advogados, que nos apresentaram ao Diretor do Procon JF, aos funcionários e estagiários. Conhecemos todas as dependências e tivemos algumas explicações sobre as rotinas de trabalho. A partir de então, montamos um plantão (manhã e tarde), com a divisão dos horários entre as bolsistas e algumas voluntárias. A maior dificuldade enfrentada foi sem dúvida a presença do enorme ruído, especialmente externo. Encerradas as gravações no Procon, as professoras Sonia Bittencourt Siveira, Nilza Barroso Dias e Diana Pinto, as duas últimas novas integrantes do Projeto, decidiram por iniciar as transcrições dos dados, motivo pelo qual apenas uma audiência foi gravada nos Juizados, e mesmo assim, porque tratava-se de um caso iniciado no Procon e encaminhado para aquele Órgão.

### **2.2.3.2 Notas de campo**

Durante as gravações, procurávamos fazer anotações de campo que pudessem contribuir para análises futuras, como as referentes a comportamentos não-verbais considerados relevantes durante as audiências. Também foram feitos mapas (layouts), demonstrando a composição dos participantes junto à mesa de negociação. Todas as informações apuradas foram posteriormente registradas e anexadas junto à coordenação do Projeto.

### **2.2.3.3 Entrevista com a advogada do Procon**

Passada essa etapa das gravações e primeiras transcrições, algumas lacunas precisavam ser preenchidas, quando, então, foi solicitada uma entrevista, cordialmente cedida, em 24.05.2001, por uma das advogadas, que se prestou a elucidar diversas dúvidas quanto ao funcionamento do Procon, procedimentos, esclarecimentos sobre os direitos e deveres dos participantes, além de outras questões de fundo legal. Participaram desse encontro as professoras Sonia Bittencourt Silveira e Nilza Barroso Dias, as bolsistas Janice Aparecida de Souza, Fernanda Baldutti e eu.

Ressaltamos que algumas informações de caráter geral por ela prestadas serão utilizadas nessa dissertação, sempre com citação da fonte.

### **2.2.3.4 Informações coletadas via participação em curso de treinamento**

Na ocasião da entrevista seria oferecido um curso de treinamento para novos estagiários. Em vista da pergunta da professora Sonia sobre a possibilidade de participação, no curso, de algumas pessoas de sua equipe, e do consentimento da Dr<sup>a</sup> Valéria, as alunas Fernanda Baldutti e Amanda Pereira estiveram presentes em parte desse curso. Todas as anotações referentes a esses encontros estão registradas no Relatório Final do Projeto de Pesquisa, encaminhado à Coordenação de Desenvolvimento da Pesquisa em janeiro de 2002.

Desde que não haja algum tipo de comprometimento, algumas informações contidas nesse documento poderão ser utilizadas nessa dissertação, sempre com referência à fonte .

Em 2.3 abaixo, passamos a enfocar as informações mais específicas

concernentes à audiência “Loja de Eletrodomésticos”.

## **2.3 AS MICRO-QUESTÕES CONTEXTUAIS**

Nos sub- itens a seguir, discorreremos a respeito de questões mais focais voltadas para a própria audiência em estudo: seu contexto, participantes e fases.

### **2.3.1 A audiência de conciliação “ Loja de Eletrodomésticos”**

Antes de convocar as partes em desacordo e colocá-las frente a frente nas audiências de conciliação, os estagiários, estudantes de direito selecionados e treinados para exercerem a tarefa de mediadores, tentam solucionar o problema levado pelo consumidor ao Procon, via telefonema. Não tendo sido possível algum acordo por esse meio, é então marcado um encontro para que os oponentes possam expor suas posições, apresentar seus argumentos, objetivando a resolução do conflito.

O embate na maioria das vezes se caracteriza por uma intensa negociação dos diferentes pontos de vista apresentados pelo reclamante (consumidor), reclamado (representante de empresa fornecedora de bens ou serviços), como também pelo mediador (representante do Órgão de Defesa do Consumidor).

Cumprir observar que, nessas audiências, poderá ocorrer a presença de outros participantes, além dos anteriormente mencionados, tais como representante de assistência técnica, advogado de alguma das partes, ou mesmo acompanhantes (amigo ou familiar), normalmente do reclamante.

Na audiência ora em análise, gravada em abril de 1997, registra-se a presença de três participantes (reclamante, reclamado e mediadora). A discussão gira em

torno da queixa de um consumidor que adquiriu um aparelho de som na empresa “Loja de Eletrodomésticos”, encontrando-se insatisfeito com o produto em decorrência de um defeito que persiste, após duas tentativas de conserto. Além da insatisfação, o consumidor alega ter dificuldade em levar o aparelho à Assistência Técnica Autorizada, localizada em outra cidade. Diante dos fatos, solicita a interveniência do Procon para que o produto seja trocado.

O gerente da loja, por sua vez, cria diversos impedimentos para atender a essa reivindicação do consumidor, sendo um deles, a tentativa de transferir para o fabricante do produto essa responsabilidade. No entanto, conforme prevê o Artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, “os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade (grifo meu) ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor (...)”. De fato, o que o reclamado propõe durante toda a audiência é que o aparelho retorne à autorizada para mais uma tentativa de conserto.

A mediadora, a princípio, rebate todos os argumentos do reclamado, especialmente aqueles voltados para o julgamento do teor da lei. À medida que a audiência avança, percebendo que as partes se mantêm irredutíveis na defesa de seus pontos de vista, a mediadora acaba convencendo o reclamante a aceitar, pela última vez, a oferta de conserto.

A seguir, apresentaremos mais detalhes acerca das metas previstas para reclamante, reclamado e mediador nesse tipo de evento de negociação e os objetivos específicos dos participantes da audiência “Loja de Eletrodomésticos”.

### 2.3.2 Os participantes<sup>29</sup>

A audiência “Loja de Eletrodomésticos” contou com três participantes: o reclamante, Lucas, o reclamado, Adamastor, e a mediadora, Vivian.

A Lei 8.078, Capítulo I (Art. 2º) define o **consumidor** como “*toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final*”. Também referido, nesse trabalho, como ‘reclamante’, é dele que parte a reclamação que dará origem à audiência. Segundo Silveira (2001) “o consumidor precisa estabelecer seus direitos e isto implica responsabilizar o reclamado pelos danos/ prejuízos sofridos”. No caso em análise, o **reclamante Lucas** procura o Procon para expressar a sua insatisfação com a compra de um produto e reivindicar a troca do aparelho, sendo essa a sua meta. Manifesta-se raramente durante a audiência, optando basicamente por recusar a proposta do seu adversário. Embora seja previsto que o consumidor deva argumentar no sentido de comprovar a legitimidade de sua reclamação, esse não é o caso de Lucas, cuja queixa é reconhecida pelos demais participantes, sobretudo pela mediadora. O que lhe é negado pelo reclamado é a troca imediata do aparelho, sem que antes seja tentado mais uma vez o conserto.

O **fornecedor**, por sua vez, é definido no Capítulo I (Art. 3º) da Lei 8.078 como “*toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços*”.

Segundo informações da advogada do Procon, hoje em dia o reclamado, outra expressão usada como referência ao fornecedor, reconhece a força de atuação do

---

<sup>29</sup> Para preservar a identidade dos participantes, os nomes aqui atribuídos são fictícios.

Procon, e tem se mostrado mais cuidadoso (mais temeroso), evitando faltar às audiências. O reclamado representa, pelo menos em princípio, a parte responsável pelo dano /problema causado ao consumidor. Conforme Silveira (op Cit) frequentemente, “contrariando o ditado de que ‘o freguês tem sempre razão’, busca atribuir a responsabilidade pelos danos a terceiros ou mesmo ao próprio consumidor”. No caso em pauta, o **reclamado Adamastor** usa explicações e justificativas diversas, conforme veremos na análise, para convencer tanto o reclamante quanto a mediadora de que a melhor solução para aquele conflito é tentar resolver o problema via conserto do aparelho. Para tanto se dispõe a levar pessoalmente o aparelho à autorizada. Ao fazer uso de explicações do tipo escusa, atribui, ora ao fabricante, ora ao responsável pela assistência técnica, a responsabilidade pelo problema do som. Com isso, busca defender uma boa imagem para si mesmo e para a loja da qual é o gerente.

O comportamento de Adamastor é bastante hostil em grande parte da audiência, o que comprova as informações da advogada quanto à postura de indiferença ou, outras vezes, de hostilidade empregadas pelos reclamados, no passado<sup>30</sup>.

A mediadora, Vívian , desde o início e até o final da audiência mostra-se empenhada em defender sua posição de *expert* em relação ao CDC. Nesse sentido, em momento algum cede às pressões de Adamastor, o gerente da loja. Na tentativa de promover o acordo entre as partes, nunca deixa de dar razão ao consumidor, porém, em vista da demora alegada pelo reclamado em efetuar a troca do aparelho do consumidor, decide por conduzir as negociações finais no sentido de que o consumidor tente mais uma vez o conserto do aparelho.

A seguir, apresentaremos as categorias e unidades de análise a partir das quais analisaremos os padrões de barganha, foco deste estudo.

---

<sup>30</sup> Devemos nos lembrar de que essa audiência foi gravada em abril de 1997.

## 2.4 CATEGORIAS E UNIDADES DE ANÁLISE

Nesse item enfocaremos a maneira pela qual segmentamos nossa análise, o modelo proposto para a análise das seqüências e padrões de barganha no Procon e as unidades de análise.

### 2.4.1 Episódios da audiência “Loja de Eletrodomésticos”

Segundo Silveira (2001) as audiências de conciliação apresentam três fases: (1) troca de informações – pedido/fornecimento de informações, verificação do estado de conhecimento partilhado entre as partes; (2) argumentação – debate/ discussão dos pontos de vista e (3) encerramento – produção ou não de acordo. As fases (1) e (2) podem ser reintroduzidas ao longo das negociações.

Adotamos, no entanto, uma outra perspectiva de trabalho, dividindo a audiência em três episódios distintos.

O primeiro episódio, vez ou outra reintroduzido durante a audiência, será tratado no capítulo 3, quando evidenciaremos a negociação numa perspectiva diferenciada da barganha (cf 1.4). O principal enfoque será dado a uma discussão legal entre a mediadora e o reclamado acerca da **pertinência legal da reivindicação do reclamante**.

No 4º capítulo abordaremos o 2º e 3º episódios. O segundo episódio enfoca a negociação e barganha tendo em vista as propostas de troca e conserto do aparelho. O terceiro episódio contempla a produção do acordo, com atuação marcante da mediadora em torno da discussão do direito à troca ou a conveniência do conserto. As trocas de informações apresentam-se diluídas por toda a audiência. No segundo episódio ocorrem várias seqüências de barganha até que finalmente uma das partes cede, propiciando o

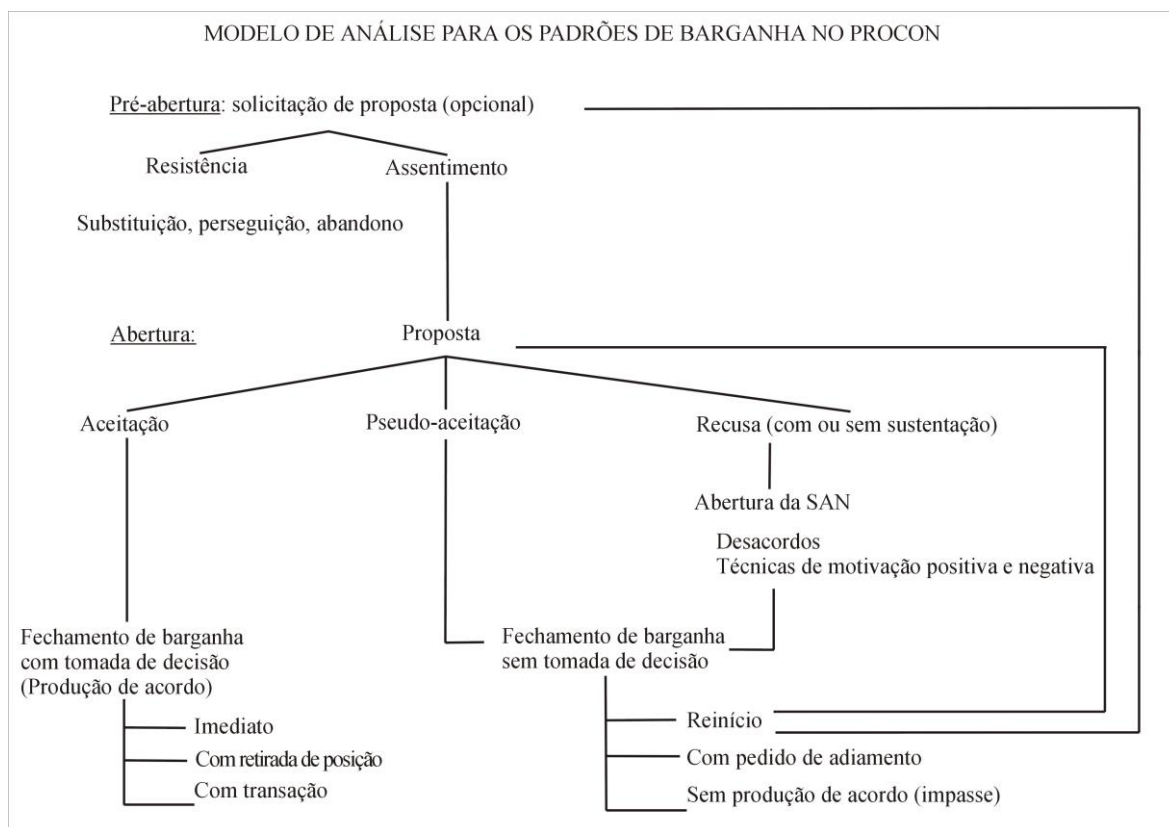
acordo e o encerramento da audiência.

#### 2.4.2 Modelo de análise para os padrões de barganha no Procon

Neste item, apresentaremos **o modelo** que será utilizado para **o estudo das seqüências de barganha** e para a **identificação de um padrão final para a audiência “Loja de Eletrodomésticos”**. Cumpre enfatizar que este é **um modelo construído** a partir das leituras dos diversos autores apresentados no capítulo 1, especialmente Maynard (1984), Garcez (2002), Garcia (2000), Casanova ( 1996 ) e Searle (1983, apud Pereira & Gray, 1999), Muntigl & Turnbull (1998), Gruber (1998) e Sheppard (1983).

Chamamos a atenção para os pontos- chave que norteiam o modelo, a saber:

- (a) a elaboração de **proposta**, que poderá ser antecedida por uma solicitação;
- (b) as possíveis respostas: **aceitação**, **pseudo- aceitação** e **recusa**;
- (c) os **fechamentos**: - **com tomada de decisão** ( acordo )
  - **sem tomada de decisão** : - **reinício** (das negociações)
  - **adiamento**
  - **impasse**



### 2.4.3 Descrição das unidades de análise

As unidades de análise são as próprias seqüências de barganha, cuja estrutura passamos a descrever.

Conforme vimos em 1.3.3, diversos pesquisadores postulam que negociações e barganha progridem por meio de uma série de **seqüências em interação**. A **seqüência de barganha** apresentada por Maynard (1984), assim como os **padrões de tomada de decisão** em Plea Bargaining, definidos e discutidos em 1.3.3 constituem o ponto de partida para a elaboração dos padrões que irei apresentar. O início de uma seqüência de barganha no Procon, ocorrerá via formulação de **proposta** (Maynard, 1984; Garcia, 2000; Garcez, 2002), porém em conformidade com as postulações feitas em 1.4.2.2 ( proposta diretiva direta ou mitigada e proposta comissiva) ou solicitação de sugestão. Estão resguardadas a possibilidade de ocorrência de pré-seqüência, antecedendo a abertura da seqüência de barganha, momento em que o mediador poderá **solicitar sugestão** de resolução do problema às partes. A diferença mais substancial fica por conta de abertura de seqüência de barganha por meio da proposta comissiva, em substituição ao que os autores denominam relato de posição.

Após a formulação da proposta poderão ocorrer como segunda parte do par adjacente : a aceitação, a recusa e, nos meus dados a pseudo-aceitação. A aceitação conduz ao fechamento da barganha com tomada de decisão, via acordo. O acordo poderá ocorrer, com retirada da posição de um dos participantes, ou com transação, ou seja, as partes chegam a uma decisão intermediária. A pseudo- aceitação fatalmente conduzirá a barganha para um fechamento sem tomada de decisão, já que não há a possibilidade de acordo ou impasse em torno de uma falsa resposta.

A recusa de uma proposta, freqüentemente recorrente no Procon, constitui,

segundo os estudiosos da AC, uma segunda parte de par adjacente despreferida. Tal recusa, normalmente, vem acompanhada por uma sustentação, por exemplo, uma **explicação**, (Scott & Lyman, 1968) ( ou outro tipo de prestação de contas). O questionamento dessa prestação de contas dará origem à **seqüência argumentativa de negociação** - SAN (Garcez, 2002) tipo de seqüência lateral (Jefferson, 1972) que permite às partes a formulação de argumentos e contra-argumentos para a tomada de decisão. As ações que se seguem após a abertura da SAN serão tratadas no modelo a ser proposto em termos de **desacordos** ( Muntigl & Turnbull, 1998) e Gruber (1998) ou **técnicas de motivação positiva e negativa** (Sheppard, 1983). O fechamento da barganha ocorrerá sem que as partes tomem uma decisão, o que levará: (1) ao reinício das negociações até que outra seqüência de barganha aconteça; (2) ao pedido de adiamento da audiência; ou (3) sem produção de acordo – impasse nas negociações.

Assim, em uma audiência podemos identificar diversas seqüências de barganha, antes do seu encerramento, como veremos na análise da audiência “Loja de Eletrodomésticos”.

### **CAPÍTULO 3**

#### **NEGOCIAÇÃO: ASPECTOS DISCURSIVOS E ARGUMENTATIVOS**

Neste capítulo propomo-nos a analisar os dados, a fim de verificar de que forma ocorrem, nesse encontro, as negociações, sejam em sentido descritivo ou metafórico, os argumentos e contra-argumentos utilizados pelos participantes na defesa de suas posições, questões estas estruturalmente situadas fora das seqüências de barganha, mas intimamente relacionadas a elas. A seqüência de barganha, especificamente, será tratada no próximo capítulo.

A audiência ‘Loja de eletrodomésticos’ nos permite vislumbrar dois embates superpostos: reclamado *versus* Procon (a instituição, o Código e os entendimentos oriundos de ambos, representados pela mediadora) e reclamado *versus* consumidor (via mediador, que efetivamente faz as reivindicações, já que o consumidor pouco se manifesta).

Normalmente, quem abre a audiência de conciliação é o mediador, apresentando ao reclamado a queixa do consumidor. Em seguida, observando o sistema de alocação de turnos, o mediador concede a vez para que cada participante dê a sua versão dos fatos. Diferentemente, a audiência ‘Loja de eletrodomésticos’ tem início com uma pergunta agressiva do gerente Adamastor, o que de imediato enseja um forte embate entre ele e a mediadora, Vivian: uma discussão acerca da pertinência legal da reclamação do consumidor, tendo como pano de fundo a troca do aparelho, tratada a seguir, no item 3.1.

### 3.1 PERTINÊNCIA LEGAL DA REIVINDICAÇÃO DO RECLAMANTE

Durante vários momentos da audiência verificamos, ora uma indisposição do reclamado em atender a reivindicação do reclamante, ora uma inconformação em acatar os dispositivos legais. Há momentos durante a ‘audiência’ em que tais discussões se dão fora dos limites das seqüências de barganha, e, embora o pano de fundo seja a troca do aparelho, o que está realmente em jogo é uma discussão em termos estritamente legais, que envolve um processo de negociação sobre a validade da reclamação do consumidor face o disposto no Código de Defesa do Consumidor.

#### 3.1.1 Questionamento do decurso de prazo

Logo no início da audiência, trava-se uma intensa negociação fruto de uma atividade discursiva engendrada pelo reclamado, que tenta assumir um papel de controlador da situação. Ao invés das apresentações de praxe, seguidas de relatos que objetivam esclarecer o motivo da reclamação, o que vemos na linha 1, no exemplo 12 abaixo, é uma postura altamente agressiva do reclamado que, de imediato, faz **exigência de prova de decurso de prazo** previsto para o conserto do aparelho, através da seguinte pergunta dirigida à mediadora: “ *tem alguma documentação aí que: que o:: aparelho ficou mais de trinta dias / lá na/ assistência? =* ” .

O reclamado surpreende-se quando a mediadora apresenta-lhe um documento fornecido por ele mesmo ao reclamante e para o qual não dera tanta importância à época. Desapontado, tenta imediatamente desconsiderá-lo, atribuindo o fornecimento ao “simples” fato de querer livrar-se da presença do consumidor , conforme pode ser constatado nas linhas 7,8 e 10. Essa postura indesejada, posto que expressa um

desrespeito às próprias regras institucionais, é agravada ainda mais, pelo tom de descaso expresso pelo marcador discursivo *ãh*, na linha 4, em sobreposição à fala da mediadora, o riso solto, na linha 10 e, finalizando, a avaliação depreciativa feita ao oponente e ao estado de coisas, por meio da expressão *ah, coitado* na linha 12.

### Exemplo 12:

(1: 1 – 1: 14)

```

1  Adamastor: tem alguma documentação aí que: que o:: aparelho ficou
2              mais de trinta dias / lá na/ assistência? =
3  Vivian:    =olha, pelo que ele falou: [já-]
4  Adamastor: [ãh ]
5  Vivian:    tinha- esse daqui (já ele f) você pego::u
6              [no dia: vinte e sete,]
7  Adamastor: [/tá. isso aí, isso aí/] é que eu não agüentava mais ..
8              ver a .. a cara dele lá na LOJA,=
9  Vivian:    =ãh:=
10 Adamastor: =e > ( ) pra ele, pra ele ir embora. < ((riso))
11 Vivian:    só que [esse aqui, ] =
12 Adamastor: [ah coitado.]
13 Vivian:    = é suficiente em função do >código de defesa do
14            consumidor,< que diz o seguinte,
```

Por não tratar a própria lei ou a sua interpretação com deferência, o reclamado põe em xeque também o papel de *expert* da mediadora, e é tudo isso que fará desencadear a discussão legal acerca da aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), fato este percebidamente saliente, motivo pelo qual se tornou o **foco** da análise dessa discussão, enquanto o **fundo** ficou por conta da troca do aparelho, já que é ela a geradora de todos os argumentos e contra-argumentos que analisaremos.

### 3.1.2 Movimentos argumentativos da mediadora e do reclamado

Serão apresentados três argumentos da mediadora, os respectivos contra-argumentos do reclamado e os movimentos de refutação e sustentação (da posição ou da refutação), quando existirem.

### Argumento 1 da mediadora:

#### Mediadora recorre aos quesitos vinculados à garantia, previstos na lei.

O primeiro argumento da mediadora visa de imediato enquadrar o reclamado nos dispositivos da lei, conforme exemplo 13, linhas 16 e 17, 19 a 23 e 25 a 27. E ela assume essa posição com base na autoridade que lhe é outorgada pelo cargo que ocupa, amparando-se em argumentos legais vinculados ao quesito da garantia, todos eles contemplados no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

#### Exemplo 13:

(1: 11 – 1: 27)

```

11 Vivian:      só que [esse aqui, ] =
12 Adamastor:   [ah coitado.]
13 Vivian:      = é suficiente em função do >código de defesa do
14              consumidor,< que diz o seguinte,
15 Adamastor:   Hum
16 Vivian:      o for-ne-ce-dor, ... terá .. trinta dias .. para .. //
17              para-// (> ( ) aquilo que eu comentei com você<) =
18 Adamastor:   =sei=
19 Vivian:      = para para efetuar- resolver o problema, .. do
20              consumidor. >caso esse problema não seja resolvido,<
21              então aí no caso, o consumidor vai exigir,
22              (>inclusive<) acabei de receber um documento de belo
23              horizonte agora, falando a mesma coisa.=
24 Adamastor:   =hum hum=
25 Vivian:      não sendo reso-resolvido em trinta dias, né? ... no caso
26              aí você seria: ã: responsável
27              [por fazer a troca do aparelho.]

```

O CDC responsabiliza tanto o fornecedor real (no caso, o fabricante) quanto o fornecedor imediato (no caso, o comerciante - gerente da loja - que se liga diretamente ao consumidor) este solidariamente, pelos vícios dos produtos fornecidos aos consumidores, estipulando-lhes um prazo máximo de trinta dias para solucionar o problema.

Com esse procedimento, não só resgata o seu papel de *expert*, como também evidencia, mesmo que polidamente, a relação assimétrica existente entre ela e o reclamado.

Note-se, entretanto, que o reclamado se sentirá à vontade para contestar os

argumentos da mediadora, mesmo em se tratando de questões legais, fato que nos motivou a considerar essa situação como sendo uma negociação mais metafórica (já que tem por meta primordialmente fazer valer a lei) ao invés de uma negociação formal (que envolveria uma discussão mais pontual, voltada para o problema do consumidor: a aquisição do produto, a origem do defeito, os apuros por que passou, etc). Podemos consubstanciar esse ponto de vista por meio da abstenção total do consumidor, conforme facilmente se pode observar na transcrição dos dados, a qual mostra que o consumidor só passa a ter uma participação efetiva a partir da linha 28, página três.

Assim sendo, contrariando a posição da mediadora, o gerente da loja passa a apresentar uma série de contra-argumentos, com o intuito de isentar-se de qualquer responsabilidade. Para tanto, apresentará razões que justifiquem sua posição antagônica, entre elas as **explicações do tipo escusa** ( cf. Scott/Lyman, 1968), atribuindo a terceiros os prejuízos/danos/problemas causados ao consumidor. Com isto, visa, sobretudo, a reivindicar uma boa imagem para si e sua empresa.

#### **Contra-argumento 1 :**

##### **Reclamado alega que a troca do aparelho não depende exclusivamente dele.**

Para efetuar a troca, o gerente alega precisar de autorização de outros setores da empresa. Na verdade, um gerente possui autonomia para efetuar uma troca. Portanto, esse recurso poderia ter sido pelo menos rechaçado pela mediadora. Cumpre ressaltar que ainda nos dias atuais há pouca divulgação quanto aos deveres inerentes às funções de um gerente - de loja, de banco, etc.

**Exemplo 14:**

(1: 42 – 1: 51)

42 Adamastor: [/tá. tudo bem. / é o ] que eu te falei. a  
 43 providência que se pode tomar, se pode tomar, eu vou  
 44 passar primeiro pelo >departamento< jurídico,  
 45 Vivian: hum, hum  
 46 Adamastor: tá? e vou passar para matriz, para que a: (a partir  
 47 daí-)tentei resolver, né? mas já que,=  
 48 Vivian: =( não ) ( ) =  
 49 Adamastor: = não depende de mim, depende totalmente deles, >cê viu  
 50 que a minha parte eu fiz ..<  
 51 Vivian: hum hum

Embasando-se no fato de que todas as providências ao seu alcance já foram tomadas, o gerente tenta demonstrar ter sido afável na busca de uma solução, porém na linha 49, diz ele enfaticamente: *não depende de mim*, sinalizando, via **explicação** do tipo escusa, que a possibilidade da troca, solução pleiteada pelo consumidor, dependeria de consulta a outros setores, inclusive ao departamento jurídico.

**Contra-argumento 2:****Reclamado não concorda com a solidariedade.**

Esse contra-argumento comparece em continuidade ao anterior. Novamente, volta o reclamado a colocar em dúvida os poderes do Código de Defesa do Consumidor no que se refere à solidariedade do fornecedor de bens e serviços.

**Exemplo 15:**

(2: 1 – 2: 7)

1 Adamastor: né? a minha parte eu:- porque e minha parte eu fazendo,  
 2 Por exemplo, né? cê passou pra mim, né? aquele termo.  
 3 ... >apesar de não concordar com o mesmo,< de ser  
 4 solidário =  
 5 Vivian: = isso =  
 6 Adamastor: =com com ... com a venda, apesar disso é o que eu te  
 7 falei,em consideração nós va-va- vamos fazer. ...[né?]

Questionando a lei, o reclamado se refere ao fato de ser solidário como

sendo uma concessão sua e da organização que representa, conforme fica patente pelo uso do conectivo *apesar de*, na linha 6. A “generosidade” para com a clientela vem expressa

pelo termo *em consideração*, linha 7, tudo isso representando um jogo retórico para ganhar a simpatia dos demais participantes.

### Refutação do contra- argumento 2

#### Mediadora discorda quanto ao fato de o reclamado não aceitar a solidariedade.

Conforme Bell (1995), a autoridade é uma das ações lingüísticas pela qual ordens, pronunciamentos, comandos, regras, etc podem ser ditados por determinadas pessoas em situações específicas, sendo necessário, entretanto, que haja a crença daquele que está recebendo a ordem em acatar a obrigação de aceitar tais decisões.

No exemplo16 abaixo, linhas 8 e 9, 11 e 13 a 17, a mediadora rejeita o enquadre do reclamado, sugerindo que a solidariedade seja atribuição de natureza pessoal, conforme expresso na linha 2 (*cê passou pra mim, né? aquele termo. ...*), ou estipulada pelo Procon da cidade X ou Y. Ao contrário, a solidariedade é determinada pelo código.

#### Exemplo 16:

(2: 1 - 2: 21)

1 Adamastor: né? a minha parte eu:- porque e minha parte eu fazendo,  
 2 Por exemplo, né? cê passou pra mim, né? aquele termo.  
 3 ... >apesar de não concordar com o mesmo,< de ser  
 4 solidário =  
 5 Vívian: = isso =  
 6 Adamastor: =com com ... com a venda, apesar disso é o que eu te  
 7 falei,em consideração nós va-va- vamos fazer. ...[né?]  
 8 Vívian: [não] é  
 9 Nem o que eu falei né? [//adamastor//] é o que diz, o =  
 10 Adamastor: [ tá: ]  
 11 Vivian: = que determina [o código defesa] do consumido:r, não é?=  
 12 Adamastor: [ta. tudo bem.]  
 13 Vívian: = porque- não é: longe do procon de alegreto, ou da minha  
 14 pessoa, querer dizer que é isso ou: mas é o que diz o  
 15 código de defesa do consumidor, é o que determina a lei.  
 16 e é is- creio eu que pela idoneidade da firma, ela sabe  
 17 também dessa [ respon]sabilidade=  
 18 Adamastor: [(claro)]  
 19 Vivian: = dela. não seria- creio eu que não vai ser novidade  
 20 nenhuma pra firma, .. o fato dela saber da solidariedade  
 21 dela, e do: [da responsabilidade dela. ]

Embora se restringindo aos termos da lei, a mediadora, Vívian, nas linhas 16 e 17 e 19 a 21, conclui com força de autoridade o seu raciocínio.

A discordância da mediadora, a partir da linha 8, é expressa via contradição, um tipo de desacordo que maximiza a possibilidade de conflito, em virtude de negar expressamente a proposição do falante anterior. Devemos salientar que o reclamado vinha fazendo sua exposição em tom calmo e pausado, com contornos entonacionais típicos de quem deseja conquistar o adversário, especialmente na linha 7. A pausa seguida do marcador *né*, nesta linha, nitidamente objetivava um assentimento. Na linha 8, a sobreposição, aliada à heterorrepetição (*[não] é nem o que eu falei né*) com função de contraste, sinaliza que a tomada de turno ocorreu num possível lugar relevante de desacordo (LRD), assim entendido, por nós, por significar uma refutação à estratégia discursiva do gerente, aliada ao seu descaso em relação à lei. Ainda nas linhas 14 e 15, a mediadora substitui a escolha lexical *diz* por *determina*, o que torna a sua assertiva ainda mais precisa, esclarecendo (ditando?) de uma vez por todas que as regras que regem aquela discussão estão prescritas no CDC. Nas linhas 13 e 14, utiliza estratégias de mitigação (*longe do procon de alegreto, ou da minha pessoa, querer dizer que é isso*) para, em seguida, reafirmar, via repetição, que a solidariedade é uma determinação legal. Ainda podemos destacar nesse segmento que a afirmativa da mediadora *-pela idoneidade da firma ela sabe também dessa responsabilidade* – linhas 16 e 17, propicia um jogo retórico pelo qual podemos cruzar duas mensagens subjacentes: (a) se a firma é idônea então ela sabe que é solidária e (b) não admitir responsabilidade implica em não ser idônea.

Em função da manifestação de autoridade, o reclamado esboça uma possibilidade de concordância com a mediadora, a qual podemos confirmar pela presença dos marcadores *tá*, linha 10, *tá. tudo bem*, linha 12, e *claro*, linha 18.

### Contra-argumento 3

#### Reclamado alega que quem tem que repor é o fabricante.

A possibilidade de concordância a que nos referíamos anteriormente foi efêmera. O reclamado apresenta logo outro contra-argumento : *quem tem que repor é o fabricante*, conforme podemos observar na linha 23, exemplo 17. Observemos que o reclamado, Adamastor, usa o termo repor e não o termo trocar: quem tem que trocar é ele e quem tem que repor é o fabricante (falcon). Esse jogo de palavras, no mínimo, remete a responsabilidade de troca para o fabricante. O contra-argumento 3 possui duas **sustentações** : a primeira diz respeito à indagação quanto ao tempo previsto em lei para a reposição (linhas 26 a 28). A pergunta, nesse instante, é formulada para garantir sustentação à sua posição; de fato, o gerente sabe, e a mediadora confirma, na linha 29, que a lei nada diz a esse respeito. A segunda sustentação diz respeito ao fato de não possuir outro aparelho no estoque.

#### Exemplo 17:

(2: 22 – 2: 34)

22 Adamastor: [mas desde então o que eu te] falei, quem  
 23 Tem que/ repor o aparelho é a falcon/(e não a) ( ). eu  
 24 Vou entrar em contato, tô solidário, já sei disso,  
 25 eu vou >entrar em contato< só que o tempo pra eu repor  
 26 esse aparelho, tá? acho que não tem nada que: que fale  
 27 qual o tempo que eu tenho que devolver esse aparelho.  
 28 ...né?/=

29 Vivian: =realmente não [tem. a gente não tem]

30 Adamastor: [ uma uma ] uma que eu nem eu  
 31 Nem tenho do aparelho mais. em loja nenhuma nem no  
 32 depósito tem dele mais. ... né? então é por isso que eu  
 33 estou te falando, que no ca:so, .. quem tem ..que repor  
 34 é a falcon.

Na linha 26, aparentando desconhecer o assunto, por meio do modalizador *acho*, o reclamado procura dificultar a troca: dependendo do prazo, ela se torna inviável, pois não possui a mercadoria no estoque, e a que se encontra em exposição na loja está com defeito. Feitas essas considerações, finaliza o turno repetindo o mesmo argumento

apresentado no início: *é por isso que eu tô te falando quem tem que repor é a falcon.*

### Refutação do contra-argumento 3

#### Mediadora discorda de que quem tem que trocar é o fabricante.

Seqüencialmente, observamos no próximo exemplo, que a mediadora Vívian combina dois tipos de desacordos para refutar o contra-argumento do reclamado: a contradição, em que o falante em curso contraria a proposição do falante anterior e a contraposição que, apesar de discordar, permite a progressão da negociação, pelo oferecimento de um argumento alternativo.

#### Exemplo 18:

(2: 35 – 2: 51)

35 Vivian: não é que tem que- não. você- em princípio é você.  
 36 Primeiro contato no: sso, primeiro responsabilidade é sua  
 37 porque cabe ao fornecedor atender bem ao consumidor, e  
 38 rev- e e satisfazer o consumidor dentro do > código de  
 39 defesa do consumidor.< o seu problema com a fal- a  
 40 relação entre a falcon, .. e você quem vai resolver é  
 41 você! Né? no caso todo-todo todo a-a .. a documentação  
 42 que você, .. efetuou a troca do aparelho, você com  
 43 documento do procon que você efetuou a troca do aparelho,  
 44 você vai falar "falcon, olha, tá aqui. o documento do  
 45 órgão de defesa da minha cidade, eu tive que efetuar a  
 46 troca, em função- já já passou na autorizada, já fez e  
 47 não foi resolvido, em função disso, eu estou-eu-eu eu eu  
 48 Eu tive que efetuar, porque eu sou solidário. então  
 49 diante disso eu quero a reposição para mim" porque aí a  
 50 relação é sua com a autorizada, com a a. né?: a  
 51 responsabilidade aí, [seria sua e da falcon. né?]

Inicialmente, a mediadora contradiz categoricamente o reclamado, negando

a proposição que ele afirmara. Além disso, progride em sua discordância, explicitando os deveres do fornecedor imediato ( loja): primeiramente quanto à satisfação do consumidor, lançando mão do texto legal ( *cabe ao fornecedor atender bem ao consumidor* ), (cf linha 37) e, em seguida, quanto à relação entre a loja e o fabricante (o seu problema com a fal- a relação entre a falcon, .. e você quem vai resolver, é você! né?) conforme linhas 40 e 41. Nota-se nesse momento da interação um discurso bastante inflamado da mediadora, que

comprovamos por meio da ênfase em *seu*, expressão que, juntamente com a escolha lexical *problema*, poderia ser interpretada como uma ordem, em primeira mão, mesmo que reparando posteriormente por *relação*, e, finalmente, a fala animada (diríamos exaltada) marcada pela exclamação.

O desacordo do tipo contraposição corresponderia às linhas 42 a 51, a partir do instante em que a mediadora passa a dar instruções ao reclamado de como proceder após resolver o problema do consumidor. Neste ponto, a representante do Procon constrói um enquadre em que o reclamado acata as suas instruções e as disposições legais do CDC (por exemplo, a solidariedade entre fabricante e vendedor). Objetivando mostrar ao reclamado que fazer a troca não é tão complicado quanto ele alega, simula, por meio do diálogo construído<sup>31</sup> demarcado com aspas no exemplo, a cena em que o reclamado atuaria junto à *falcon* de acordo com sua visão sobre a melhor forma de solucionar por definitivo o problema. O objetivo da mediadora nesse instante certamente é buscar o entendimento, aspecto esse que pode se dar apesar da discordância. Por meio do diálogo construído, ao mesmo tempo em que a mediadora demonstra força argumentativa, cria envolvimento, via narrativa, o que poderia propiciar um efeito positivo nas negociações.

#### **Contra-argumento 4**

##### **Reclamado alega que trocar o aparelho demanda tempo.**

No exemplo que segue, podemos notar que inicialmente o reclamado aparenta estar alinhado à mediadora. Apesar de aparentar concordância, veremos tratar-se

---

<sup>31</sup> A expressão diálogo construído é proposta por Tannen (1989:109). Questionando o termo *fala reportada*, a lingüista reivindica em substituição que a linguagem enquadrada como diálogo é sempre *diálogo construído*, uma criação para a qual o falante assume total responsabilidade e crédito. Os falantes usam o diálogo construído para criar cenas povoadas por personagens que se relacionam, cenas em que as pessoas recriam a partir do que ouvem, resultando isso em entendimento e envolvimento.

de um pseudo -acordo, pois, gradativamente, o gerente introduz pistas que sinalizam dificuldades em atender à reivindicação da representante do Procon.

### **Exemplo 19:**

(2: 52 – 2: 58)

```

52 Adamastor: [mas no caso como eu te falei]
53           qual o tempo hábil que você vai me dar para isso ( )
54 Vivian: //não.//
55 Adamastor: // para executar esse serviço, porque não é (coisa) da
56           noite para o dia não, vívian.//
57 Vivian: Não. eu sei [ mas aí que tá ]
58 Adamastor: [( ) vai levar] tempo, né ?

```

O pseudo- acordo a que nos referimos poderia ser representado da seguinte forma: sim ... não ... mas. Explicando: na linha 53, o gerente enquadra os tópicos em discussão como se fosse algo “pessoal”, para questionar o tempo hábil que a mediadora lhe daria para fazer a troca, o que demonstra uma concordância (*qual é o tempo hábil que você vai me dar pra isso*). Em seguida, via negação, nas linhas 55 e 56 , dificulta o processo (*não é coisa da noite pro dia não*). A pseudo- concordância se consuma num argumento que aponta em sentido contrário à troca, presente na linha 58 (*vai levar tempo, né?*). Ou seja, o que o gerente quer dizer é o seguinte: “trocar eu troco, mas vai demorar”. Toda essa dificuldade, veremos adiante, trata-se de uma estratégia do reclamado para ganhar tempo e poder defender o enquadre do conserto.

### **Refutação do contra- argumento 4**

#### **Mediadora contesta demora para efetuar a troca: a responsabilidade é da loja.**

Neste momento, conforme observamos no exemplo abaixo, na linha 59, a mediadora volta a discordar do reclamado produzindo um desacordo do tipo contradição, forma não- mitigada de desacordo, marcada pela repetição da proposição do oponente, porém usando a polaridade oposta, e cuja colocação se dá durante ou imediatamente após

o turno do oponente.

### Exemplo 20:

(2: 58 – 3: 6)

58 Adamastor: [( ) vai levar] tempo, né ?  
 59 Vivian: é: a princípio não levaria tempo não, =  
 60 Adamastor: =ah=  
 1 Vívian: =porque a princípio, você .. assumiria a  
 2 Resposta[bilidade e então,]  
 3 Adamastor: [i::isso. só que ] eu não tenho do aparelho  
 4 mais na loja. não tenho em lugar nenhum. ..inclusive,  
 5 Aquele que cê viu lá na loja lá, tá com defeito também.  
 6 (2.8)

A discordância é expressa pela repetição dos termos do oponente, mudando-se apenas a polaridade: enquanto o gerente diz ‘p’ a mediadora responde ‘não-p’, o que lhe permite expressar contraste máximo. Nas linhas 1 e 2 da página 6, Vívian sustenta a sua posição através da justificação, movimento argumentativo que expõe a causa ou razão da posição defendida: a princípio a responsabilidade em efetuar a troca é da loja e não da fábrica.

## Contra-argumento 5

### Reclamado alega não possuir outro aparelho no estoque

Na linha 3 do exemplo abaixo, o reclamado inicialmente concorda com a mediadora, assumindo a sua responsabilidade, porém, logo após, introduz o marcador de discordância *só que* para apresentar um novo contra-argumento, e o faz também pelo desacordo do tipo contradição, desta feita de forma ainda mais agravada, pois interrompe a mediadora no ponto em que ela voltava a exigir o cumprimento de uma responsabilidade (a responsabilidade de trocar o som).

### Exemplo 21:

(2: 58 – 3: 6)

58 Adamastor: [( ) vai levar] tempo, né ?

59 Vivian: é: a princípio não levaria tempo não, =  
 60 Adamastor: =ãh=  
 1 Vivian: =porque a princípio, você .. assumiria a  
 2 Resposta[bilidade e então,]  
 3 Adamastor: [i::isso. só que ] eu não tenho do aparelho  
 4 mais na loja. Não tenho em lugar nenhum. ..inclusive,  
 5 aquele que cê viu lá na loja lá, tá com defeito também.  
 6 (2.8)

Esse novo contra- argumento é apresentado de forma escalar, ou seja, (1) o reclamado não tem o aparelho na loja, (2) não tem em lugar nenhum e, finalizando, introduz por meio da expressão inclusive um argumento mais forte : (3) inclusive aquele que está na loja tá com defeito.

### Argumento 2 da mediadora

**Mediadora recorre ao número de vezes que o aparelho foi ao conserto.**

A intercessão da mediadora em favor do reclamante tem agora como argumento o número de vezes que o produto já foi levado à assistência técnica sem que houvesse sido dada uma solução definitiva para o problema. Nas linhas 3 e 4, do exemplo 22, esse argumento tem vez, porém o gerente alega desconhecer o número de vezes que o aparelho esteve na assistência.

### Exemplo 22:

(5: 3 – 5: 8)

3 Vivian: ele já tentou consertar três vezes, não foi ? ele já  
 4 tentou resolver três vezes esse problema.  
 5 Adamastor: eu não sei. eu-eu-já-já-já assumi lá com o problema em  
 6 andamento já. foi-depois daquela vez, foi alguma vez  
 7 [pra lá? ]  
 8 Lucas: [foi duas] vezes, né?

Vejamos, agora, outras oportunidades em que tal argumento é utilizado para persuadir o gerente a efetuar a troca. Nas linhas 41 a 43 do exemplo 23 abaixo, a

mediadora reforça a recusa do consumidor ( *o que ele tá colocando*), aplicando nela o peso da lei ( *ele tá dentro do direito dele* ), e repete na linha 43: *já foi duas vezes*.

### **Exemplo 23:**

( 5: 41 – 5: 43 )

41 Vívian: = ô: Adamastor, o que ele tá colocando, ele tá, ele tá  
42 dentro do direito dele. [você não ta entendendo, porque  
43 já hou- já foi duas vezes!]

Analisaremos, no exemplo 24, o contra-argumento apresentado pelo reclamado e sua refutação por parte da mediadora.

### **Contra-argumento 6 do reclamado Reclamado alega que o consumidor não quer mais o aparelho.**

### **Refutação do contra-argumento 6 Mediadora refuta : a satisfação do consumidor está garantida na lei**

### **Exemplo 24:**

(5: 41 – 5: 50 )

41 Vívian: = ô: Adamastor, o que ele tá colocando, ele tá, ele tá  
42 dentro do direito dele. [você não ta entendendo, porque  
43 já hou- já foi duas vezes!]  
44 Adamastor: [eu se:i! eu se:i!  
45 é não querer ] o som mais. entendeu ?=  
46 Vívian: = é./ porque lá- nem- é questão de- nem , né? nem- não  
47 é nem / que ele não querer o som. é você estar  
48 insatisfeito com o produto, realmente que você  
49 comprou, . . dentro de- =  
50 Lucas: = /é ué! /=

Na linha 44, o reclamado aparentemente concorda com a mediadora, mas apresenta um contra-argumento de ordem pessoal, associado à vontade do consumidor, vista por ele como um capricho. Essa atitude tem um tom depreciativo, pois além de conduzir as negociações de caráter institucional para o campo pessoal, enquadra o

consumidor como um sujeito voluntarioso.

Nas linhas 46 a 49, a mediadora refuta essa provocação, e num misto de desacordos, primeiramente contradiz o reclamado (*nem- não é nem que ele não querer o som.*) e, em seguida, usando o desacordo do tipo contraposição, apresenta uma razão, amparada na lei (*é você estar insatisfeito com o produto*), que corrobora a discordância, porém permite o avanço da discussão.

Devemos observar aí a ênfase colocada no verbo *querer*, linha 47, e no prefixo *in* : (*é você estar insatisfeito com o produto*), linha 48 : se o reclamado sabe das coisas, conforme vinha afirmando na linha 44, deveria também saber que a satisfação do consumidor está garantida pela lei.

**Mediadora reapresenta argumento 2 : nº de vezes que o aparelho foi ao conserto  
Reclamado refuta, via questionamento, o argumento 2 da mediadora: a lei limita o  
número de vezes?**

Durante as discussões, o reclamante chega a manifestar um argumento sem base legal para as circunstâncias: *eu pensei até em parar de pagar. eu vim [aqui eu falei, entendeu?]* = , hipótese totalmente descartada pela mediadora, já que esta é uma obrigação do comprador. Prefere ela insistir no argumento (2) número de vezes, conforme explicitado nas linhas 14 e 15, do exemplo 25, abaixo. A mediadora aos poucos constrói uma rede discursiva favorável ao enquadre da troca, na qual fica evidente a sua expectativa de sensibilizar o reclamado quanto ao problema do consumidor, persuadindo-o a trocar o aparelho. A expectativa da mediadora é totalmente frustrada, pois, ao invés de alinhar-se com ela, o reclamado, nas linhas 16 a 18, quebra o enquadre de troca, quando, inesperadamente, **questiona a existência de norma legal que limite o número de vezes**

que um produto possa ser levado na assistência técnica. A pergunta é retórica, pois na verdade ele próprio a responde na linha 20 (*são trinta dias. né?*).

### Exemplo 25:

(6: 9 – 6: 20)

```

9  Vívian:      =porque ele tá cumprindo também, >>mesmo<< por- isso aí
10              não é://não é- porque, realmente é um- uma
11              //situação,// que a gente tem que pagar mesmo, não é?
12              agora o que a gente quer é isso, ô ô adamastor, vamos
13              fazer /o seguinte,/ .. porque: .. ele- realmente
14              ele não nã- ele tá insatisfeito com a situação. já foi
15              duas vezes lá. ...entendeu?... e aí, (1.2) né?
16  Adamastor:  e::: a- a- a respeito disso, .. tem alguma coisa no
17              código, que- que fala a //respeito de// quantas vezes
18              ele tiver ido lá? E ::
19  Vívian:      olha, > a partir do mom - você po-< =
20  Adamastor:  =são trinta dias. né.=

```

Se o código nada diz a esse respeito, então a argumentação está equivocada, não tem amparo legal, é o raciocínio lógico inferível, perfeitamente compatível com o par pergunta- resposta formulado pelo gerente. Para ele, o número de vezes não vem ao caso, não é relevante”. O código, de fato, só prescreve um prazo (30 dias) para o conserto de um produto, nada esclarecendo sobre quantidade de vezes. Entretanto, conforme entrevista realizada no Procon<sup>32</sup> o prazo de trinta dias é problemático, pois nesse período o produto pode ir diversas vezes para a assistência técnica. Segundo a entrevistada, há uma jurisprudência que aponta duas saídas: 1<sup>a</sup>) três vezes na autorizada dá direito à troca, porque entende-se que o vício não foi sanado; 2<sup>a</sup>) somar os dias de permanência do produto na assistência. Por exemplo, 10 dias na primeira vez e 20 na segunda também dará o direito à troca, embora a mercadoria só tenha ido ao conserto duas vezes.

<sup>32</sup> Informação obtida em entrevista realizada no Procon-JF, registrada no relatório final do Projeto de Iniciação Científica.

**Mediadora reapresenta argumento 2 : nº de vezes que o aparelho foi ao conserto.**

**Reclamado refuta o argumento, negando o decurso de prazo para o conserto.**

Um outro momento de discordância relevante, ainda concernente ao argumento número de vezes é o que mostramos abaixo, no exemplo 26. Inicialmente, a mediadora Vívian respondia a uma indagação do reclamado, dando-lhe explicações acerca de sua responsabilidade. A resposta do reclamado nas linhas 60 ( p.7) e 1 (p.8) (*tá, mas cê fala como se o aparelho tivesse no meu poder*) é imediatamente rechaçada pela mediadora, pois não estar de posse do aparelho não o exime de tomar alguma providência para resolver o problema. Além do mais, o reclamado já esteve com o aparelho nas mãos duas vezes, conforme afirma enfaticamente na linha 2. O reclamado, então, interrompe a mediadora nas linhas 3 e 4, maximizando o caráter de confronto.

### **Exemplo 26:**

(7: 55 – 8: 4)

55 Vívian: mas agora- o que ele tem, de-de o que ele tem que já  
 56 Passou os-o: prazo para você consertasse . . . e você que-  
 57 e foi a você que ele recorreu, não foi? você teve trinta  
 58 dias para /no caso,/ reso- foi duas vezes para tentar  
 59 Resolver o problema.=  
 60 Adamastor: = >>(tá, mas você fala como se o aparelho estivesse no  
 1 meu poder) <<  
 2 Vívian: já ESTEVE! duas VEzes! [ na MÃO! ] ((fala mais alto))  
 3 Adamastor: [ esteve! ] mas não esteve mais  
 4 de trinta dias na minha mão não. ué!

Primeiramente, o gerente assume o número de vezes que o aparelho esteve na assistência, mas nega o decurso de prazo para o conserto. Essa discordância possui duplo direcionamento: ao mesmo tempo que contesta o argumento da mediadora, é usada como recurso favorável ao próprio discordante (reclamado). A metagem veiculada é a seguinte: se o prazo não se esgotou, então ainda posso tentar o conserto.

### Argumento 3 da mediadora

**Mediadora alega que o número de vezes (tentativas de conserto) caracteriza o vício.**

O novo argumento da mediadora, conforme explicitado no exemplo 27 abaixo, decorre da mudança de categorização do problema: o número de vezes que foi tentado o conserto (aspecto quantitativo), conclui ela, configura vício.

#### Exemplo 27:

(7: 17 – 7: 22)

17 Vívian: =pois é. mas esse aparelho, já foi e voltou.  
 18 [é. olha a questão do vício pra gente. /lá/]  
 19 Adamastor: [e nesse meio tempo, tem ( ) ano ]  
 20 Vívian: =do vício du - du - du ...  
 21 Adamastor: heim?  
 22 Vívian: já é vício! =

Nas linhas 17, 18 e 20, a mediadora vem construindo essa argumentação, mas é na linha 22 que enfatiza sua posição em torno do problema, quando diz: *já é vício!* .

### Refutação do argumento 3 da mediadora.

**Reclamado refuta argumento, questionando competência da mediadora para julgar assunto de natureza técnica.**

No exemplo 28 a seguir, o reclamado discorda da escolha lexical “vício” diversas vezes repetida pela mediadora, na tentativa de categorizar o defeito. Poderíamos afirmar que essa discordância constitui uma negociação metafórica mais específica em torno da escolha lexical “vício”. Na linha 25, iniciando o turno em fala engatada, o gerente questiona a competência da mediadora para julgar um assunto de natureza estritamente técnica, ato este que questiona ou mesmo não legitima o papel da mediadora como *expert*.

#### Exemplo 28:

(7: 25 – 7: 29)

25 Adamastor: = >por que < você fala que é vício? você não é técnico!  
 26 você [ num é( ) dela ! ]

27 Vívian: [não. aí é que tá] o caracte[ris]mo , =  
 28 Adamastor: [ ãh]  
 29 Vívian: = é coisa que não tem conserto!=

Analisado nesse contexto, o questionamento pode implicar que o destinatário da pergunta não tem evidência, ‘prova’ para o que disse, pior ainda, sugere que não exista, podendo questionar também a racionalidade da ação. Embora a transição dos turnos tenha ocorrido num possível lugar relevante de transição, sem interrupção e apenas com a marca discordante da repetição, verificamos aqui um momento de conflito emocional aberto (Gruber, 1998), em função da formulação agressiva do questionamento (= >por que< você fala que é vício? cê num é técnico! ). E a rede de conflito tem prosseguimento, quando a mediadora interrompe o reclamado nas linhas 27 e 28, para sustentar sua posição, via justificação ( o *caracterismo é coisa que não tem conserto*).

Na próxima seção, discutiremos um outro aspecto contestado pelo reclamado: a produção de laudo, seja pela Assistência Técnica ou pelo Procon.

### 3.1.3 Discutindo a produção de laudo

A discussão acerca da produção de laudo mais uma vez demonstra que o gerente Adamastor possui bom conhecimento do CDC.

No exemplo 29, a seguir, na linha 30, ele concorda, por meio da expressão *i:isso!* com a informação passada pela mediadora de que o vício caracteriza algo que não tem conserto. Porém, exige dela a apresentação de um laudo, uma declaração fornecida pela oficina autorizada da fábrica, constatando a impossibilidade de efetuar o conserto. A afirmação do Procon por si só não lhe é suficiente.

Podemos observar nesse íterim algumas posturas altamente impositivas por

parte do reclamado: o descaso, expresso por meio do marcador *ãh*, linha 33, e a exigência (*mas e:u quero*) de fornecimento de laudo, linha 37, manifestado como uma ordem.

### Exemplo 29:

(7: 30 – 7: 48)

30 Adamastor: =i:sso. Então vamos ver então, quero ver o laudo  
 31 [( )]  
 32 Vívian: [AÍ É QUE, MAS AÍ É] ((voz alta)) tá, olha só. olha só!=  
 33 Adamastor: =ãh=  
 34 Vívian: =aí, o problema que- quem você vai ter que  
 35 responsabilizar a fábrica, pe- pelo problema pelo que  
 36 a- a- autorizada tá [ fazendo! ] =  
 37 Adamastor: [mas e:u quero]  
 38 Vívian: =você entendeu? porque,  
 39 Adamastor: eu quero que você me dá o laudo, nê?  
 40 Vívian: né. então. Aí, no caso, é responsabilidade dele. ele que  
 41 vai ter que assumir isso com você, porque o que ele  
 42 mostrou para o consumidor, o que ele falou para o  
 43 consumidor, foi.. que não foi resolvido. e que não tem-  
 44 tá com mesmo vício. então, cabe ao consumidor, o direito  
 45 de exigir .. que aconteça a troca do produto para ele.  
 46 já ficou- tem quanto tempo que esse aparelho ta com mesmo  
 47 problema? ele foi lá.. ficou mais de- ficou, ele ficou  
 48 quanto tempo na autorizada >/da primeira < vez?/<

Após sucessivas discordâncias, enfim, nas linhas 40 e 41, a mediadora se desobriga de tal incumbência: essa questão é da competência do comerciante e do técnico. O lojista deve se respaldar no assistente técnico ( autorizado pelo fabricante) para providenciar não só a troca para o consumidor, como também a substituição da mercadoria para a sua loja. De posse do laudo da assistência técnica comprovando o defeito de fabricação terá garantido o seu direito de retorno<sup>33</sup>. A mediadora ainda teria outra alternativa em mãos: se o caso for remetido a outra instância ( e.g. Juizados Especiais), o juiz poderá decidir pela hipossuficiência do consumidor, determinando a inversão do ônus da prova. Nesse caso, quem tem que provar que o aparelho não tem vício é o reclamado.

Discutidos alguns aspectos de negociação fora da barganha, propomos

<sup>33</sup> Segundo informações obtidas no Procon-JF e registradas em relatório do projeto “A produção da fala em situações de conflito” atualmente os lojistas têm pedido um laudo também ao Procon para comprovar, juntamente com o laudo da Assistência Técnica, que o produto realmente apresenta problema. Muitas vezes, o consumidor e o lojista têm denunciado as Assistências Técnicas por se negarem a fornecer o laudo.

prosseguir nossa investigação, no sentido de explicitar uma situação que poderia levar a audiência a uma ruptura (fim de qualquer possibilidade de negociação), na seção 3.2. Em seguida, na seção 3.3, apresentaremos a forma como os participantes evitaram tal impasse, situação a que denominamos *‘prefácio’ para a retomada das negociações*.

### 3.2 UMA SITUAÇÃO DE QUASE IMPASSE NAS NEGOCIAÇÕES

Após sucessivos movimentos argumentativos, não chegando as partes a um consenso, costumam ocorrer situações de impasse. Na maioria das vezes, o silêncio é a primeira marca dessa situação. Em seguida, para que as conversações progridam, alguém deverá assumir o piso conversacional e dar prosseguimento às discussões. No exemplo 30 a seguir, após o primeiro turno, no qual o gerente Adamastor fecha qualquer alternativa de negociação, o silêncio de 2.8 s quase levou à ruptura das negociações. Para evitar essa situação, a mediadora, por meio da auto-seleção, assume o piso conversacional, e tenta aplicar mais um recurso previsto no código, qual seja, trocar o aparelho de som por outro da mesma espécie (*não tem nenhum outro aparelho ( /de som/)?*).

#### Exemplo 30:

(3: 3 – 3: 18)

```

3  Adamastor:      [i::isso. só que ] eu não tenho do aparelho
4                  mais na loja. não tenho em lugar nenhum. ..inclusive,
5                  aquele que cê viu lá na loja lá, tá com defeito também.
6                  (2.8)
7  Vivian:         não tem nenhum outro aparelho ( /de som/)?
8  Adamastor:      (2.0) do mesmo igual //àquele,//não.
9  Vivian:         nem em em- na mesma linha, da mesma espécie?
10 Adamastor:      //falcon não tenho nada.// [tá : ? ]
11 Vivian:         [de outra] fábrica, //você não
12                tem lá?//
13 Adamastor:      eu tenho si:va né? mas é um aparelho mais ca:ro,
14                //não é?//.. tem diferença de pre:ço, entendeu? ... e-e-
15                esse eu nem sei se então lá no caso se já foi
16                substituída a linha, não sei não, (só sei que) como eu te
17                falei.. isso não é da noite para o dia, tá bom? eu vou
18                precisar de um tempo para isso. =

```

O parágrafo 1º, inciso I do art. 18 prevê a substituição de um produto por outro da mesma espécie (som por som, TV por TV), em perfeitas condições de uso. Já o parágrafo 4º do art. 18 diz “(...) não sendo possível, poderá ser substituído por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço (...)”. Segundo Zelmo Denari (in Grinover, A. P. et al. 1995), a interpretação do parágrafo 1º leva a entender que se trata de troca por produto da mesma espécie, marca e modelo. O parágrafo 4º, no entanto, vem a flexibilizar o anterior, permitindo ao consumidor o direito de optar por outra marca da mesma espécie, ou até mesmo por outro produto.

No exemplo 30, a mediadora tenta aplicar nas linhas 7, 9, 11 e 12 as prescrições do código, novamente fazendo-se valer da autoridade da lei. Na linha 7, averigua a existência de outros aparelhos de som (*não tem nenhum outro aparelho ( /de som/?*). A pergunta é genérica, podendo se tratar de: (1) um som igual ou (2) similar ao do consumidor. Após uma pausa de 2 segundos, o gerente, na linha 8, opta por responder a (1): (*do mesmo igual //àquele, //não.*). Na linha 9, a mediadora reformula a pergunta, tornando-a mais específica: *nem em em- na mesma linha, da mesma espécie?*. Porém, *mesma linha*, pressupõe mesmo fabricante, enquanto *mesma espécie* pode pressupor fabricante diverso. E novamente o reclamado responde, optando pela interpretação que lhe convém. Na linha 10, responde : “*falcon não tenho nada*”. Finalmente, nas linhas 11 e 12, a mediadora explicita exatamente o que quer saber: “*de outra fábrica você não tem lá?*” . A resposta à consulta é positiva, ou seja, o lojista possui aparelho de outra marca, conforme se vê na linha 13. Demonstra, porém, estar irredutível à idéia da troca, já que alega possuir outro aparelho, porém mais caro.

A mediadora, neste caso, ainda poderia lançar mão de outro recurso: o fato de o produto ser mais caro não gera impedimento à troca, desde que o consumidor aceite

pagar a diferença. Inexplicavelmente, essa possibilidade não é explorada pela mediadora; talvez pudéssemos atribuir a “falha” ao pouco tempo de existência do Código à época da gravação dessa audiência.

Neste ponto, em virtude das inúmeras discordâncias decorrentes do confronto entre mediadora e reclamado em torno da interpretação e compreensão da lei, chega-se, de fato, a um impasse, que vai demandar uma outra forma de condução das negociações.

### 3.3 PREFÁCIO PARA A RETOMADA DA NEGOCIAÇÃO

Apesar de exercer o controle da audiência e manifestar o seu poder por meio de argumentos de autoridade, há momentos em que a mediadora se vê desconcertada, em virtude da resistência do reclamado, quando este insiste em não aceitar suas posições e as determinações do Procon.

Estabelecida uma situação de impasse, conforme vimos na seção anterior, tem início um prefácio, momento em que as partes tentam restabelecer novamente o ritmo da negociação. Ilustramos, a seguir um desses momentos.

#### Exemplo 31:

(3: 22 – 3: 28)

22 Vivian: agora então seria [inte]ressante então que você pegasse=  
 23 Adamastor: [tá?]  
 24 Vivian: = o aparelho de novo e (1.2) como é que a gente faria  
 25 nessa questão //do aparelho?// porque para você o  
 26 aparelho tá com defeito mesmo,não ta? tá com mesmo  
 27 problema, não é isso?=  
 28 Lucas: =é. ta. com mesmo problema.

Num só turno, a mediadora formula solicitação de proposta de forma genérica e específica. Na genérica (*como é que a gente faria nessa questão //do*

*aparelho?//* ), a expressão *a gente* é utilizada como uma forma de pseudo-inclusão, estratégia de polidez negativa que implica em ser convencionalmente indireto, não pressupondo o ponto de vista do outro( reclamante). Entretanto, não dá espaço para que as partes se pronunciem, já que, em seguida, substitui solicitação genérica por uma solicitação específica selecionando o reclamante como o próximo falante: *porque pra você o aparelho tá com defeito mesmo, não tá? tá com mesmo problema, não é isso? =*

Esses diferentes atos comunicativos projetam respostas diferenciadas dos participantes, cada qual escolhendo responder a um deles: o reclamante opta simplesmente por confirmar a existência do problema, sem fornecer maiores esclarecimentos, respondendo laconicamente na linha 28 *=é. tá com mesmo problema*. O reclamado, por sua vez, sente-se no direito de participar, mesmo não tendo sido selecionado como próximo falante, no final do turno de Vivian, quando a mediadora seleciona, via pergunta, o reclamante<sup>34</sup>.

Na linha 29 do próximo exemplo, verificamos que o reclamado se auto-seleciona e questiona explicitamente qual é a natureza do problema. Observe-se que a pergunta formulada pelo gerente poderia tratar-se simplesmente de um pedido de informação; por outro lado, poderia também ser uma provocação, movimento típico daquele que, desejando discordar do outro, coloca em dúvida a veracidade de uma informação. Numa terceira hipótese, tratar-se-ia de um jogo retórico: a resposta não é relevante para o gerente, o que lhe interessa é criar uma oportunidade de colocar na mesa

---

<sup>34</sup> Um dos componentes do SST diz respeito à alocação de turnos (Sacks, Schegloff, Jefferson, 1974). Há duas técnicas de distribuição do turno: (a) o falante em curso seleciona o próximo falante, que poderá então tomar a palavra e iniciar o próximo turno. (b) o próximo turno é alocado pela auto-seleção. Quando o falante em curso não seleciona o próximo falante, qualquer participante da conversa poderá, mas não necessariamente, fazer a auto-seleção. Não ocorrendo a seleção, nem a auto-seleção, aquele que está de posse do turno poderá expandi-lo e continuar falando, até que, num próximo LRT, as regras possam novamente ser reaplicadas.

de negociação a sua proposta.

E ele o faz nas linhas 31 e 33 a 38, associando o jogo retórico propiciado pela pergunta do tipo *QU* com a interpretação genérica da solicitação de proposta feita pela mediadora no exemplo 31, engatando a sua fala à do reclamante, num momento em que este fazia uma breve parada respiratória. Nesse momento, o reclamado não releva nenhuma das contribuições do reclamante (linhas 32, 39, 42 e 43), passa a operar num universo discursivo contrafactual e, via diálogo construído, deixa sugerido que a solução para o problema viria após uma conversa sua com os funcionários da assistência técnica.

### Exemplo 32:

(3: 29 – 3: 45)

29 Adamastor e: e qual que é o problema? não foi sa-na-do?  
 30 Lucas: o cara fala pra mim,=  
 31 Adamastor: =sexta-feira eu tô em morro alto. ...  
 32 Lucas: [ eu eu eu eu ]  
 33 Adamastor: [tá? eu eu vou lá] nele, eu vou colocar no meu carro, né?  
 34 e vou falar //pra ele// que que tá acontecendo, (gente)?  
 35 você é treinado na fábrica! você recebeu toda a  
 36 especialização, você tem o diploma lá, moldurado lá, para  
 37 isso, né? é- >quer dizer ele foi treinado na fábrica,<  
 38 para isso. [então] vã-vamos=  
 39 Lucas: [/mas/]  
 40 Adamastor: =ver com ele o que aconteceu. //ué! //  
 41 [ (ele tem diploma) ]  
 42 Lucas: [mas se for contactar] ele agora, não adianta mais, né?  
 43 [( ) três vezes, né?]  
 44 Adamastor: [ eu tenho contato: ] eu só tenho contato com ele,  
 45 via telefone.

A pretensa solução engendrada pelo gerente não é reconhecida pela mediadora, pois, além de não legitimar o reclamado como participante ratificado, seleciona novamente o reclamante como próximo falante e constrói, com ele, uma seqüência de turnos colaborativos, reintroduzindo o tópico referente ao problema do aparelho, conforme se verifica no exemplo 33, a seguir:

**Exemplo 33:**

(3: 46 – 3: 60)

46 Vivian: mas você foi lá, e: ele falou que não tem- como que e  
 47 //ele//  
 48 Lucas: é. ele falou que não achava o problema dele.  
 49 Vivian: e como é que=  
 50 Lucas: =ele falou que trocou- tá até escrito atrás desse papel,  
 51 ele trocou uma peça, dele, sei lá, ... /entendeu/?  
 52 ele trocou uma peça, ...peça de ( ).  
 53 Vivian: continua a ocorrer- qual o problema dele?  
 54 Lucas: sai numa caixa só. .. /o problema./ e: a gente ( ) (leva)  
 55 lá para ver se dá, olhar, solucionar o problema, e não  
 56 funciona! .. / mesma coisa! /  
 57 Vivian: só sai numa caixa.  
 58 Lucas: numa caixa. eu mudo para um lugar, sai, entendeu? volto  
 59 para outro, sai mesma coisa. só um-um lado que parece que  
 60 não sai de jeito nenhum. parece /não, não sai./ ((riso)) =

Não obtendo êxito na primeira tentativa, o reclamado volta a repeti-la nas linhas 1 a 14 (p.4). Novamente selecionando-se como falante, assume resolver, pessoalmente, o problema do aparelho, evidenciando o seu comprometimento máximo com a questão. Expõe nesse momento um novo argumento: a provável incompetência da assistência técnica.

Tudo isso irá propiciar a formulação da primeira seqüência de barganha, um conjunto específico de ações (propostas, contrapropostas, etc) que ocorrem no enquadre mais abrangente de ‘negociação’. As seqüências de barganha são o foco da análise do capítulo 4.

## **CAPÍTULO 4**

### **ANÁLISE DAS SEQUÊNCIAS DE BARGANHA NO PROCON**

Nesse momento passaremos a focar os padrões de barganha identificados na audiência, com suas respectivas peculiaridades.

No caso específico da barganha, atentaremos para a elaboração das propostas e solicitação de sugestões, a aceitação ou recusa e a abertura da sequência argumentativa de negociação (SAN), com ênfase na produção e negociação de desacordos. Chamamos especial atenção para o tratamento bastante diferenciado que demos a estas sequências argumentativas, pois, além do enfoque especial dado aos desacordos, registramos também a presença de técnicas de ameaça e sedução, armas fundamentais a serviço, sobretudo, da mediadora na tentativa de buscar um caminho que propiciasse o atingimento de resultado, se não o melhor, pelo menos, o tolerável para as partes.

Salientamos que a discussão da proposta da troca, nossa próxima seção, constituiu a segunda sequência de barganha identificada no curso da audiência. Assim, linearmente, teríamos: 1ª, 3ª e 4ª sequências de barganha: discussão da proposta do conserto do aparelho, e 2ª sequência de barganha referindo-se à discussão da proposta de troca do aparelho.

#### **4.1 SEQUÊNCIA DE BARGANHA COM PROPOSTA DE TROCA DO APARELHO**

Embora a mediadora tenha se esforçado no sentido de defender os interesses do consumidor, pudemos identificar apenas um padrão completo de abertura e fechamento de barganha sobre a troca do aparelho. As ações em torno da troca se apresentaram da

seguinte forma:

### **Abertura: solicitação de sugestão específica**

#### **Alinhamentos: Mediadora + reclamante X reclamado**

No exemplo abaixo, o reclamado ameaça formular uma proposta de conserto, nas linhas 42 e 43, porém a pausa de 5 segundos é suficiente para que a mediadora formule de forma adjacente uma solicitação de sugestão específica endereçada ao reclamante. A solicitação específica - misto de solicitação genérica e proposta, utilizada pela mediadora como forma de atribuir poder a uma das partes – inclui, neste caso, a sugestão da troca para apreciação do reclamante, que então deverá expressar sua posição a respeito. Assim, ao reclamante, na verdade, só resta ampliar ou simplesmente concordar com a sugestão, e é o que ele faz na linha 46.

#### **Exemplo 34:**

(8: 42 – 8: 46)

42 Adamastor: [ ( ) ] o que eu te falei, a  
 43 princípio o que eu vou fazer é isso. (5.0)  
 44 Vivian: No caso aí, o: que ele va- o que você quer no caso,  
 45 agora, é-é que troque seu aparelho. não é [ isso? ]  
 46 Lucas: [/é isso./]

#### **Pseudo- aceite :**

As estratégias utilizadas pelo gerente para aparentar um acordo são várias. No exemplo 35, linhas 47 a 52, a mediadora mantém o argumento ‘número de vezes que o aparelho esteve no conserto’ e, em seguida, anuncia que vai suspender a audiência para que ele tome as providências cabíveis junto aos demais responsáveis pelo problema (outros setores, jurídico, fábrica, etc).

#### **Exemplo 35:**

(8: 47 – 9: 4)

47 Vivian: porque já foi duas vezes, e o aparelho não fo:i,  
 48 resolvido. .../entendeu? / aí, no caso então , o que vai

49                    nós vamos deixar pendente, que você vai resolver, você-  
 50                    a gen- eu, você teria: a gente poderia > determinar,<  
 51                    (6.0) dez dias? .. dentro de dez dias, você dá  
 52                    [um]retorno pra gente?=  
 53 Adamastor:    [ é].  
 54 Vívian:        =[ pode ser] então? />retorno.</  
 55 Adamastor:    [retorno. ]  
 56 Vívian:        porque assim, é : =  
 57 Adamastor:    = mas (eu preciso) eu preciso- tem que te:r ter na mão,  
 58                    O aparelho. >sem o aparelho na mão como é que eu vou  
 59                    fazer?<  
 60 Vívian:        (1.2) mas só que o que a gente quer aí no caso, já é-  
 1                    esse no caso- não é o que a gente quer, é ele que tá  
 2                    exigindo =  
 3 Adamastor:    = ãh =  
 4 Vívian:        = a troca do aparelho dele.

Interessante notar a mudança de foco empreendida pela mediadora enquanto pensa em um prazo que será estipulado ao gerente para fazer os contatos, alternando *you* *teria*: por *a gente poderia determinar*, o que imprime maior força ilocucionária no ato diretivo, mesmo com a modalização ( *teria/ poderia*) verbal. Enquanto isso, ocorre uma pausa de 6s, enorme em se tratando de um evento de fala. Curiosamente, o reclamado se **mantém em silêncio**, evitando ocupar o piso conversacional. À questão formulada nas linhas 51 e 52, com o verbo dar (*dez dias? .. dentro de dez dias, você dá [um ]retorno pra gente? =* ) o gerente responde de forma afirmativa, porém laconicamente, optando por uma resposta não expandida, o que poderia significar “**talvez**”.

Nas linhas 57 a 59, condiciona providenciar o conserto (**ato falho ou pura dissimulação**) a ter o aparelho em mãos. Embora não tenha explicitado sua idéia, notamos que de fato ela existe, já que a mediadora responde a esse conteúdo implícito na linha 60 (p.8) e 1 e 2 (p.9), inicialmente como autora e, em seguida, como porta-voz do reclamante. A oposição se evidencia pela presença do marcador *mas só que*, e pela substituição da forma *a gente quer*, mais polida, por *ele que tá exigindo*, mais contundente, o que demonstra diferentes graus de adesão com a idéia veiculada pela posição argumentativa.

Outra maneira de resistir passivamente à idéia da troca é por meio da

**apresentação de empecilhos.** Dessa forma, ora apresenta-se como **impotente para tomar decisão**, ora **impossibilitado de tentar fazê-lo em virtude dos seus compromissos**, como podemos verificar nas exemplificações abaixo.

### Exemplo 36:

(9: 5 – 9: 6)

5 Adamastor: Ta. eu vou saber até onde ta- tá até onde eu posso  
6 fazer. né?

### Exemplo 37:

(9: 21)

21 Adamastor: essa semana [ não vai dar. ]

### Exemplo 38:

(9: 23 – 9: 25)

23 Adamastor: essa semana eu esto:u esto:u enrolado. / tem-  
24 sexta- feira tem reunião em morro alto./ semana que vem  
25 Eu já vo::u, vo:u ver isso, né?

Aparentando estar alinhado com a proposta de troca ( pseudo-alinhamento), o reclamado, à sua moda, estava “recusando” a proposta. Com essa atitude (pseudo-aceite) pode, pelo menos provisoriamente, resistir às contestações da mediadora que acaba entendendo as suas dificuldades, conforme podemos ver no exemplo abaixo:

### Exemplo 39:

(9: 34 – 9: 43)

34 Vívian: Eu entendo o que você vai colocando, porque o que tá  
35 acontecendo é o seguinte. as autorizadas dele- > ele teve  
36 Uma autorizada- problema com a autorizada, <a autorizada  
37 ficou enrolando, né:? então o pessoal levou, e a  
38 autorizada ficou enrolando. .. né. e:repente, ele não-  
39 Não conseguiu, é é .. resolver, mas só resolveu- a  
40 autoriz-> é uma questão (que a respons- ) que a  
41 autorizada, < só resolveu, quando ele levou lá. o que  
42 Ele ta propondo, /de repente/ se você,.. se você  
43 quiser. se você quiser.=

Nesse exemplo, a mediadora adota o papel de porta-voz, intérprete da

posição do reclamado perante o reclamante (*eu entendo o que cê vai colocando, porque o que tá acontecendo é o seguinte, as autorizadas dele- > ele teve uma autorizada – problema com a autorizada, < a autorizada ficou enrolando, né:?*). Com essa postura, acaba admitindo que o reclamado não é responsável pela não solução do problema, tendo em vista os problemas recorrentes com a autorizada. Esse impasse implica na revisão ou retirada da proposta por aquele que a tenha feito, nesse caso, a mediadora. A retirada é a opção assumida pela representante do Procon, encerrando-se, assim, a 2ª seqüência de barganha, que identificamos durante a audiência, a qual resumimos abaixo:

Pré- abertura : solicitação específica (8: 44 – 8: 45)

Abertura: confirmação de proposta (8: 46)

Pseudo- aceite ( 8: 53)

Estratégias de dissimulação: (8: 53); (8: 57 – 8: 59); (9: 5 – 9: 6); (9: 21);  
(9: 23 – 9: 25)

Fechamento da barganha sem tomada de decisão : (9: 34 – 9: 43)

No mesmo trecho citado acima, (9: 34 – 9: 43), referente ao fechamento da barganha, a mediadora inicia a reapresentação da proposta do conserto, em nome do reclamado, por isso este turno será retomado numa próxima seqüência.

## **4.2 SEQUÊNCIAS DE BARGANHA COM PROPOSTA DE CONserto DO APARELHO**

Discutiremos nas sub-seções a seguir as três ocorrências relativas à discussão da proposta de conserto do aparelho.

### 4.2.1 Análise da primeira ocorrência (recusa da proposta)

#### Abertura : proposta comissiva

Conforme exposto em 1.4.2.2 nos pressupostos teóricos, uma das formas de elaboração de proposta seria a que denominamos **proposta comissiva**: tipo de proposta em que aquele que produz uma sugestão para resolução de um problema encontra-se fortemente comprometido em cumprir o sugerido. Geralmente, essa proposta é decorrente de uma solicitação. Porém, no *corpus* em análise, ela ocorreu mesmo sem que houvesse a solicitação, fato bem compreensível, tendo em vista o conteúdo que veicula, ou seja, o conserto do aparelho. Meta absoluta visada pelo reclamado, para alcançá-la irá se antecipar a qualquer solicitação, seja da mediadora, seja do reclamante. Esse grau de determinação pode ser constatado numericamente, pois anteriormente a essa formulação, ele já a tentara outras duas vezes. No exemplo 40 abaixo, o gerente enumera para os participantes (mediador e reclamante) uma série de ações que tem mente, para resolver o problema.

#### Exemplo 40:

(4: 1 – 4: 14)

```

1  Adamastor: =eu vou, a princípio o que eu vou fazer, eu vou colocar
2  >esse som (no porta-mala) do meu carro, < e vou levar lá!
3  .. aí eu vou ver com ele, porque que >ele não ele não-<
4  no caso aí, envolve até competência, /né?/ porque que ele
5  não tá tendo competência, de-de-de //consertar o
6  aparelho.// >(desse jeito)<então, eu vou tirar a
7  autorizada //dele// então! Vou passar para outro então.
8  se eu for- se todo aparelho que der defeito, como dá
9  defeito, você sabe disso, tá? como todo defeito que
10 chegar lá e der um problema desse //( )// eu for
11 substituir aparelho, eu (ia) passar meu dia- tô aqui
12 perdendo meu tempo, ta ? que eu devia tá lá na minha
13 loja, lá. entende? //então não trabalho mais com a
14 marca.//

```

As primeiras ações (*eu vou fazer / eu vou colocar no porta-mala do carro / eu vou levar lá / eu vou ver com ele, por que que* ) demonstram uma atitude do gerente com relação às providências de ordem prática que dependem exclusivamente dele. A partir

do momento que levanta a hipótese da incompetência da assistência técnica, suas ações estão direcionadas às punições aplicáveis ao assistente técnico (*eu vou tirar a autorizada dele / vou passar pra outro*).

Discorrendo sobre a incompetência da oficina autorizada, o reclamado consegue um certo reconhecimento por parte da mediadora, que não chega, entretanto, a descartar a hipótese de que o defeito tenha solução (problema de fábrica), conforme podemos observar no exemplo abaixo:

#### Exemplo 41:

(4: 15 – 4: 26)

15 Vivian: é uma exigência que você deve fazer .. principalmente para  
 16 falcon- para-para marca ou para para firma, que a  
 17 autorizada dela deve ser competente suficiente para  
 18 conseguir, resolver - agora mesmo porque ... mesmo  
 19 porque, ô adamastor, é-é-é a gente tem que lembrar aqui,  
 20 que: nem todos os problemas, às vezes foge da competência  
 21 até da autorizada, porque é um problema que ... a gente  
 22 Eu-a gente tem uma situação com um outro tipo de  
 23 aparelho, que tá lá o problema, tá lá o problema, e a  
 24 Gente não descobre o que que é o problema. o outro  
 25 aparelho tá com mesmo problema... né ? =  
 26 Adamastor: = de série, né? =

No próximo exemplo, o reclamado reapresenta a sua proposta, demonstrando maior empenho: o contato será pessoal e não mais por telefone (*eu vou a morro alto ...*). E mais: imprime um caráter de urgência na solução do problema, marcando o dia exato de sua ida (*vou-vou na quinta, né ?*).

#### Exemplo 42:

(4: 36 – 4: 48)

36 Adamastor: =eu vou a morro alto ... ( / / ) vou-vou na  
 37 quinta, né ? e vou dormir lá, e ( ) dez horas. então  
 38 até dez horas mesmo já acabei de resolver isso. e tenho  
 39 outros problemas lá pra resolver também, tá? e vou para  
 40 resolver isso, porque a princípio eu vou tentar  
 41 solucionar esse problema. eu vou pessoalmente. tá ? e  
 42 depois é o que eu te falei, (condicionamos ele de volta)  
 43 ( ). o que eu te falei, ver o que eu posso fazer,  
 44 Vivian: hum hum.  
 45 Adamastor: porque quanto menos tempo eu levar para resolver, melhor!  
 46 Vivian: com certeza! é o que a gente [quer]! / é o que você quer,  
 47 né ?/  
 48 Adamastor: [né ?]

Do ponto de vista do gerente, levar o problema ao conhecimento do fabricante é um recurso que só será utilizado, após esgotadas todas as possibilidades de conserto (*e depois é o que eu te falei, ( condicionamos ele de volta x x )*). A auto-repetição, com função de reafirmação (ou repetição por insistência, nos termos de Gruber (1998) permite que os falantes repitam seus próprios enunciados várias vezes, aumentando a probabilidade de conseguir e manter o piso conversacional e de se fazer ouvir. Esse tipo de repetição permeia todas as suas tentativas com vista a conquistar a adesão dos demais participantes. As escolhas lexicais *vou* e *pra resolver* mais uma vez são relevantes neste momento em que assume a responsabilidade por tentar ele mesmo resolver o problema do conserto, demonstrando autonomia e poder de decisão.

Por conta dessa insistência, passa a contar nesse instante, com o **apoio da mediadora**, conforme linhas 44 e 46-47, o que caracteriza um **alinhamento convergente entre ambos**. Devemos atentar para o fato de que o mediador deve sempre ter como meta produzir um acordo entre as partes e, embora legalmente deva alinhar-se com o consumidor, precisa conceder razão, ora ao consumidor ora ao reclamado, para produzir o discurso do consenso. Observemos que esse apoio é reforçado pela presença de marcadores discursivos de assentimento (*hum hum*), e (*com certeza*) este último reforçado pela fala animada, expressa pela exclamação. O alinhamento convergente pode, ainda, ser demonstrado por meio do marcador discursivo *né?*, na linha 47.

O mesmo marcador é usado pelo reclamado na linha 48, em sobreposição cooperativa<sup>35</sup> com a fala da mediadora, quando ambos se dirigem ao reclamante, visando obter dele uma concordância com a proposta.

---

<sup>35</sup> As sobreposições de vozes se dá quando há concomitância de fala num turno em curso: alguém fala no turno do outro para discordar ou concordar com aquilo que está sendo dito. Murata (1994, apud Pinto 1999) considera todas as intervenções na fala do outro como interrupção, porém distingue entre duas modalidades: a interrupção cooperativa e a interrupção intrusiva.

### Recusa com sustentação ( ou prestação de contas)

A expectativa positiva dos proponentes é frustrada, pois o reclamante recusa a proposta, apresentando uma resposta de não- alinhamento seguida de uma prestação de contas ( justificação).

#### Exemplo 43:

(4: 49 – 4: 50)

49 Lucas: mas, esse so:m, já- já acabou a validade dele para mim.  
50 ué!três vezes (assinado) na autorizada?

No exemplo acima, alegando o *término da validade*, o consumidor expressa o seu desacordo, sustentado-o via justificação, movimento argumentativo pelo qual a parte discordante expõe a causa ou razão para a posição defendida.

### Abertura da seqüência argumentativa de negociação (SAN)

A seqüência argumentativa de negociação (SAN) tem início no momento em que o reclamado contesta a resposta de não- alinhamento e a justificação, apresentadas pelo reclamante.

No exemplo abaixo, nas linhas 51 e 53 a 59, o gerente demonstra sua insatisfação em relação ao material oferecido na prestação de contas, e o faz por meio de uma nova ação, expressa pelo desacordo do tipo contraposição ( Muntigl & Turnbull, 1998): o gerente contesta o consumidor, porém a sua contestação é suavizada pela presença dupla do marcador de atenuação *eu acho* (cf Margaret Rosa,1992), como também pela apresentação do **argumento de que seria muito melhor >pra gente< tentar resolver por aqui,**.

#### Exemplo 44:

(4: 51 – 4: 59)

51 Adamastor: não! eu acho [ que não ] é por aí, eu acho que não é=  
 52 Lucas: [//não é?//]  
 53 Adamastor: = por aí,=  
 54 ((Vivian fala brevemente com alguém de fora da  
 55 audiência))  
 56 Adamastor: = por causa de validade ou não. entendeu? .. eu acho que:  
 57 seria melhor >para gente< tentar resolver por aqui, do  
 58 que: enrolar muito isso para .. para-para fábrica,  
 59 envolver fábrica no meio [( )envolver ( ) ]

Conforme apresentado nos pressupostos teóricos, esse tipo de desacordo mantém semelhanças com o desacordo pragmático preconizado por Gruber (1998), que constitui, para o pesquisador, a classe principal de desacordos em seqüências de conflito, por permitirem a progressão temática, propiciando a chance de solucionar o problema.

A metamensagem contida no argumento referido anteriormente (*seria muito melhor >pra gente< tentar resolver por aqui*) diz respeito à possível demora para resolução do problema, caso se optasse pela troca. Daí o gerente incluir todos os participantes ( *melhor pra gente*) como prováveis beneficiários da sua proposta final. Do ponto de vista interacional, esse novo viés poderia propiciar um desdobramento nas negociações de modo a que se pudesse chegar a um consenso.

### **Fechamento da barganha sem tomada de decisão**

Para analisar o fechamento da barganha, examinaremos o exemplo 45, abaixo.

#### **Exemplo 45:**

(4: 60 – 5: 8)

60 Vivian: [o que você- o que ele ] fa:la,  
 1 Ô: adamastor, é tipo assim,  
 2 Adamastor: Ah  
 3 Vivian: ele já tentou consertar três vezes, não foi ? ele já  
 4 tentou resolver três vezes esse problema.  
 5 Adamastor: eu não sei. eu-eu-já-já-já assumi lá com o problema em  
 6 andamento já. foi-depois daquela vez, foi alguma vez  
 7 [pra lá? ]  
 8 Lucas: [foi duas] vezes, né?

Diante da insatisfação do consumidor e da visível assimetria argumentativa, a mediadora interrompe o reclamado na linha 60 e, fazendo-se intérprete da fala do reclamante, reinterpreta o termo “validade” (linhas 3 e 4): o número de vezes que o aparelho esteve na oficina já é o suficiente para configurar o final do prazo previsto para o conserto (30 dias).<sup>36</sup>

Essa atitude da mediadora denota um realinhamento seu com a reivindicação do consumidor, já que ela volta a defender seus interesses, jogando por terra a discussão em torno da proposta do conserto. Esse fato propicia também um corte na sequência argumentativa de negociação que acabara de ser iniciada e põe fim à primeira sequência de barganha.

A sequência de barganha examinada poderia ser resumida da seguinte forma:

Abertura : proposta comissiva (4: 1 – 4: 14); (4:36 – 4: 48)

Alinhamentos :Reclamado + Mediadora X Reclamante

Recusa com justificção (4: 49 – 4: 50)

Abertura da sequência argumentativa de negociação (4: 51); ; (4: 53 – 4: 59)

Desacordo do tipo contraposição (ou pragmático)

Fechamento da barganha sem tomada de decisão (4: 60); (5: 3 – 5: 4)

#### **4.2.2 Análise da segunda ocorrência (recusa da proposta)**

A segunda sequência de barganha que discute o conserto tem início quando

---

<sup>36</sup> Ao longo da audiência não foi possível determinar quanto tempo já havia se passado desde a compra do produto. A garantia legal para um bem durável é de 90 dias. Nesse prazo, se o bem apresentar defeito, o consumidor poderá apresentar reclamação. A partir daí, a autorizada terá 30 dias para realizar o conserto. Constatado um problema de fábrica, a lei nada prevê sobre o tempo hábil para efetuar a troca.

a mediadora propõe o conserto do aparelho, como porta-voz do reclamado, conforme veremos no exemplo 46. Anteriormente à formulação da proposta, nas linhas 34 a 41, ela usa a explicação do tipo escusa, mais especificamente a tipo ‘bode-expiatório’, que atribui a terceiros, nesse caso a oficina autorizada, a responsabilidade pelo dano causado. A essa altura da audiência torna-se evidente que as partes encontram-se irredutíveis em suas posições. O reclamado não deixa dúvida a esse respeito, o reclamante, nas raras vezes em que se manifesta, o faz exclusivamente tendo em vista a troca do aparelho. Quanto à mediadora, durante a audiência esteve preferencialmente ao lado do consumidor, defendendo seus direitos, porém não deixou também de dar razão ao reclamado, sempre tendo como meta negociar a produção de um acordo.

### **Abertura: proposta diretiva mitigada**

#### **Alinhamentos: mediadora e reclamado X reclamante**

Em virtude dessas circunstâncias, nessa sequência de barganha, a mediadora opta por fazer uma **proposta diretiva mitigada**, conforme exemplo 46 abaixo, reformulando a proposta anteriormente feita pelo reclamado.

#### **Exemplo 46:**

(9: 34 – 9: 50)

34 Vívian: eu entendo o que você vai colocando, porque o que tá  
 35 acontecendo é o seguinte. as autorizadas dele- > ele teve  
 36 uma autorizada- problema com a autorizada, <a autorizada  
 37 ficou enrolando, né:? então o pessoal levou, e a  
 38 autorizada ficou enrolando. .. né. e:repente, ele nã-  
 39 não conseguiu, é é .. resolver, mas só resolveu- a  
 40 autoriz-> é uma questão (que a respons- ) que a  
 41 autorizada, < só resolveu, quando ele levou lá. o que  
 42 ele ta propondo, /de repente/ se você,.. se você  
 43 quiser. se você quiser.=  
 44 Lucas: =hum =  
 45 Vívian: =é que ele .. pegar , no caso, cê leva lá na loja dele  
 46 hoje, ele tá indo para morro alto,  
 47 Adamastor: = quinta- feira. [amanhã.]  
 48 Vívian: [quinta,] amanhã. ele tá indo pra morro  
 49 alto amanhã. .. e traria, no caso, e já traria o seu  
 50 aparelho consertado [ se for , ]

A preocupação com o consumidor está visivelmente presente na modalização do discurso da mediadora, a começar pelos marcadores de mitigação *de repente*, pela auto-repetição e ênfases em *se você*, .. *se você quiser*. Nas linhas em que há a concretização da proposta (45 e 46; 48 a 50), podemos observar também outra forma de mitigação, qual seja, o trabalho discursivo no campo hipotético (*se você quiser, traria seu aparelho consertado e se for*).

### **Recusa**

Na linha 51 do exemplo 47, o reclamante, em sobreposição, recusa a proposta, o que corrobora o que vínhamos falando anteriormente, com relação à irredutibilidade das partes.

#### **Exemplo 47:**

(9: 51)

51 Lucas: [ >vou querer não<] como eu fiz( )=

### **Abertura da seqüência argumentativa de negociação (SAN)**

Reticente, o reclamante reserva-se o direito de permanecer calado, apesar de ser provocado pelo reclamado, que, novamente, nas linhas 55 a 58 do exemplo 48, associa a recusa do reclamante a uma questão de ordem pessoal, associada à sua vontade, e não à sua insatisfação com o produto. Não bastasse isso, ainda faz um jogo de ameaça e sedução, mostrando para o consumidor a vantagem de um possível conserto e a dificuldade que representaria uma possível troca.

**Exemplo 48:**

(9: 55 – 10: 15)

55 Adamastor: agora, ( ), como ele tá falando, que não quer este  
 56 aparelho mais, é o que eu te falei, (isso) vai a-  
 57 arrastar... vai arrastar:até: o: - é: lógico que eu vou  
 58 tá trabalhando para isso. para-para [resolver ( )]=  
 59 Vívian: [não. pior-a gente,]  
 60 Adamastor: = vai dar para: tipo, se for nesse caso, eu poderia  
 1 tem- se fosse o caso. né? de de que eu só vou  
 2 também te entregar ele também ,... [ ele ( ).]  
 3 Vívian: [(a gente)]  
 4 Adamastor: como ( ) em perfeito estado. ele não estando em perfeito  
 5 estado (logicamente) que eu vou tomar uma providência,  
 6 né? em substituir, alguma coisa assim. né? como eu fiz  
 7 com as- com as tvs. né?(5.5) tá? aí é: o que eu te  
 8 falei. Agora no caso, //não ..// querendo é direito  
 9 seu. que e:u sei disso. tá? aí nós ( vamos ver aquilo ).  
 10 que que eu posso fazer. só não posso, .. sair da minha  
 11 loja, e dar um aparelho novo assim. e uma que eu não  
 12 tenho lá. .. né? .. e tem que ser (um do) mesmo valor.  
 13 né?  
 14 Vívian: é. >>pelo menos com que é- em prin- prin- << da mesma  
 15 espécie,né?=-

A escolha lexical *arrastar*, linha 57, ao invés de demorar, não é casual, pois com ela imprime maior força ilocucionária à sua elocução, objetivando causar um determinado efeito no reclamante, certamente o de aceitação da proposta do conserto. O dêitico *isso*, em *isso vai arrastar* tem como referente a troca do aparelho. Para tentar seduzir o consumidor faz a ressalva (*é: lógico que eu vou tá trabalhando pra isso. pra- pra [ resolver x x ]*), nas linhas 57 e 58. Levando em conta os demais turnos de Adamastor, quando diz *vou tá trabalhando pra isso*, com a expressão dêitica *isso*, provavelmente está se referindo ao conserto, visto ele se comprometer a entregar o aparelho *em perfeito estado* (linha 4).

Observemos, no entanto, que há uma pausa de 5s na linha 7, o que faz surgir uma situação de impasse. O silêncio, que poderia ser interpretado como uma pista contextual (Gumperz 1998) apontando uma provável recusa de Lucas, vem a ser quebrado, via expansão de turno, quando o próprio reclamado inverte as técnicas anteriormente

adotadas, dessa vez usando primeiro a sedução (*//não ../ querendo é direito seu. que e:u sei disso. tá?*) e, em seguida a ameaça, conforme linhas 9 a 13.

Não tendo sofrido nenhuma restrição quanto aos procedimentos sugeridos, contrariando todas as normas de conduta normalmente estabelecidas para um evento de fala como as audiências de conciliação, o gerente assume a iniciativa de dar uma decisão para a barganha, ignorando a recusa do reclamante, assim como o poder institucional conferido à mediadora para esse fim, entre outras ações. No exemplo 49, idiossincriticamente, resume a situação, decidindo pelo conserto, ordenando ao reclamante, nas linhas 32 e 33, que leve o aparelho à loja, até o dia seguinte.

#### **Exemplo 49:**

(10: 30 – 10: 33)

30 Adamastor: bom, então, .. fica resolvido dessa forma. ... tá?  
 31 Vivian: eu : então [você vai]  
 32 Adamastor: [você tem] que trazer ele para mim ele até  
 33 amanhã.

Diante desses acontecimentos, a sequência argumentativa de negociação passa a ter consistência. No exemplo 50 abaixo, a mediadora, na linha 34, retoma a recusa feita pelo reclamante, assumindo novamente o poder que o cargo lhe concede. Também o reclamante se manifesta, nas linhas 37 a 39, apresentando uma justificação para sustentar o fato de ter recusado.

#### **Exemplo 50:**

(10: 34 – 10: 39)

34 Vivian: não. mas ele não quer. .. ele já não- não  
 35 Lucas: ( /ah:eu:/ ) (( resmungando ))  
 36 Vívian: ele já ta  
 37 Lucas: meu problema é ficar carregando isso para lá e para cá.  
 38 entendeu, ( x )? a gente leva para lá, não conserta,  
 39 trago para cá de novo, [( )na loja,]

O reclamado não aceita a rejeição, o que dá ensejo a uma rede sucessiva de desacordos, conforme analisaremos nos exemplos 51, 52 e 53.

### Exemplo 51:

(10: 40 – 10: 45)

```

40 Adamastor:                [tá. então tudo ]bem.  você não
41                        quer ,tudo  bem. eu vou passar dessa forma então.  que
42                        você não quer que eu vejo o defeito. (pô aí: )
43 Vivian:                > não é [que você não quer ver o defeito] não!<
44                        ((termina rindo))
45 Lucas:                [/ eu já levei na loja ! / ]

```

No exemplo 51, o reclamado provoca o reclamante, linhas 40 a 42, atribuindo-lhe a responsabilidade pela não- solução do problema. A mediadora refuta a provocação, como porta –voz do reclamante, proferindo um desacordo do tipo contradição, no qual nega a assertiva do falante anterior. A exclamação exprime o tom de encorajamento, seguido de risos, por conta do discurso incoerente do reclamado. Afinal como pode ele dizer que o consumidor não quer que o defeito seja visto, se este já procurou a loja, a oficina, sem ter êxito? A situação de tão curiosa desperta o reclamante, que também se pronuncia a respeito em sobreposição cooperativa com a mediadora, na linha 45.

No próximo exemplo, verificamos outra situação de tensão, quando o reclamado contesta as posições que mediadora e reclamante vinham defendendo (cf. exemplo anterior ).

### Exemplo 52:

(10: 48 – 10: 55)

```

48 Adamastor:  = eu vou passar é isso. .. tá? que eu queria fazer isso
49                        aí,..ele não quis, que ele- o que ele deseja, é a troca
50                        do aparelho.vou ver até ON:DE que ele que ele- o::
51                        di[reito.. de( ).]
52 Vivian:      [a t é o n d e ] >no código de defesa do consumidor, <
53                        ele tem o direito. =
54 Adamastor:  =eu [se:i] ô!
55 Vivian:      [né? ] então isso aí, [( )] né?

```

Nas linhas 48 a 51, insinuando que ela não tem base legal para exigir a troca do aparelho, coloca em dúvida, também, a competência do PROCON como Órgão de Defesa do Consumidor. Nas linhas 52 e 53, a mediadora discorda, repetindo parte da fala do reclamado para contradizê-lo, falando de um lugar institucional de quem conhece o Código. Em fala engatada, na linha 54, o reclamado responde rudemente =eu [se:i] ô! , merecendo em contrapartida a resposta: [né?] então isso aí, [ (x ) ] né?.

Não tendo as provocações do reclamado surtido o efeito esperado, apela, então, para o tempo previsto para a troca, conforme se vê no exemplo 53. Essa ameaça realmente é séria, pois como já dissemos não há prescrição legal para a efetivação da troca. Além disso, a fama da lentidão da justiça assusta a maioria das pessoas, que muitas vezes preferem optar por soluções que nem sempre lhes são favoráveis.

### Exemplo 53:

(10: 56 – 10 : 59)

56 Adamastor: [ta:?]e até quan:do, qual o  
57 tempo hábil para isso, .. entendeu. se ele falar comigo  
58 lá, quarenta, cinqüenta dias, eu vou >passar para você.  
59 quarenta cinqüenta dias.< =

Sucessivos desacordos fortemente marcados pelas interrupções intrusivas, repetições contrastivas, escolhas lexicais mais rudes demonstram o alto grau de envolvimento dos participantes, o que prenuncia uma situação de conflito emocional aberto que certamente fará gerar o impasse. A mediadora, no desempenho de seu papel de negociadora de um acordo entre as partes, prudentemente encerra essa seqüência de barganha, decidindo por adotar uma outra forma de conduzir a audiência, objetivando o encerramento da mesma.

### Exemplo 54:

(10: 60 – 11: 9)

60 Vivian: = o que a- [ta aconte]cendo=  
1 Adamastor: [entendeu?]

2 Vivian: =com .. com ele, >que ele tá falando,< é porque ele-  
 3 Vamos supor,/ ele não é o dono da loja, imediato da  
 4 loja.=  
 5 Lucas: =hum=  
 6 Vivian: ele é uma: .. um gerente, que responde a uma outra pes-  
 7 (uma-um:).. a uma outra pessoa. né? um  
 8 [d o n o geral ] /( quer dizer )/=  
 9 Adamastor: [(hum hum .)claro.]

Interessante observar como novamente, a mediadora usou da estratégia de ser intérprete do reclamado, para reconduzir as negociações para o enquadre do conserto, em detrimento do outro enquadre: a troca do aparelho.

A sequência de barganha pode, assim, ser resumida com o seguinte formato:

Abertura : proposta diretiva mitigada (9: 41 – 9: 43); (9: 45 – 9: 46); (9: 48 – 9: 50)

Alinhamentos: Mediadora + reclamado X reclamante

Recusa (9: 51)

Abertura da sequência argumentativa de negociação (SAN) (9: 55 – 9: 58)

Técnicas de ameaça e sedução (9: 55 – 9: 58); (9: 60 – 10: 2);

( 10: 4 – 10: 15)

Retomada da recusa com sustentação (10: 34); (10: 37 – 10: 39)

Sequências de desacordos

Fechamento da barganha sem tomada de decisão (10: 60); (11: 2 – 11: 4); (11:6-11:8)

#### 4.2.3 Análise da terceira ocorrência (aceitação da proposta com produção de acordo)

Antes de dar início à terceira sequência de barganha que trata da proposta de conserto do som , a mediadora dirige-se ao reclamante, e fazendo um breve resumo dos fatos, enfoca sobretudo a conveniência do conserto, porém sem deixar de ressaltar o direito lícito da troca. Analisando por esse ângulo, observamos que a estratégia adotada por ela é a da **condutividade** , na medida em que preponderantemente tenta persuadir o

consumidor a optar pelo conserto do aparelho, retomando os argumentos do reclamado no que tange às suas dificuldades para efetuar a troca, ou mesmo o tempo que isso poderia demandar.

### Exemplo 55:

(11: 2 – 11: 9)

2 Vivian: =com .. com ele, >que ele ta falando,< é porque ele-  
 3 vamos supor,/ ele não é o dono da loja, imediato da  
 4 loja.=  
 5 Lucas: =hum=  
 6 Vivian: ele é uma: .. um gerente, que responde a uma outra pes-  
 7 (uma-um:).. a uma outra pessoa. né? um  
 8 [d o n o geral ] /( quer dizer )/=  
 9 Adamastor: [(hum hum .)claro.]

No exemplo 55 acima, nas linhas 2 a 4 e 6 a 8, a mediadora conduz sua explanação e, falando em nome do reclamado, retoma os argumentos já utilizados por ele, referentes às suas dificuldades em efetuar a troca: ele não é o dono da loja, ele é um gerente que responde a um dono geral. Notemos que, nesse preâmbulo, a presença de marcadores de atenuação ( *é porque ele- /vamos supor*, linhas 2 e 3; */( quer dizer )/*, linha 8) pode ser vista com dupla finalidade: retrospectiva, na mediada em que quebra a agressividade presente na seqüência de barganha analisada anteriormente, e prospectiva, já que prefacia a reapresentação da proposta do conserto, na abertura dessa última seqüência de barganha. Podemos também ressaltar a construção colaborativa dos turnos entre os três participantes: na linha 5, o reclamante dá sinal de retro alimentação, pelo marcador de assentimento *=hum=* produzido em fala engatada. Também o reclamado participa dessa construção, na linha 9, quando em sobreposição cooperativa concorda com a mediadora ( *hum hum . claro*)

O outro argumento de peso já discutido durante essa análise diz respeito ao fator tempo, reapresentado agora, na linha 22, pela mediadora, conforme explicitado no exemplo 56.

**Exemplo 56:**

(11: 16 – 11: 23)

16 Vivian: = é uma tentativa dele , ... da- que ele- com- é que  
 17 compete- a que poderia competir a ele, que ele poderia  
 18 ter como resolver... porque qualquer outra atitude fora  
 19 dessa, ele vai ter que con- que levar ao conhecimento de  
 20 ou- de outro setor da lo-da: das lojas // pires como  
 21 um todo.// né? isso que ele tá di-ele tá dizendo que  
 22 pode ser que tome mais tempo essa situação. é isso que  
 23 você tá querendo colocar, não é?

No exemplo acima, podemos verificar que a mediadora preserva duplamente alguma neutralidade, não aderindo de pronto com a argumentação de que trocar demanda tempo: primeiro quando transfere para o reclamado a responsabilidade por essa informação (*isso que ele tá di- ele tá dizendo*) e segundo pela modalização ao repetir a mesma informação (*pode ser que tome mais tempo*).

Ainda tentando preservar neutralidade, no próximo exemplo, número 57, podemos perceber que, nas linhas 37 e 38, Vivian ressalva os direitos do consumidor (*porque o direito é lícito dele*), selecionando como ouvinte endereçado o reclamado. Entretanto, usa o operador argumentativo *mas*, que sinaliza o advento de uma proposição contrária, para reafirmar a questão da provável demora, caso se optasse pela troca (*mas dependeria mais tempo*). Cumpre-nos fazer aqui uma observação : a mediadora provavelmente intencionou dizer demandaria mais tempo ao invés de dependeria. A alternância poderia ser creditada à velocidade de sua fala, motivo pelo qual não a teria percebido.

**Exemplo 57:**

(11: 37 – 11: 39)

37 Vivian: = porque o direito é lícito dele, o direito dele é  
 38 lícito. mas dependeria mais tempo.  
 39 Lucas: /certo/ ((expressão de dúvida))



## Encaminhamentos para a aceitação

Ainda mostrando-se em dúvida, o reclamante, na linha 50 do exemplo 60, sinaliza uma provável aceitação da proposta, dependendo apenas de uma consulta que fará a alguém. Interpretando positivamente a resposta do reclamante, a mediadora, na linha 52, em fala engatada e enfática, introduz os futuros passos para a solução do problema, (*vamos combinar da seguinte maneira* ) visando a produção do acordo.

### Exemplo 60:

(11: 50 – 11: 54)

50 Lucas: ah! então eu posso dar resposta até amanhã também. então  
 51 eu vou ver com:=  
 52 Vívian: = então tá! vamos fazer- vamos vamos combinar da  
 53 seguinte maneira, você me- você dá o retorno. aí você e-  
 54 ... você tem carro? [como é ]que é?

No sentido de viabilizar a proposta do conserto, podemos perceber, no próximo exemplo, que a mediadora, muito provavelmente, se volta para o reclamado, na linha 56, e aguarda, em silêncio, uma sugestão no sentido de que ele “gentilmente” se ofereça para buscar o aparelho na casa do reclamante. Essas são pistas não verbais, que inferimos, a partir de uma escuta minuciosa da audiência, como também e, sobretudo, em função da pergunta do gerente ( *pra ( ir buscar ?)* ) , constituindo-se essa alternativa em mais um incentivo positivo.

### Exemplo 61:

(11: 52 – 11: 59)

52 Vívian: = então tá! vamos fazer- vamos vamos combinar da  
 53 seguinte maneira, você me- você dá o retorno. aí você e-  
 54 ... você tem carro? [como é ]que é?  
 55 Lucas: [ não. ]  
 56 Vívian: //é. aí: // (1.1) é.  
 57 Adamastor: Para (ir) (buscar)?  
 58 Vívian: é .  
 59 Adamastor: Ah! ((risos))

Mais adiante, no curso da audiência, podemos confirmar que de fato ocorreu

esse pedido não- verbal, conforme podemos perceber no exemplo 62 abaixo, quando a mediadora e o reclamado acertam esse acordo.

### Exemplo 62:

(12: 4 – 12: 8)

4 Vívian: = te passaria ... aí você poderia:, fazer a gentileza  
5 então, =  
6 Adamastor: ((riso))  
7 Vívian: = ((riso)) ele disse que vai me cobrar essa corrida.  
8 Tá. mas depois você [ me cobra. tá?]

Instaura-se na audiência um enquadre de brincadeira , com muito riso e descontração, por conta dos locais onde moram o reclamante e a mediadora. Mais adiante, conforme demonstraremos no exemplo 63, são retomadas as negociações em torno do prazo solicitado pelo consumidor para dar o retorno, encerrando-se dessa forma a última barganha e a audiência, com o seguinte parecer do reclamante, na linha 9 : “vale a pena tentar de novo”, o que tacitamente indica a aceitação da proposta do conserto.

### Exemplo 63:

(12: 58 – 13: 9)

58 Vívian: [en ]tão tá. então você me dá o retorno até amanhã, e a  
59 Lucas: [tá.]  
60 Vívian: = gente vê- e a gente vê direitinho. tá bom? aí  
1 [ele pass-]  
2 Lucas: [dou re- ] dou retorno hoje mesmo.  
3 Vívian: então tá. aí a gente liga a gente- você liga então? você  
4 liga para mim então?  
5 Lucas: ligo. =  
6 Vívian: = então tá.  
7 Lucas: (1.2) quatro horas /( )/.  
8 Vívian: tá ok então . tá jóia então. tá. por favor=  
9 Lucas: =vale a pena tentar de novo.

A terceira ocorrência pode, então, ser resumida apresentando o seguinte padrão:

Abertura: proposta diretiva mitigada (11: 40 – 11:43)

Alinhamentos: Mediadora + Reclamado X Reclamante

Incentivos positivos

Aceitação : (13: 9)

Fechamento da barganha com tomada de decisão : reclamante retira sua posição e aceita a proposta do reclamado.

Em termos globais, após várias barganhas parciais, que redundaram em reinício das negociações, encerrada a audiência, teríamos o seguinte padrão:

**Rdo e Rte : posicionam-se**

**Rte : retira sua posição e alinha-se com o Rdo**

## CAPÍTULO 5

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como principal objetivo identificar e analisar os padrões de negociação e barganha a que recorreram os participantes da audiência de conciliação “Loja de Eletrodomésticos” para negociarem e produzirem um acordo a partir de uma reclamação apresentada por um consumidor no Procon. Para tanto, utilizamos um modelo - resultado de nossas leituras, análises e observações - que nos serviu de base para análise dos dados, por meio do qual identificamos várias seqüências de barganha intermediárias e um padrão final de resolução para o problema em foco. As principais contribuições para a formulação do modelo foram as seguintes: quanto aos padrões de barganha ( Maynard, 1984; Garcez, 2002), à formulação de propostas (Garcia, 2000), aos desacordos ( Muntigl & Turnbull, 1998; Gruber, 1998). No que diz respeito à negociação e à mediação foram igualmente relevantes as postulações de Firth (1995), Bell (1995) e Sheppard (1983).

Tendo em vista todo esse aporte teórico e sua aplicação a nossos dados, passamos a responder cada uma das cinco questões levantadas na introdução desse trabalho:

- 1) Quais os padrões interacionais de barganha a que recorrem os participantes da audiência em estudo para negociar/ produzir um acordo?

Identificamos, na audiência “Loja de Eletrodomésticos”, quatro padrões completos de barganha, avaliados no 4º capítulo. A primeira tentativa efetiva de um acordo ocorreu após um longo embate entre a mediadora Vívian e o gerente Adamastor, quando foi discutida a pertinência da reivindicação do consumidor, Lucas, tendo como fundo da discussão a troca do aparelho. Uma série de contra-argumentos foi apresentada pelo gerente, primeiramente questionando a legalidade da reclamação do consumidor, em

seguida, tentando atribuir ao fabricante a responsabilidade pela troca, por meio da escusa tipo “bode expiatório” ( cf. Scottt & Lyman, 1968). Enfrentando a resistência da mediadora, apresentou diversas dificuldades no sentido de inviabilizar a alternativa da troca como solução do problema. Todo esse processo levou ao desencadeamento das seqüências de barganha , por meio das quais os participantes efetivamente passaram a buscar uma solução para o conflito.

A primeira seqüência de barganha ocorreu após o embate a que acabamos de nos referir, por iniciativa do reclamado, quando este propôs o conserto do aparelho, contando com o alinhamento da mediadora. O consumidor, entretanto, recusou a proposta, apresentando ainda uma justificação: para ele o som já perdera a “validade”. A contestação da resposta de não- alinhamento fornecida por Lucas, deu início à abertura da SAN. Tendo em vista a insatisfação e a assimetria argumentativa do consumidor, a mediadora voltou a alinhar-se com ele, promovendo o fechamento dessa seqüência sem que alguma decisão fosse tomada. Uma situação como essa pode levar então, segundo o modelo de análise dos padrões de barganha que propusemos, a três alternativas: o pedido de adiamento da audiência, o encerramento com o impasse ou o reinício das negociações, quando então haverá a possibilidade do surgimento de uma nova abertura de barganha.

Reiniciadas as discussões, a segunda seqüência de barganha foi aberta por iniciativa da mediadora, discutindo-se, então a troca do aparelho. Diante da pressão imposta, o reclamado simula uma aceitação (pseudo-aceite). Essa seqüência de barganha também se fecha sem que as partes tomem uma decisão, isso por conta da resistência empreendida pelo gerente, via estratégias de dissimulação e apresentação de empecilhos.

A terceira seqüência de barganha tem sua abertura via proposta diretiva mitigada, feita pela mediadora, com o alinhamento do reclamado. A recusa do consumidor gera a contestação do reclamado que passa a utilizar técnicas de ameaça e sedução num

jogo de interesse pessoal, ressaltando a dificuldade de uma eventual troca e a facilidade de solução via conserto do som. Em virtude de haver uma segunda rejeição, uma rede de desacordos se instala, o que leva a mediadora ao fechamento da barganha, antes que um impasse tomasse conta da situação. Assim, a terceira seqüência de barganha também chega ao fim sem que houvesse uma tomada de decisão.

Finalmente, na quarta seqüência de barganha, a mediadora constrói todo um enquadre favorável ao conserto do aparelho. Retomando os argumentos apresentados pelo gerente, reapresenta, posteriormente, a proposta do reclamado, proposta esta devidamente reforçada com incentivos positivos feitos pelo gerente, o que enseja um encaminhamento da audiência para um encerramento, com tomada de decisão, quando então é produzido o acordo.

O padrão global de barganha para essa audiência, conforme já apresentamos ao final do 4º capítulo é o seguinte:

**Rdo e Rte : posicionam-se**

**Rte: retira sua posição e alinha-se com o Rdo**

- 2) Como são elaboradas as propostas com vista à obtenção de idéias a serem discutidas na mesa de negociação?

No que diz respeito à formulação de propostas, a audiência “Loja de Eletrodomésticos” apresenta a nosso ver uma característica bem marcante: as posições adotadas pelo reclamante e pelo reclamado sinalizam a tendência ao impasse, ou seja, a não resolução do problema. Se por um lado, o gerente Adamastor, apresenta do começo ao fim da audiência, o conserto do aparelho como única alternativa, ao seu alcance, de solução do problema, por outro lado, o consumidor mantém-se firme em sua recusa. A determinação do reclamado é tão evidente que não aguarda sequer que lhe seja solicitada

alguma sugestão. Conforme discutimos em nossa análise, a proposta tal como é formulada por ele recebeu a denominação de proposta comissiva, tendo em vista o seu comprometimento em resolver pessoalmente o problema do consumidor. Em virtude das inúmeras dificuldades elencadas por Adamastor, a mediadora Vívian alinha-se nesse instante com ele, na tentativa de atingir a meta instrumental do encontro – o acordo.

Quanto ao reclamante, em momento algum expressa, espontaneamente, a sua posição. Na discussão acerca da pertinência legal de sua reivindicação, discutida no 3º capítulo, abstém-se totalmente; nenhum aparte é produzido. A discussão mais consistente envolvendo a troca do aparelho é feita quando a mediadora apresenta uma solicitação de sugestão específica, a qual já traz embutida a proposta da troca, restando ao consumidor apenas concordar com a idéia. Esse reclamante representa bem o quanto o cidadão brasileiro ainda está despreparado para exigir um direito que lhe é garantido por lei, fato este que vem comprovar a necessidade de desenvolvimento de um trabalho que viabilize uma participação mais ativa do consumidor na âmbito do Procon.

Após o fracasso de duas seqüências de barganha, a mediadora assume uma atuação mais decisiva, passando a reapresentar ao reclamante a proposta de conserto, o que faz gerar duas outras seqüências de barganha. As propostas por nós denominadas diretivas mitigadas são as que comparecem nesses momentos : o discurso da mediadora é bastante modalizado, com a presença de marcadores de atenuação e visível preocupação em resguardar os direitos do consumidor. Evidentemente, nessas oportunidades, o reclamado alinha-se com ela. O principal argumento utilizado, da primeira vez, para tentar convencer o consumidor a aceitar o conserto do som diz respeito aos problemas enfrentados por Adamastor com a assistência técnica. Quanto à última reapresentação, salientamos, especialmente, todo o trabalho de prefaciamento que a antecedeu, quando a mediadora fez uma ampla retrospectiva da situação, desta feita retomando todos os argumentos já

utilizados pelo reclamado para negar a troca do aparelho. No entanto, o argumento decisivo, que justificou a atitude da mediadora, foi sem dúvida a questão do tempo previsto para a troca do aparelho, diversas vezes discutido durante a audiência.

De um modo geral, observa-se, portanto, a predominância de (re)formulação de proposta pela mediadora nos dados ora analisados, nas aberturas das seqüências de barganha, o que caracteriza a não preservação de uma possível exigência de neutralidade para o seu mandato institucional.

3) Como são produzidos e negociados os desacordos e as técnicas de motivação negativas (ameaças) e positivas (sedução) nessa audiência de conciliação?

Observamos que freqüentemente ocorrem os desacordos abertos do tipo contradição durante a audiência, o que não representa uma surpresa, tendo em vista a situação de conflito instaurada nesse evento de negociação.

Em 3.1 - **Pertinência legal da reivindicação do reclamante** - a mediadora, muitas vezes falando em nome do reclamante (parte vulnerável), enfrenta abertamente o reclamado; outras vezes, o enfrentamento ocorre em defesa da própria instituição ou mesmo das prescrições legais previstas pelo Código de Defesa do Consumidor. Sempre que necessário, Vívian assume com veemência a autoridade que o cargo lhe outorga. Observamos também nesse íterim, a presença do misto de desacordos: no caso, a associação de contradição e contraposição. Esse recurso é bastante produtivo em negociações, pois pelo desacordo do tipo contraposição, o falante em curso oferece alguma alternativa capaz de propiciar o desenrolar das discussões. O reclamado, por sua vez, também reage aos argumentos da mediadora utilizando-se de formas mais agravadas de desacordos, como é o caso da contradição, especialmente quando há a conjugação da hetero-repetição contrastiva, da interrupção, ou mesmo pela utilização de palavras ou tom

mais rudes durante a interação, como é o caso do desacordo analisado no exemplo 28.

Nas análises empreendidas no 4º capítulo - **Análise das seqüências de barganha no Procon** - observamos que, além dos desacordos, mediadora e reclamado freqüentemente lançam mão de técnicas de motivação positivas (a que denominamos ‘sedução’) ou negativas (a que denominamos ‘ameaças’) no sentido de tentar negociar e produzir um acordo. Observando as seqüências de barganha analisadas em 4.2 - discussão de propostas de conserto do aparelho – verificamos que, na primeira ocorrência, o desacordo usado pelo reclamado foi o do tipo contraposição ou (pragmático, nos termos de Gruber (1998), pelo qual uma parte expressa sua oposição ao oponente, porém de forma mais atenuada, apresentado razões que permitem o avanço das discussões.

Já na segunda ocorrência, tendo em vista a proposta ter sido (re) apresentada pela mediadora, o reclamado, assumindo a posição de associado, adota, inicialmente, um jogo argumentativo, composto de técnicas de ameaça e sedução para persuadir o consumidor a aceitar sua proposta. Posteriormente, em virtude da não- adesão de Lucas, instaura-se uma rede de desacordos com predominância das formas mais agravadas. Os sucessivos desacordos, marcados por interrupções intrusivas, repetições contrastivas e escolhas lexicais mais rudes levam a mediadora a fechar a seqüência como forma de evitar o impasse. Como se pode verificar, o acordo produzido nessa audiência só foi possível mediante a adoção de motivações positivas. De fato, na última seqüência de barganha, não há ocorrência de desacordos. Antes, o que se observa é um bom trabalho de condutividade da mediadora no sentido de seduzir o consumidor a aceitar a proposta de conserto do aparelho.

As estratégias de motivação positivas e negativas, quando aplicadas pela mediadora ao reclamado, resultaram em fracasso, especialmente a ameaça. Também resultaram em fracasso, quando adotadas pelo reclamado para pressionar ou seduzir o

reclamante. No entanto, surtiram efeito quando aplicadas pela mediadora ao reclamante. De pouca fala, o consumidor limitou-se a recusar as ofertas de conserto do aparelho de som. Resolveu, entretanto, alinhar-se à proposta do reclamado, mediante a condutividade argumentativa da mediadora, associada às técnicas de motivação positivas.

4) Tendo em vista que a audiência de conciliação conta com a interveniência de uma terceira parte – a mediadora – em que medida os diferentes alinhamentos assumidos por ela interferem no curso da audiência e na tomada de decisão pelas partes? Existe por parte da mediadora alguma preocupação no sentido de preservar a exigência de neutralidade prevista para esse cargo e de dar poderes às partes?

De acordo com Garcia (2000:315) a **mediação** é um procedimento não antagônico de resolução de conflito que possibilita uma alternativa para diversos tipos de situações. Tendo em vista que esses conflitos tendem a ser exacerbados, os mediadores devem procurar enfatizar a cooperação durante as disputas, evitando sempre que possível a sua natureza adversa.

No que tange à mediação, uma questão bastante discutível diz respeito à exigência de neutralidade para o papel do mediador, que deverá atuar no sentido de atribuir poderes às partes, buscando um equilíbrio nas negociações. No Procon, entretanto, observa Silveira (2000 a:6) “o mediador deve, ao contrário, ser parcial, ou seja, legalmente ele deve alinhar-se ao consumidor, defendendo seus interesses”. Porém, tendo como meta instrumental a produção do acordo, “precisa conceder razão ora ao consumidor, ora ao reclamado para produzir o discurso do consenso”.

Em vista do exposto nas questões anteriores, fica claro que a participação da mediadora Vívian na negociação e barganha foi bastante incisiva. Se o CDC, nas audiências de conciliação não tem poder de coação imediato, cabe àquele que exerce a

mediação lançar mão também de argumentos extra-legais, no sentido de tentar atingir a meta prevista para aquele encontro. A mediadora Vívian utilizou o texto da lei tanto para exigir do reclamado o cumprimento de suas obrigações, como para lembrar ao reclamante a garantia dos seus direitos, nos momentos em que ela se alinhava ao reclamado. Os alinhamentos da mediadora com o reclamante eram notórios especialmente quando o reclamado insistia em contestar a lei e os direitos do consumidor. Nesse sentido, Vívian combateu todos os argumentos e contra-argumentos, posturas discordantes e ameaças produzidas pelo gerente Adamastor. No entanto, os alinhamentos entre ela e o reclamado durante as formulações de propostas, especialmente a última, foram decisivos, conforme já dissemos, para que a audiência chegasse ao fim com uma tomada de decisão, via acordo.

5) Em que medida fatores como poder, influência e autoridade influenciam o curso das negociações?

A influência, conforme já discutimos ao final do item 1.1.5, seria, a nosso ver, uma ação à disposição de todos os participantes da audiência, enquanto poder e autoridade seriam duas ações mais afetas às atribuições do mediador, que tem essas prerrogativas tacitamente reconhecidas pelas partes. Distinguir uma da outra, às vezes, pode se tornar uma tarefa complicada, pois os mediadores recorrem à autoridade, no sentido de ditar ordens, regras, etc em casos mais severos, como este em análise. Porém, quem conhece as regras de atuação dos Procons sabe que mediadores não estão numa posição de deliberar ordens, nem podem ameaçar (embora às vezes o façam) e prometer. No exercício específico da função de mediação, os Procons – Órgãos administrativos – existem para tentar solucionar extra-judicialmente conflitos de interesses, porém, o acesso ao judiciário é prerrogativa de qualquer uma das partes, até mesmo do reclamado, desde que se sinta lesado, em vista de alguma punição administrativa. Pensando dessa forma, estaríamos de

acordo com Kolb (1985:12 apud Bell 1985:45)<sup>37</sup>, segundo o qual a tarefa dos mediadores é “mudar as percepções, influenciando as partes a repensar e modificar suas posições a fim de alcançar algum tipo de compromisso”.

Talvez a atitude mais sensata a ser assumida pelos mediadores do Procon no cumprimento do seu ‘mandato institucional’ seria fundir as três ações: apropriando-se do poder e da autoridade tacitamente reconhecidos, associados aos termos da lei, passariam eles a exercer a influência, conduzindo as tarefas de tal forma que a meta-fim pudesse ser alcançada.

Por diversas vezes, Vívian precisou usar a autoridade de seu cargo para afastar posicionamentos inadequados ou impertinentes do reclamado, que insistia em desafiá-la enquanto *expert*, ou mesmo o próprio CDC e o Procon. Para construir o acordo, entretanto, a principal ação linguística utilizada por ela foi a influência, essa, em parceria com o reclamado.

Encerrando nossas considerações, gostaríamos de apontar como questão para futuras pesquisas a pertinência da aplicação do nosso modelo de análise dos padrões de barganha para as demais audiências de conciliação que compõem o ‘corpus’ do projeto “A produção da fala em situações de conflito”.

A respeito disso, grosso modo, já fizemos algumas testagens quanto aos padrões globais por elas apresentados. Assim, abstraindo-nos da presença de outros possíveis participantes, e focando apenas no reclamante e no reclamado e levando em conta a audiência desde o seu início até o encerramento, teríamos :

#### 1. Rte posiciona-se unilateralmente

---

<sup>37</sup> KOLB, D. M. (1985). To be a mediator: Expressive tactics in mediation. *Journal of Social Issues*, 41(2), 11-26)

Rdo alinha-se com a posição do Rte -- produção de acordo

Exemplo no ‘corpus’ do Projeto: Porto Seguros

2. Rte e Rdo posicionam-se

Rte retira sua posição e alinha-se com o outro -- produção de acordo com retirada de posição.

Exemplo no ‘corpus’ do Projeto: Loja de Eletrodomésticos e Saudeplan.

3. Rte e Rdo posicionam-se

Rte e Rdo transigem e alinham-se com uma posição intermediária --- produção de acordo com transação.

Exemplo no ‘corpus’: OK! Veículos

4. Rte e Rdo posicionam-se

Rte e Rdo não chegam a um acordo --- impasse nas negociações: encaminhamento para os Juizados ou Justiça comum.

Exemplo no ‘corpus’: Gesso e Banco Godspell

Reafirmamos que essas são considerações preliminares, sujeitas a análise mais aprofundada, não havendo ainda a possibilidade de apontarmos qualquer tendência para os padrões gerais em termos quantitativos.

## BIBLIOGRAFIA

- BAKHTIN, M ([1953] 2000). **Estética da criação verbal**. São Paulo: Martins Fontes.
- BELL, D. V. J. ( 1995). Negotiation in the workplace: the view from a political linguist. In: Firth, A (1995) (eds.). **The Discourse of Negotiation : Studies of Language in the Workplace**. Oxford: Elsevier Science Ltd.
- BUTTNY, R. (1985). Accounts as a reconstruction of an event's context. In: **Communication monographs**. Vol.52, março, p.57-77.
- CASANOVA, I. (1996). A força ilocucionária dos atos diretivos. In: Faria, I. H.; Pedro, E. R.; Duarte, I; Gouveia, C.A..M. (orgs), **Introdução à Lingüística Geral e Portuguesa**. Lisboa: Caminho, p. 429-435.
- Código de Defesa do Consumidor** ( 2001). São Paulo: Editora Revista dos Tribunais.
- COSTA, P. M. (2001). **O papel de algumas estratégias discursivo-interacionais em acareações**. Dissertação (Mestrado em Letras) – ICHL, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora.
- DREW, P., & HERITAGE, J. (1992). Analyzing talk at work: an introduction. In P.Drew & J. Heritage (orgs), **Talk at work: Interaction in institutional settings** . Cambridge: Cambridge University Press.
- FIRTH, A (1995). Introduction and Overview. In: Firth, A. (1995) (eds.), **The Discourse of Negotiation : Studies of Language in the Workplace**. Oxford: Elsevier Science Ltd..
- GAGO,P.C. (2002). **A organização de seqüências discursivas**. Roteiro de aula para o Mestrado em Lingüística (mimeo).
- \_\_\_\_\_. (2002). **A relevância da convergência num contexto de negociação: um estudo de caso de uma reunião empresarial na cultura portuguesa**. 350 fls. Tese (Doutorado em Lingüística e Língua Portuguesa) Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- GARCEZ, P. M. (2002). Interação e Discurso: Estudos na perspectiva da Sociolingüística Interacional. Formas institucionais de fala- em- interação e conversa cotidiana: elementos para a distinção a partir da atividade de argumentar. In: **Palavra**. Departamento de Letras da PUC-Rio. Vol. 8. Rio de Janeiro: Editora Trarepa.
- GARCIA, A. C. (2000). Negotiating negotiation: the collaborative production of resolution in small claims mediation hearings. In: **Discourse & Society**; Vol. 11(3) pp. 315-343. Londres: SAGE Publications.

GOFFMAN, E. (1981). Footing. In: Ribeiro, B.T., Garcez, P. (orgs), **Sociolingüística Interacional: antropologia, lingüística e sociologia em análise do discurso**. Porto Alegre: Age Editora, (1998), 70-97 [ Forms of talk. Philadelphia: University of Pennsylvania Press].

\_\_\_\_\_ (1998). A situação negligenciada. Trad. de P.M. Garcez. In: Ribeiro, B.T., Garcez, P. (orgs), **Sociolingüística Interacional: antropologia, lingüística e sociologia em análise do discurso**. Porto Alegre: Age Editora. Publicado originalmente em (1964). The neglected situation. *American Anthropologist*, 66 (6), 133-166.

GRINOVER, A. P. et al. (1995). **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor** (comentado pelos autores do anteprojeto). Rio de Janeiro: Forense Universitária.

GRUBER, Helmut (1998). **Disagreeing: Sequential placement and internal structure of disagreements in conflict episodes**. *Text* 18 (4) , pp. 467-503

GUMPERZ, J. J. ([ 1982] 1998). Convenções de contextualização. In: Ribeiro, B.T., & Garcez P.M. (orgs), **Sociolingüística Interacional: antropologia, lingüística e sociologia em análise do discurso**. Porto Alegre: Age Editora.

HUTCHBY, I & WOOFFITT, R (1998). **Conversation Analysis: principles, practices and applications**. Polity Press.

KOCH, I.V. (2002). **Desvendando os segredos do texto**. São Paulo: Cortez.

LEVINSON, S. C . (1979). Activity types and language. *Linguistics*, 17 p. 66-70.

MARCONDES,D.(1997). **Iniciação à história da Filosofia**, Rio de Janeiro.

\_\_\_\_\_ (1998). **Sentido, verdade e argumentação**. *Cad. Est. Ling.* , Campinas, (35): 49-54, Jul./Dez.

MARCUSCHI, L.A. (1986). **Análise da Conversação**. São Paulo: Ática.

\_\_\_\_\_ (1996). A repetição na língua falada como estratégia de formulação textual. In: Koch, I .V. (org), **Gramática do português falado**, vol. VI.. São Paulo: Editora da Unicamp/Fapesp.

MAYNARD, D. W. (1984). **Inside Plea Bargaining : The Language of Negotiation**. New York: Plenum.

MATEUS, M.H.M. et. al. (1989). Produção e interação verbal cap. 6 **Gramática da Língua Portuguesa**. Lisboa: Caminho.

MUNTIGL,P.& TURNBULL,W.(1998). **Conversational structure and facework in arguing**. *Journal of Pragmatics* , V.29, pp. 225-256.

PEREIRA, M<sup>a</sup> G.D. (2002). Interação e discurso: Estudos na perspectiva da Sociolinguística Interacional. Introdução. In: **Palavra**. Departamento de Letras da PUC-Rio. Vol. 8. Rio de Janeiro: Editora Trarepa.

PEREIRA, T. & GRAY, A. (1999). A Teoria dos Atos de Fala: da abordagem clássica à abordagem interacionista. In: Carneiro, M. (org.), **Pistas e travessias – bases para estudos da linguagem**. Rio de Janeiro: Editora da Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

PLATÃO . **Diálogos**. Trad. Carlos Alberto Nunes. Belém: Editora Universidade do Pará.

RAJAGOPALAN, Kanavillil (1998). **A verdade na/da argumentação**. Cad. Est. Lingüísticos, Campinas, (35): 39-47, Jul./Dez.

RIBEIRO, B.T. (1994). **Transcrição e Análise: A Formação de Entrevistas Psiquiátricas. Linguagem, Interação e Cognição**. Revista Tempo Brasileiro, v.117, 143-154 Rio de Janeiro.

RIBEIRO, B.T. & GARCEZ, P. (eds) (1998). **Sociolinguística Interacional**. Porto Alegre: Age Editora.

RIBEIRO, B.T. & PEREIRA, M<sup>a</sup> G.D. (2003). **A noção de contexto na Análise do Discurso**. (no prelo)

ROSA, M. (1992). **Marcadores de atenuação**. São Paulo: Contexto.

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

SILVA & MACEDO (1996). Análise Sociolinguística da alguns marcadores conversacionais. Macedo, Roncarati e Mollica (orgs). **Variação e discurso**. Tempo Brasileiro, pp 11-47.

SANTANA, H.J. (2002). **Justiça penal consensual e as garantias constitucionais no sistema criminal do Brasil e dos EUA**. UFBA e UCSAL.

SCHEGLOFF, E.A. (2000). **Sequence organization**. Department of Sociology. UCLA

SHEPPARD, B.H. (1983). Mediators as inquisitors : Some lessons from the law: In Brazerman, M.H. & Lewicki, R.J. (eds) **Negotiating in organizations**, pp. 193-213. Beverly Hills, CA: Sage.

SCHIFFRIN, D. (1994). Interactional sociolinguistics. In: **Approaches to discourse**. Cambridge: Blackwell, p. 97-136.

SCOTT, M.B. & LYMAN, S. (1968). Accounts. In: **American Sociological Review**. v.33, pp 46-62 .

SILVEIRA, S.B. (2000a). **Projeto “Estratégias discursivo- interacionais utilizadas para**

reivindicar as ‘faces’ associadas aos papéis institucionais de reclamante e reclamado em ‘acareações’, aprovado pelo CNPq.

SILVEIRA, S.B. (2000). **Desacordos: algumas características estruturais e interacionais**. XLVIII Seminário de Grupo de Estudos Lingüísticos do Estado de São Paulo. Assis. SP.

SILVEIRA, S.B. (2001). **Relatório Final do projeto de pesquisa** “Estratégias discursivo-interacionais utilizadas para reivindicar as ‘faces’ associadas aos papéis institucionais de reclamante e reclamado em ‘acareações’”, enviado à PROPP.

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

SILVEIRA, S.B. (2002). **A organização interacional da mediação no Procon**. ANPOLL, Gramado, RS.

TANNEN, D. & WALLAT, C. ([1987]1998). Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação: exemplos de um exame/consulta médica. In: Ribeiro, B.T. & Carcez, P.M. (orgs), **Sociolingüística interacional: antropologia, lingüística e sociologia em análise do discurso**. Porto Alegre: Age Editora.

TANNEN, D.(1989). **Talking voices: repetition, dialogue and imagery in conversational discourse**. Cambridge: Cambridge University Press.

TORSBORG, A . (1994). **Interlanguage Pragmatics: requests, complaints and apologies**. **Studies in Anthropological Linguistics**.In: COULMAS,F. & Mey. Berlin: Mouton de Gruyter.

VIEIRA, A . T. (2002). **Movimentos argumentativos em uma entrevista televisiva: uma abordagem discursivo- interacional**. Dissertação (Mestrado em Letras) – ICHL, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora.

## **ANEXO 1**

### **CDC: ASPECTOS E GARANTIAS<sup>38</sup>**

A proteção do consumidor é um desafio da nossa era e representa, em todo o mundo, um dos temas mais atuais do direito. A razão é simples, o homem do século passado e atual vive em função de um modelo novo de associativismo: a sociedade de consumo, que apresenta como principais características a existência de uma enorme gama de produtos e serviços e também pelo domínio do crédito e do marketing.

O desenvolvimento da sociedade de consumo trouxe, também, um desequilíbrio na relação de consumo. Se antes, fornecedor e consumidor encontravam-se em relativo equilíbrio de poder de barganha, atualmente as relações são dominadas pelo fornecedor que “dita as regras”, através de contratos, os quais são apresentados prontos para o consumidor, que fica impedido de discutir suas cláusulas.

Não podendo o direito ficar inerte a tal situação de desigualdade, iniciou-se uma fase de intervencionismo estatal marcada pela produção legislativa de normas protetivas do consumidor, parte hipossuficiente da relação de consumo.

Sem dúvida, a Resolução nº 39/248, de 09 de abril de 1985 da Assembléia Geral das Nações Unidas foi uma das mais relevantes normas a respeito dos direitos básicos do consumidor. Não menos importantes, podem ser citadas as leis gerais da Espanha ( Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, Lei nº 26/1984), do México (Lei Federal de Protección al Consumidor, de 05 de fevereiro de 1976) e de Quebec (Loi sur la Protection du Consommateur, 1979).

O Brasil não ficou alheio a este movimento, promulgando, no início da

---

<sup>38</sup> Texto redigido sob orientação de Marina de Mattos Salles e Bruno Souza Savino, advogados, que em muito colaboraram na elucidação das inúmeras dúvidas nos intrincados caminhos do Direito.

década de noventa, seu Código de Defesa do Consumidor, Lei 8078, de 11 de setembro de 1990, que representou um marco na história da defesa dos direitos do consumidor no país.

Entre as principais inovações do Código de Defesa do Consumidor, citadas por GRINOVER (1995), cabe ressaltar as seguintes: formulação de um conceito amplo de fornecedor, incluindo, a um só tempo, todos os agentes econômicos que atuam, direta ou indiretamente, no mercado de consumo, abrangendo inclusive as operações de crédito e securitárias; um elenco de direitos básicos dos consumidores e instrumentos de implementação; proteção contra todos os desvios de quantidade e qualidade (vícios de qualidade por insegurança e vícios de qualidade por inadequação); melhoria do regime jurídico dos prazos prescricionais e decadenciais; ampliação das hipóteses de desconsideração da personalidade jurídica das sociedades; regramento do marketing (oferta e publicidade); controle das práticas e cláusulas abusivas, bancos de dados e cobrança de dívidas de consumo; introdução de um sistema sancionatório administrativo e penal; facilitação do acesso à Justiça para o consumidor; incentivo à composição privada entre consumidores e fornecedores, notadamente com a previsão de convenções coletivas de consumo.

Sem embargo, as garantias à aquisição do produto ou serviço foram tratadas com destaque pelo novo código, fortalecendo, sobremaneira, a posição do consumidor na relação com o fornecedor.

Desta forma, busca a lei, trazer à relação de consumo uma isonomia jurídica, para fazer frente à desigualdade no mundo dos fatos. Entretanto, para entender os mecanismos destas garantias, é importante que preliminarmente tomemos conhecimento de algumas das definições utilizadas pelo CDC.

Ao se referir aos problemas que podem surgir da relação de consumo, o

Código trata do VÍCIO DO PRODUTO OU DO SERVIÇO e do FATO DO PRODUTO OU SERVIÇO, sendo vício o que comumente chamamos de defeitos, e fato os acidentes eventualmente decorrentes de sua utilização.

Levando em consideração a diferença acima apontada, o CDC define de forma bivalente quem será o consumidor. A definição de consumidor *stricto sensu*, nos termos do art. 2º do CDC, é dada pela Teoria Finalista, segundo a qual “consumidor é o destinatário final do produto ou serviço”, adquirindo-o para sua utilização particular. Tal conceito terá utilização nos casos de vício.

O consumidor *lato sensu*, ou seja, sujeito equiparado a consumidor, vem definido no Parágrafo Único do art. 2º do CDC e seu art. 17, sendo aquele que interveio na relação de consumo e foi vítima de efeito danoso ocasionado. Assim, podemos perceber que a figura do consumidor por equiparação torna-se importante em face da ocorrência de fato do produto ou serviço.

Por outro lado, fornecedor seria aquele que exerce uma atividade tipicamente profissional, com certa habitualidade. Didaticamente, podemos classificá-lo:

- 1)Fornecedor Real: pessoa que desenvolve o produto, como o produtor, o construtor e o fabricante.
- 2)Fornecedor Presumido: aquele que assume o risco da atividade profissional, como, por exemplo, o importador.
- 3)Fornecedor Aparente: aquele que coloca sua marca no produto alheio.
- 4)Fornecedor Imediato: o comerciante, que se conecta imediatamente ao consumidor.

A par das amplas normas protetivas previstas ao longo do Código, como a possibilidade de desconsideração da personalidade jurídica, a inversão do ônus da prova, a responsabilidade objetiva do fornecedor, temos, no que diz respeito especificamente às

garantias, garantias LEGAIS e CONTRATUAIS:

1)Garantias Legais: São inerentes às relações de consumo e independem, para valerem, de expressa previsão contratual.

1.1)Garantia Legal de Adequação do Produto ou Serviço:

Tratando-se de VÍCIO OCULTO:

Para bens duráveis: 90 dias.

Para bens não-duráveis: 30 dias

Contados do momento em que ficar evidenciado o defeito.

Tratando-se VÍCIO APARENTE:

Para bens duráveis: 90 dias

Para bens não-duráveis: 30 dias

Contados da entrega efetiva do produto ou do término da execução do serviço.

1.2) Garantia Legal de Segurança do Produto ou Serviço:

Tem por fim a proteção da incolumidade física do consumidor e daqueles equiparados a consumidor. Conforme previsão do art. 12 do CDC, respondem objetivamente (sem averiguação de culpa) o fabricante, o produtor, o construtor nacional e o importador pelos danos causados aos consumidores por defeitos do produto.

O comerciante, neste caso, terá responsabilidade subsidiária, nos termos do art. 13.

2) Garantias Contratuais: é facultativa, eventual, oriunda da manifestação de vontade expressa do fornecedor, devendo ser disposta em termo escrito.

As duas garantias podem existir concomitantemente, uma não exclui a outra. Também não terão, necessariamente, a mesma abrangência, pois tudo dependerá, na garantia contratual, do que ficar estipulado entre as partes.

Por fim, frise-se que o Superior Tribunal de Justiça vem entendendo, na esteira da melhor doutrina, que primeiro se conta o prazo da garantia contratual. Após, o consumidor ainda tem o prazo da garantia legal.

De qualquer forma, à efetiva proteção do consumidor em seu aspecto de vulnerabilidade não basta a criação de lei, sendo indispensável a materialização de políticas governamentais claras e atuantes, precisas também no que diz respeito à conscientização e ao acesso de todos aos seus direitos. Dentro deste objetivo foram criados os Procons, órgãos executivos do Sistema de Proteção ao Consumidor, aptos ao atendimento personalizado do consumidor, equacionamento de suas queixas e tentativa de solucionar conflitos no âmbito extrajurídico, o que faz com que caminhemos em busca da harmonização de interesses, racionalização das relações e isonomia entre as partes, iniciando, ainda tímidos, um processo de mudança.

## ANEXO 2

### **JUSTIÇA PENAL CONSENSUAL E AS GARANTIAS CONSTITUCIONAIS NO SISTEMA CRIMINAL DO BRASIL E DOS EUA**

Apesar das semelhanças observáveis entre as estruturas sociais e políticas do Brasil e dos Estados Unidos, diferenças significativas quanto aos seus respectivos modelos jurídicos de controle social podem ser apontadas, especialmente levando-se em conta o fato de os dois países adotarem famílias jurídicas distintas.

Nascido na Europa continental, o sistema Romano-Germânico ou da Civil Law, ao qual o Brasil encontra-se filiado, combina várias tradições surgidas em diferentes períodos da história, sendo um dos exemplos o Direito Civil Romano. Os Estados Unidos, por sua vez, à exceção do Estado da Louisiana, que opera com códigos legais legitimados pelo Poder Legislativo, com ênfase em processos inquisitivos, adotam um sistema misto entre a Civil Law e a Common Law. Caracterizado por ser um direito criado pelo juiz (judge made law) por meio dos precedentes judiciais, o common law ainda se diferencia, entre outros aspectos, por privilegiar a participação popular na administração da justiça e concentrar sua legitimação em processos de **negociação consensual da verdade**. Essa negociação torna-se possível em virtude de ser o devido processo legal um **direito disponível** nos Estados Unidos, ou seja, é uma opção do acusado. No Brasil, diferentemente, isso não ocorre, pois aqui prevalece o princípio da legalidade ou da **obrigatoriedade**: a autoridade policial e a promotoria têm a obrigação de promover a apuração e a deflagração da ação penal de todo e qualquer delito, salvo os casos previstos em lei, mesmo assim através de requerimento de arquivamento ou absolvição sumária que deve ser submetida à apreciação do juiz. ( cf. Kant de Lima, 1999:122).

Dessa forma, nos EUA, após a prisão de uma pessoa, findas as formalidades legais, todas as informações são encaminhadas ao promotor de justiça, que poderá optar pela não promoção da ação penal, prevalecendo-se do **princípio da oportunidade**, princípio este que primazia a conveniência do interesse público, ao preconizar que o Estado não deve cuidar de coisas insignificantes.

Se, no entanto, a promotoria se decidir pela propositura da ação, a defesa poderá adotar três caminhos:

a) tendo em vista o princípio da disponibilidade, o suspeito pode preferir ser indiciado diretamente pelo promotor, o que lhe garante a chance de negociar a admissão de culpa (**plead guilty**) em troca de algo que lhe seja mais benéfico, por meio de um acordo ( **plea bargaining**).

O **plea bargaining** consiste fundamentalmente numa negociação entre a promotoria e a defesa, operando-se após a definição da infração penal, a superação da fase de triagem e a declaração de culpa por parte do acusado. Processada a negociação, o juiz pode fixar a data da sentença, sem necessidade do devido processo legal ou de um veredito.

b) recusar o litígio, alegando o *plea nolo contendere* : sujeita-se, nesse caso, a uma sentença, porém sem a assunção de culpa.

c) alegar inocência ou silenciar, dando início à segunda fase do processo penal, com a instauração do julgamento e seus procedimentos formais.

Fica, assim, evidente a total independência conferida ao Ministério Público pelo sistema criminal americano para negociar a culpa e a tipicidade dos crimes, o que permite a resolução da grande maioria dos casos fora dos tribunais, sem qualquer processo judicial.

Embora sofrendo severas críticas, reconhece-se nesse modelo - especialmente ao se admitir nos crimes de menor potencial ofensivo a transação penal sem o devido processo penal clássico - algumas das influências verificadas no sistema criminal brasileiro, a partir da **lei nº 9.099/95 – Lei dos Juizados Especiais Criminais**. Além da influência americana, deve-se observar também a proximidade das leis brasileiras aos modelos italiano e português que abrem mão dos princípios da obrigatoriedade e da indisponibilidade da ação penal a casos legalmente previstos, observadas determinadas condições (cf. Grinnover, 2000:95).

Não se pode negar que as novidades tenham sido introduzidas em função da situação caótica em que se encontrava o sistema criminal brasileiro. No entanto, dada a recente entrada em vigor dessa lei, é compreensível que haja discussões entre os profissionais do direito. Entendem, porém, seus defensores que “os institutos anteriormente mencionados marcam a introdução, ainda que tímida, da justiça criminal consensual em nosso sistema, permitindo uma resposta rápida para crimes de pequeno e médio potencial ofensivo, e ao próprio suspeito a possibilidade de livrar-se de um processo demorado e de conclusão imprevisível em troca da extinção de punibilidade mediante o cumprimento de medidas alternativas e da reparação dos danos que o fato provocou”.

### **ANEXO 3**

#### **CONVENÇÕES PARA TRANSCRIÇÃO**

O método de transcrição de dados foi estabelecido a partir dos objetivos desta pesquisa e de princípios e pressupostos teóricos discutidos por Edwards (1992) e Ribeiro (1994).

Tendo em vista que o banco de dados do Projeto de Pesquisa “A produção da fala em situações de conflito” encontra-se em fase de reformulação no que tange aos sinais de transcrição, informamos que, além das referências acima citadas, utilizaremos também algumas convenções adotadas por Gago (2002). O pesquisador baseia-se no modelo da Análise da Conversação desenvolvido por Jefferson e registrado em Sacks, Schegloff e Jefferson (1974). Leva ainda em conta acréscimos de Schegloff (2000, 2001).

Opta também pelas postulações de Ochs (1979), Marcuschi (1991), Edwards (1992) e Ribeiro (1994b) no que se refere à escrita ortográfica padrão, basicamente por motivos de clareza, com orientação adversa somente em casos como “tá” em vez de “está” ou “tamos”, dada sua frequência de uso.

A audiência de conciliação “Loja de eletrodomésticos” obedeceu às convenções de transcrição do quadro abaixo tendo sido formatada de acordo com numeração de linhas por página e espaçamento simples. Conforme recomendação pessoal de Schegloff a Gago, a fonte utilizada foi “courier new” n.º 10.

## CONVENÇÕES

|                   |                                                                                                                                                                        |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ..                | Indicam pausa observada ou quebra no ritmo da fala, com menos de meio segundo.                                                                                         |
| ...               | Indicam pausa de meio segundo, medida com cronômetro.                                                                                                                  |
| ....              | Indicam pausa de um segundo medida com cronômetro.                                                                                                                     |
| (1.5)             | Número entre parênteses demonstra a duração da pausa acima de um segundo durante a fala, medida com cronômetro.                                                        |
| .                 | Sinaliza descida de entonação (pode coincidir ou não com o fim do enunciado).                                                                                          |
| ?                 | Marca subida de entonação.                                                                                                                                             |
| ,                 | Sinaliza entonação contínua, indicando que haverá prosseguimento da fala.                                                                                              |
| -                 | Hífen sem espaço marca parada súbita na fala, revelando o abandono do vocábulo ou da estrutura.                                                                        |
| :                 | Dois pontos são utilizados como recurso para alongar a vogal precedente (::: alongamento maior).                                                                       |
| !                 | Designa fala animada.                                                                                                                                                  |
| >palavra<         | Palavras transcritas entre os símbolos “maior que” e “menor que” indicam fala comprimida ou acelerada. A duplicação dos símbolos indica maior intensidade do fenômeno. |
| <palavra>         | Palavras transcritas entre os símbolos “menor que” e “maior que” indicam desaceleração da fala. A duplicação dos símbolos indica maior intensidade do fenômeno.        |
| <u>sublinhado</u> | Sublinhado indica acento ou ênfase no volume.                                                                                                                          |
| <b>MAIÚSCULA</b>  | Palavras maiúsculas indicam muita ênfase ou acento forte no volume.                                                                                                    |
| =                 | Sinal de igual indica que não há pausa entre a fala de dois falantes distintos ou no enunciado de um mesmo falante. (fala engatada)                                    |
| /palavra/         | A palavra transcrita entre barras revela fala em voz baixa. A duplicação do símbolo indica maior intensidade do fenômeno.                                              |
| ( )               | Parênteses vazios indicam transcrição impossível.                                                                                                                      |

|                     |                                                                                                  |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>(palavra)</b>    | Palavra transcrita entre parênteses designa transcrição duvidosa.                                |
| <b>(( palavra))</b> | Palavra entre parênteses duplos indicam comentários do pesquisador, relativos às notas de campo. |
| <b>[</b>            | Colchete do lado esquerdo indica ponto de início de sobreposição de fala.                        |
| <b>]</b>            | Colchete do lado direito indica final da sobreposição.                                           |
| <b>"palavra"</b>    | Aspas indicam diálogo construído.                                                                |

## ANEXO 4

## Audiência de conciliação “Loja de Eletrodomésticos” (Viçosa – abril/97)

Reclamante : Lucas  
Reclamado : Adamastor

Mediadora : Vívian  
Atendente: Ana

1 Adamastor: tem alguma documentação aí que: que o:: aparelho ficou  
2 mais de trinta dias / lá na/ assistência? =  
3 Vivian: =olha, pelo que ele falou: [já-]  
4 Adamastor: [ãh ]  
5 Vivian: tinha- esse daqui (já ele f) você pego::u  
6 [no dia: vinte e sete,]  
7 Adamastor: [/tá. isso aí, isso aí/] é que eu não agüentava mais ..  
8 ver a .. a cara dele lá na LOJA,=  
9 Vivian: =ãh:=  
10 Adamastor: =e > ( ) pra ele, pra ele ir embora. < ((riso))  
11 Vivian: só que [esse aqui, ] =  
12 Adamastor: [ah coitado.]  
13 Vivian: = é suficiente em função do >código de defesa do  
14 consumidor,< que diz o seguinte,  
15 Adamastor: Hum  
16 Vívian: o for-ne-ce-dor, ... terá .. trinta dias .. para .. //  
17 para-// (> ( ) aquilo que eu comentei com você<) =  
18 Adamastor: =sei=  
19 Vivian: = para para efetuar- resolver o problema, .. do  
20 consumidor. >caso esse problema não seja resolvido,<  
21 então aí no caso, o consumidor vai exigir,  
22 (>inclusive<) acabei de receber um documento de belo  
23 horizonte agora, falando a mesma coisa.=  
24 Adamastor: =hum hum=  
25 Vivian: Não sendo reso-resolvido em trinta dias, né? ... no caso  
26 aí você seria: ã: responsável  
27 [por fazer a troca do aparelho.]  
28 Adamastor: [ sim. é: ou seja, e-e-e- ] o  
29 aparelho tá de posse dele, .. tá?=  
30 Vivian: =hum hum.  
31 Adamastor: //entendeu?// tudo bom? ((cumprimenta alguém que passa))  
32 é: o aparelho ta de posse dele, tá? .. é: ele foi até  
33 morro alto na assistência técnica e e: conversou lá  
34 //com com .... senhor stênio no caso... dono da  
35 assistência...// depois então eu não vi o aparelho mais.  
36 Vivian: // hum hum. // pelo que ele fa[ lou ]  
37 Adamastor: [ tá:?]  
38 Vivian: o aparelho continua com o mesmo defeito, e-e pelo que nós  
39 entendemos da>colocação dele,< já não é mais .. defeito,  
40 já- é um vício já já si co-já é um vício  
41 [que o aparelho tem , né?]  
42 Adamastor: [/tá. tudo bem. / é o ] que eu te falei. a  
43 providência que se pode tomar, se pode tomar, eu vou  
44 passar primeiro pelo >departamento< jurídico,  
45 Vivian: Hum, hum  
46 Adamastor: tá? e vou passar para matriz, para que a: (a partir  
47 Daí-)tentei resolver, né? mas já que,=  
48 Vivian: =( não ) ( ) =  
49 Adamastor: = não depende de mim, depende totalmente deles, >cê viu  
50 Que a minha parte eu fiz ..<  
51 Vivian: Hum hum

1 Adamastor: né? a minha parte eu:- porque e minha parte eu fazendo,  
2 Por exemplo, né? cê passou pra mim, né? aquele termo.  
3 ... >apesar de não concordar com o mesmo,< de ser  
4 solidário =  
5 Vivian: = isso =  
6 Adamastor: =com com ... com a venda, apesar disso é o que eu te  
7 falei,em consideração nós va-va- vamos fazer. ...[né?]  
8 Vivian: [não] é  
9 Nem o que eu falei né? [//adamastor//] é o que diz, o =  
10 Adamastor: [ tá: ]  
11 Vivian: = que determina [o código defesa] do consumidor, não é?=  
12 Adamastor: [ta. tudo bem.]  
13 Vivian: = porque- não é: longe do procon de alegreto, ou da minha  
14 pessoa, querer dizer que é isso ou: mas é o que diz o  
15 código de defesa do consumidor, é o que determina a lei.  
16 e é is- creio eu que pela idoneidade da firma, ela sabe  
17 também dessa [ respon]sabilidade=  
18 Adamastor: [(claro)]  
19 Vivian: = dela. não seria- creio eu que não vai ser novidade  
20 nenhuma pra firma, .. o fato dela saber da solidariedade  
21 dela, e do: [da responsabilidade dela. ]  
22 Adamastor: [mas desde então o que eu te] falei, quem  
23 Tem que/ repor o aparelho é a falcon/(e não a) ( ). eu  
24 Vou entrar em contato, tô solidário, já sei disso,  
25 eu vou >entrar em contato< só que o tempo pra eu repor  
26 esse aparelho, tá? acho que não tem nada que: que fale  
27 qual o tempo que eu tenho que devolver esse aparelho.  
28 ...né?/=  
29 Vivian: =realmente não [tem. a gente não tem]  
30 Adamastor: [ uma uma ] uma que eu nem eu  
31 Nem tenho do aparelho mais. em loja nenhuma nem no  
32 depósito tem dele mais. ... né? então é por isso que eu  
33 estou te falando, que no ca:so, ..quem tem ..que repor é a  
34 falcon.  
35 Vivian: Não é que tem que- não. você- em princípio é você.  
36 primeiro contato no:sso, primeiro responsabilidade é sua  
37 porque cabe ao fornecedor atender bem ao consumidor, e  
38 Ver- e e satisfazer o consumidor dentro do > código de  
39 defesa do consumidor.< o seu problema com a fal- a  
40 relação entre a falcon, .. e você quem vai resolver é  
41 você! né? no caso todo-todo todo a-a .. a documentação  
42 Que você, .. efetuou a troca do aparelho, você com  
43 documento do procon que você efetuou a troca do aparelho,  
44 você vai falar "falcon, olha, tá aqui. o documento do  
45 órgão de defesa da minha cidade, eu tive que efetuar a  
46 troca, em função- já já passou na autorizada, já fez e  
47 Não foi resolvido, em função disso, eu estou-eu-eu eu eu  
48 eu tive que efetuar, porque eu sou solidário. então  
49 diante disso eu quero a reposição para mim" porque aí a  
50 relação é sua com a autorizada, com a a. né?: a  
51 responsabilidade aí, [seria sua e da falcon. né?]  
52 Adamastor: [mas no caso como eu te falei]  
53 qual o tempo hábil que você vai me dar para isso ( )  
54 Vivian: //não.//  
55 Adamastor: // para executar esse serviço, porque não é (coisa) da  
56 noite para o dia não, vivian.//  
57 Vivian: Não. eu sei [ mas aí que tá ]  
58 Adamastor: [( ) vai levar] tempo, né ?  
59 Vivian: é: a princípio não levaria tempo não, =  
60 Adamastor: =ah=

1 Vívian: =porque a princípio, você .. assumiria a  
2 resposta[bilidade e então,]  
3 Adamastor: [i::isso. só que ] eu não tenho do aparelho  
4 mais na loja. não tenho em lugar nenhum. ..inclusive,  
5 aquele que cê viu lá na loja lá, tá com defeito também.  
6 (2.8)  
7 Vívian: Não tem nenhum outro aparelho ( /de som/)?  
8 Adamastor: (2.0) do mesmo igual //àquele, //não.  
9 Vívian: Nem em em- na mesma linha, da mesma espécie?  
10 Adamastor: //falcon não tenho nada.// [tá : ? ]  
11 Vívian: [de outra] fábrica, //você não  
12 Tem lá?//  
13 Adamastor: eu tenho si:va né? mas é um aparelho mais ca:ro,  
14 //não é?//.. tem diferença de pre:ço, entendeu? ... e-e-  
15 esse eu nem sei se então lá no caso se já foi  
16 substituída a linha, não sei não, (só sei que) como eu te  
17 falei.. isso não é da noite para o dia, tá bom? eu vou  
18 precisar de um tempo para isso. =  
19 Vívian: = tá. = ((fala com outra pessoa))  
20 Adamastor: tá? inclusive estou até para informar a diretori:a, para  
21 informar o >departamento< júri:dico,  
22 Vivian: agora então seria [inte]ressante então que você pegasse=  
23 Adamastor: [tá?]  
24 Vivian: = o aparelho de novo e (1.2) como é que a gente faria  
25 nessa questão //do aparelho?// porque para você o  
26 aparelho tá com defeito mesmo,não tá? tá com mesmo  
27 problema, não é isso?=  
28 Lucas: =é. ta. com mesmo problema.  
29 Adamastor: e: e qual que é o problema? não foi sa-na-do?  
30 Lucas: o cara fala pra mim,=  
31 Adamastor: =sexta-feira eu tô em morro alto. ...  
32 Lucas: [ eu eu eu eu ]  
33 Adamastor: [ta? eu eu vou lá] nele, eu vou colocar no meu carro, né?  
34 e vou falar //pra ele// que que tá acontecendo, (gente)?  
35 você é treinado na fábrica! você recebeu toda a  
36 especialização, você tem o diploma lá, moldurado lá, para  
37 isso, né? é- >quer dizer ele foi treinado na fábrica,<  
38 para isso. [então] vã-vamos=  
39 Lucas: [/mas/]  
40 Adamastor: =ver com ele o que aconteceu. //ué! //  
41 [ (ele tem diploma) ]  
42 Lucas: [mas se for contactar] ele agora, não adianta mais, né?  
43 [( ) três vezes, né?]  
44 Adamastor: [ eu tenho contato: ] eu só tenho contato com ele,  
45 Via telefone.  
46 Vivian: Mas você foi lá, e: ele falou que não tem- como que e  
47 //ele//  
48 Lucas: é. ele falou que não achava o problema dele.  
49 Vivian: e como é que=  
50 Lucas: =ele falou que trocou- tá até escrito atrás desse papel,  
51 Ele trocou uma peça, dele, sei lá, ... /entendeu/?  
52 Ele trocou uma peça, ...peça de ( ).  
53 Vívian: continua a ocorrer- qual o problema dele?  
54 Lucas: Sai numa caixa só. .. /o problema./ e: a gente ( ) (leva)  
55 lá para ver se dá, olhar, solucionar o problema, e não  
56 funciona! .. / mesma coisa! /  
57 Vivian: só sai numa caixa.  
58 Lucas: numa caixa. eu mudo para um lugar, sai, entendeu? volto  
59 para outro, sai mesma coisa. só um-um lado que parece que  
60 Não sai de jeito nenhum. parece /não, não sai./ ((riso)) =

1 Adamastor: =eu vou, a princípio o que eu vou fazer, eu vou colocar  
2 >esse som (no porta-mala) do meu carro, < e vou levar lá!  
3 .. aí eu vou ver com ele, porque que >ele não ele não-<  
4 no caso aí, envolve até competência, /né?/ porque que ele  
5 Não tá tendo competência, de-de-de //consertar o  
6 aparelho.// >(desse jeito)<então, eu vou tirar a  
7 autorizada //dele// então! Vou passar para outro então.  
8 se eu for- se todo aparelho que der defeito, como dá  
9 defeito, você sabe disso, tá? como todo defeito que  
10 chegar lá e der um problema desse //( )// eu for  
11 substituir aparelho, eu (ia) passar meu dia- tô aqui  
12 perdendo meu tempo, tá ? que eu devia tá lá na minha  
13 loja, lá. entende? //então não trabalho mais com a  
14 marca.//

15 Vivian: é uma exigência que você deve fazer .. principalmente para  
16 falcon- é para-para marca ou para para firma, que a  
17 autorizada dela deve ser competente suficiente para  
18 conseguir, resolver - agora mesmo porque ... mesmo  
19 porque, ô adamastor, é-é-é a gente tem que lembrar aqui,  
20 Que: nem todos os problemas, às vezes foge da competência  
21 Até da autorizada, porque é um problema que ... a gente  
22 eu-a gente tem uma situação com um outro tipo de  
23 aparelho, que tá lá o problema, tá lá o problema, e a  
24 gente não descobre o que que é o problema. o outro  
25 aparelho tá com mesmo problema... né ? =

26 Adamastor: = de série, né? =

27 Vivian: =é, então pó-então isso pode acontecer. então, seria uma  
28 coisa que foge realmente a competência do técnico. eu não  
29 tô aqui querendo /de/-desmerecer a-a-a pessoa, a sua  
30 pessoa no sentido, assim, mas o técnico, às vezes pode tá  
31 também, com dificuldade de descobrir qual o defeito. e  
32 realmente não ser nem possível [d e d e t e c t a r. ]

33 Adamastor: [então o que eu te falei]  
34 o que a princípio eu vou fazer é isso.=

35 Vivian: =//entendeu?//=

36 Adamastor: =eu vou a morro alto ... ( / / ) vou-vou na  
37 quinta, né ? e vou dormir lá, e ( ) dez horas. então  
38 Até dez horas mesmo já acabei de resolver isso. e tenho  
39 outros problemas lá pra resolver também, tá? e vou para  
40 resolver isso, porque a princípio eu vou tentar  
41 solucionar esse problema. eu vou pessoalmente. tá ? e  
42 depois é o que eu te falei, (condicionamos ele de volta)  
43 ( ). o que eu te falei, ver o que eu posso fazer,

44 Vivian: Hum hum.

45 Adamastor: porque quanto menos tempo eu levar para resolver, melhor!

46 Vivian: Com certeza! é o que a gente [quer]! / é o que você quer,  
47 né ?/

48 Adamastor: [né ?]

49 Lucas: Mas, esse so:m, já- já acabou a validade dele para mim.  
50 ué! três vezes (assinado) na autorizada?

51 Adamastor: Não! eu acho [ que não ] é por aí, eu acho que não é=

52 Lucas: [//não é?//]

53 Adamastor: = por aí,=  
54 ((Vivian fala brevemente com alguém de fora da  
55 audiência))

56 Adamastor: = por causa de validade ou não. entendeu? .. eu acho que:  
57 seria melhor >para gente< tentar resolver por aqui, do  
58 Que: enrolar muito isso para .. para-para fábrica,  
59 envolver fábrica no meio [( )envolver ( ) ]

60 Vivian: [o que você- o que ele ] fa:la,

1                   ô: adamastor, é tipo assim,  
2 Adamastor: Ah  
3 Vivian: Ele já tentou consertar três vezes, não foi ? ele já  
4 tentou resolver três vezes esse problema.  
5 Adamastor: eu não sei. eu-eu-já-já-já assumi lá com o problema em  
6 andamento já. foi-depois daquela vez, foi alguma vez  
7 [pra lá? ]  
8 Lucas: [foi duas] vezes, né?  
9 Adamastor: duas vezes [ comigo foi uma.. ]  
10 Lucas: [se levar agora três vezes, terceira vez.]  
11 Adamastor: comigo foi uma, né?=  
12 Lucas: = ago- ago-..  
13 Adamastor: né? .... (um problema de saída) ele troca- de saída, né?  
14 Que ele sempre fala, né?=  
15 Lucas: =/ ele sempre fala./  
16 Adamastor: trocou a saí:da, ... /não resolveu./  
17 Vivian: e ele tentou algum outro teste também? >//não?..//<  
18 Adamastor: >olha, eu estava querendo< como eu te falei- eu estava  
19 Com outros problemas lá também. de TV. /enquanto eu não  
20 Fiz isto,/e como eu te falei, enquanto eu não coloquei a  
21 TV do pe-pedro// (lá dentro.) né?// enquanto eu não  
22 coloquei ela dentro do carro,sentei lá (/ no ( ) / ),  
23 agora quero ver o problema que tem. (/aí ( ) /) já deu  
24 o problema. "tal tal, é essa peça". " troca." aí acabou.  
25 ((adamastor explica que o técnico descobriu o problema da  
26 TV: "tal tal. é essa peça." ao que ele responde:  
27 "troca!")  
28 Vivian: Hum hum  
29 Adamastor: =trocou a pe:ça do telev- da tv de:le, // nunca mais//  
30 Deu problema! mesma coisa, foi do: daquele lá do: lá ..  
31 em cima,lá, como é que fala? ... do lôa = ((dá uma  
32 risada gozando o nome))  
33 Vívian: = era um moço que o [apelido dele era lôa.]  
34 Adamastor: [é a mesma coisa. ] (mesma.)  
35 Lo=Loa=  
36 Vívian: = lôa. ((fala rindo)) =  
37 Adamastor: = lôa. ((fala rindo))  
38 Vívian: tá.  
39 Adamastor: aí, enquanto eu não peguei o: som, e-e fiz isso,..eu  
40 Não-não:/=  
41 Vívian: = ô: Adamastor, o que ele tá colocando, ele tá, ele tá  
42 dentro do direito dele. [você não ta entendendo, porque  
43 já hou- já foi duas vezes!]  
44 Adamastor: [eu se:i! eu se:i!  
45 é não querer ] o som mais. entendeu ?=  
46 Vívian: = é./ porque lá- nem- é questão de- nem , né? nem- não  
47 é nem / que ele não querer o som. é você estar  
48 insatisfeito com o produto, realmente que você  
49 comprou, . . dentro de- =  
50 Lucas: = /é ué! /=  
51 Vívian: = igual vamos supor, ele comprou no último: logo depois-  
52 após- mês de uso, né? foi- /não, ( ) alguns  
53 meses de uso./ e o aparelho > dá defeito! < você acha  
54 Que nu- que a gente compra o aparelho, porque quer que  
55 Ele .. ele se- ele tá usando insatisfatoriamente o  
56 Produto! // ( ) //.  
57 Lucas: eu pensei até em parar de pagar. eu vim  
58 [aqui eu falei,entendeu?]=  
59 Vívian: [ não. mas isso aí, ] é..  
60

1 Lucas: = vou parar de /pagar./ não vou ficar - ficar pagando  
2 Uma coisa que não tá /me: .. satisfazendo./=  
3 Vívian: =não. mas é > igual (ele) te falou ( ) < uma coisa  
4 assim, ..>porque- às vezes-< né: ?... uma coisa, é sua  
5 responsabilidade de=  
6 Lucas: =pois é.=  
7 Vívian: = diante do pagamento.[ né: ? ]=  
8 Lucas: [pois é.]  
9 Vívian: =porque ele tá cumprindo também, >>mesmo<< por- isso aí  
10 Não é://não é- porque, realmente é um- uma  
11 //situação,// que a gente tem que pagar mesmo, não é?  
12 agora o que a gente quer é isso, ô ô adamastor, vamos  
13 fazer /o seguinte,/ .. porque: .. ele- realmente  
14 Ele não nã- ele tá insatisfeito com a situação. já foi  
15 duas vezes lá. ...entendeu?... e aí, (1.2) né?  
16 Adamastor: e::: a- a- a respeito disso, .. tem alguma coisa no  
17 código, que- que fala a //respeito de// quantas vezes  
18 Ele tiver ido lá? e ::  
19 Vívian: olha, > a partir do mom - você po-< =  
20 Adamastor: =são trinta dias. né.=  
21 Vívian: =sim. mas ele foi lá e não foi resolvido.  
22 [ficou um tempo lá,] =  
23 Adamastor: [ta . tudo bem. ]  
24 Vívian: =não foi. então aí, =  
25 Adamastor: = mas e se eu levar, e ele for resolvido? (1.5)  
26 Vívian: aí: vamos /supor/, só que a princípio, a princípio, em -  
27 em em tese, ele já passou. (> >por exemplo<< ) a pessoa  
28 já teve, .. a oportunidade de resolver, .. e não  
29 resolveu! [ então seria-olha só! eu que- quero, ]  
30 Adamastor: [ eu sei ( vívian)./(mas ó,)/ você não ]  
31 estava falando de lei?=  
32 Vívian: =ta. ta, eu quero desacredi[tar]  
33 Adamastor: [ãh ]  
34 Vívian: o que acontece. o que que ((gaguejando)) o que ele tinha  
35 de direito, ele já cumpriu. já foi [feito.]  
36 Adamastor: [ tá: ]  
37 Vívian: Não já? ..não já ? .. foi o mesmo problema. já virou- o  
38 mesmo o mesmo defeito. ..foi uma vez. .. não foi sanado.  
39 passou o tem -foi lá:[ ele não foi sanado. ]=  
40 Adamastor: [( )-. /o aparelho./ ]  
41 Vívian: =pois é. mas não foi- a a autorizada, né::? voltou, e  
42 Não foi sanado. ( )foi de novo, ... não foi sanado  
43 ... certo?  
44 Adamastor: tudo bem, [é : :] resumindo, =  
45 Vívian: [ né ? ]  
46 Adamastor: = o que eu te >falei< , a princípio, o que eu vou fazer  
47 é isso,tá? =  
48 Vívian: =porque aí: eu nã- você é :: ... você estaria disposto  
49 (5.0)/é uma questão/ assim de é :: de de permitir que  
50 Ele- ele levasse lá [ e: e ]  
51 Adamastor: [ pois é .] de qualquer forma, ele-  
52 você vai ter que >trazer o aparelho na loja<  
53 [ de qualquer forma ]  
54 Vívian: [(dire- ( ) é hum hum)] porque:: o direito dele, a g-  
55 eu entendo que já assim porque o seguinte,ele já já já  
56 Foi duas vezes, e não foi não foi consertado. ou seja,  
57 Uma coisa que .. o que eu entendi, o que a gente tá  
58 entendendo, é: no caso aqui que você vai ter que cobrar  
59 da loja,>da autorizada<, é realmente (>/isso aí/<).  
60 porque ela ela deu- ela passou para ele- sendo que nã:o=

1 Adamastor: = />eu sei,</ mas o que eu tenho que cobrar dele é isso,  
2 eu tenho que fazer o que sempre eu( )estou fazendo agora.é  
3 colocando ele no meu carro, sentando lá, e falando, "ó eu  
4 quero sair daqui com ele funcionando. você é obrigado a a  
5 a co- colocar ele recondicionado, ué!" =

6 Vívian: =é . só que aí, é o seguinte, du- ele já foi duas vezes  
7 para ser consertado, e voltou com mesmo defeito. então  
8 aí, é o que já -eu entendo o seguinte, já foi duas  
9 vezes tentado resolver, e não [conseguiu.]

10 Adamastor: [eu sei ] vívian! mas  
11 é ::: [ reza, ]=  
12 Vívian: [então aí,]

13 Adamastor: = reza,no no no código, a esse- a respeito disso, que eu  
14 Que eu sei que reza, [ só pode ficar ] =

15 Vívian: [ são trinta dias.]

16 Adamastor: = trinta dias, tá::?=  
17 Vívian: =pois é. mas esse aparelho, já foi e voltou.  
18 [é. olha a questão do vício pra gente. /lá/]=

19 Adamastor: [e nesse meio tempo , tem ( ) ano ]

20 Vívian: =do vício du - du - du ...

21 Adamastor: heim?

22 Vívian: já é vício! =

23 Adamastor: = /(nes- nessa)/ questão de um ano,=  
24 Vívian: = /hum, hum./ o mesmo defeito?=  
25 Adamastor: = >por que < você fala que é vício? você não é técnico!  
26 você [ num é( ) dela ! ]

27 Vívian: [não. aí é que tá] o caracte[ris]mo , =  
28 Adamastor: [ ãh]

29 Vívian: = é coisa que não tem conserto!=  
30 Adamastor: =i:sso. então vamos ver então,quero ver o laudo  
31 [( )]

32 Vívian: [AÍ É QUE,MAS AÍ É] ((voz alta)) tá, olha só! olha só!=

33 Adamastor: =ah=  
34 Vívian: =aí, o problema que- quem você vai ter que  
35 responsabilizar a fábrica, pe- pelo problema pelo que  
36 a- a- autorizada tá [ fazendo! ] =

37 Adamastor: [mas e:u quero]

38 Vívian: =você entendeu? porque,  
39 Adamastor: eu quero que você me dá o laudo, nê?

40 Vívian: né. então. aí, no caso, é responsabilidade dele. ele que  
41 Vai ter que assumir isso com você, porque o que ele  
42 mostrou para o consumidor, o que ele falou para o  
43 consumidor, foi.. que não foi resolvido. e que não tem-  
44 tá com mesmo vício. então, cabe ao consumidor, o direito  
45 de exigir .. que aconteça a troca do produto para ele.  
46 já ficou- tem quanto tempo que esse aparelho tá com mesmo  
47 problema? ele foi lá.. ficou mais de- ficou, ele ficou  
48 quanto tempo na autorizada >/da primeira < vez?/<  
49 Lucas: /da primeira vez, ficou uns quinze dias./

50 Vívian: anhão ... depois, foi de novo [ mais quantos ] dias?  
51 Lucas: [//(foi de novo.)//]

52 Adamastor: e não tem como você :: é:: você notificar .. a  
53 autorizada. não?  
54 (2.2)

55 Vívian: Mas agora- o que ele tem, de-de o que ele tem que já  
56 passou os-o: prazo para você consertasse . .. e você que-  
57 e foi a você que ele recorreu, não foi? você teve trinta  
58 dias para /no caso,/ reso- foi duas vezes para tentar  
59 resolver o problema.=

60 Adamastor: = >>(tá, mas você fala como se o aparelho estivesse no

1 meu poder) <<  
2 Vívian: já ESTEVE! duas VEZES! [ na MÃO! ] ((fala mais alto))  
3 Adamastor: [ esteve! ] mas não esteve mais  
4 de trinta dias na minha mão não. ué!  
5 Vívian: Mas a- o- a : [ autorizada ( foi ) ( ) ]  
6 Adamastor: [ aliás , na minha mão ] entre  
7 aspas. né. porque .. o conserto- sabe? ... e:u até- tô  
8 pretendendo até parar com esse negócio de levar,  
9 aparelho, para morro alto. sabe? eu tô: tô pretendendo  
10 fazer o seguinte, / >falar para o cliente</ eu "ó: , o  
11 endereço é esse, .. você pega, você leva."  
12 [porque a partir ]  
13 Vívian: [só que , a solida-]  
14 Adamastor: a partir do momento- a partir do momento que eu pego ..  
15 [ para levar,]  
16 Vívian: [é. mas você,] você, vo- , se o consumidor não tiver  
17 >condição de levar, a responsabilidade é sua mesmo. < ...  
18 Sim. ((este "sim" serve de resposta a um questionamento  
19 Não-verbal))porque é: a sua solidariedade. sendo a a sua  
20 a: o consumidor, ele escolhe a questão do: (1.2) lê pra  
21 Mim. que eu nem abri. achei / já o ( ) ./  
22 Ana: (1.5) os fornecedores de produtos de consumo duráveis, ou  
23 Não duráveis, respondem solidariamente pelos vícios de  
24 qualidade, ou quantidade, que tornem impróprios, ou  
25 inadequados ao consumo, (3.0) tá: isso aqui, essa parte  
26 Aqui não. ó, disparidade, com as indicações constantes  
27 no recipiente, paranam paranam. não sendo (visto) sanados  
28 no prazo de trinta dias, pode o consumidor exigir  
29 alternativamente a sua escolha. .. a substituição, a  
30 restituição imediata da quantia paga, .. o abatimento  
31 proporcional do preço. (1.2) // entendeu ?// então, a  
32 partir do momento que ele deu conhecimento à loja de  
33 Que: tinha um vício no produto e a loja, (em trinta dias)  
34 Não (2.0) deu (1.2) u- um jeito de sanar o vício, de  
35 levar para- para para coisa, ele tem essa- /essas três  
36 alternativas./ //entendeu?//a partir do conhecimento da  
37 Loja. [por causa da ]=  
38 Vívian: [então a partir-]  
39 Ana: =da solidariedade da loja.  
40 Vívian: [né ? é. você ( ) ]  
41 Ana: e da do - [ do do fabricante]  
42 Adamastor: [ ( ) ] o que eu te falei, a  
43 princípio o que eu vou fazer é isso. (5.0)  
44 Vívian: no caso aí, o: que ele va- o que você quer no caso,  
45 agora, é-é que troque seu aparelho. não é [ isso? ]  
46 Lucas: [/é isso./]  
47 Vívian: porque já foi duas vezes, e o aparelho não fo:i,  
48 resolvido. .../entendeu? / aí, no caso então , o que vai  
49 Nós vamos deixar pendente, que você vai resolver, você-  
50 a gen- eu, você teria: a gente poderia > determinar,<  
51 (6.0) dez dias? .. dentro de dez dias, você dá  
52 [um]retorno pra gente?=  
53 Adamastor: [ é].  
54 Vívian: =[ pode ser] então? />retorno.</  
55 Adamastor: [retorno. ]  
56 Vívian: porque assim, é : =  
57 Adamastor: = mas (eu preciso) eu preciso- tem que te:r ter na mão,  
58 o aparelho. >sem o aparelho na mão como é que eu vou  
59 fazer?<  
60 Vívian: (1.2) mas só que o que a gente quer aí no caso, já é-



1 tem- se fosse o caso. né? de de que eu só vou  
2 também te entregar ele também ,... [ ele ( ) ].  
3 Vívian: [(a gente)]  
4 Adamastor: como ( ) em perfeito estado. ele não estando em perfeito  
5 estado (logicamente) que eu vou tomar uma providência,  
6 né? em substituir, alguma coisa assim. né? como eu fiz  
7 Com as- com as tvs. né?(5.5) tá? aí é: o que eu te  
8 falei. agora no caso, //não ..// querendo é direito  
9 Seu. que e:u sei disso. tá? aí nós ( vamos ver aquilo ).  
10 Que que eu posso fazer. só não posso, .. sair da minha  
11 loja, e dar um aparelho novo assim. e uma que eu não  
12 tenho lá. .. né? .. e tem que ser (um do) mesmo valor.  
13 né?  
14 Vívian: é. >>pelo menos com que é- em prin- prin- << da mesma  
15 espécie,né?=  
16 Adamastor: = é. =  
17 Vívian: = da mesma espécie, e >seja< sem prejuízos eventuais ou  
18 perdas e danos para o consumidor.  
19 Adamastor: / tá tá. < só fala do consumidor. não fala (coisa) para o  
20 Meu lado não?>/  
21 Vívian: você é a parte mais conheci- que tem- você tem mais  
22 conhecimento do produto do que ele. então:o não é::  
23 então, [você tem conhecimento técnico ]  
24 Adamastor: >>[você lembra o problema que eu te passei] você  
25 lembra problema que eu te passei?< < ainda tá lá. até  
26 hoje, aquele problema lá. né? eu que tive: é: .. não tem  
27 Lei nenhuma que me ampare.  
28 Vívian: não. tem. se você não- se você tem o documentação do seu  
29 fornecedor- do- do cara lá, você não tem > problema não.<  
30 Adamastor: Bom, então, .. fica resolvido dessa forma. ... tá?  
31 Vívian: eu : então [você vai]  
32 Adamastor: [você tem] que trazer ele para mim ele até  
33 amanhã.  
34 Vívian: Não. mas ele não quer. .. ele já não- não  
35 Lucas: ( /ah:eu:/ ) (( resmungando ))  
36 Vívian: Ele já tá  
37 Lucas: Meu problema é ficar carregando isso para lá e para cá.  
38 entendeu, ( x )? a gente leva para lá, não conserta,  
39 trago para cá de novo, [( )na loja,]  
40 Adamastor: [tá. então tudo ]bem. você não  
41 quer ,tudo bem. eu vou passar dessa forma então. que  
42 você não quer que eu vejo o defeito. (pô aí: )  
43 Vívian: > não é [que você não quer ver o defeito] não.<  
44 ((termina rindo))  
45 Lucas: [/ eu já levei na loja ! / ]  
46 Adamastor: nã:o. eu tô te [falando ] eu eu o que eu- =  
47 Vívian: [/num é?/]  
48 Adamastor: = eu vou passar é isso. .. tá? que eu queria fazer isso  
49 aí,..ele não quis, que ele- o que ele deseja, é a troca  
50 do aparelho.vou ver até ON:DE que ele que ele- o::  
51 di[reito.. de( )].  
52 Vívian: [a t é o n d e ] >no código de defesa do consumidor, <  
53 ele tem o direito. =  
54 Adamastor: =eu [se:i] ô!  
55 Vívian: [né? ] então isso aí, [( )] né?  
56 Adamastor: [tá:?]e até quan:do, qual o  
57 tempo hábil para isso, .. entendeu. se ele falar comigo  
58 lá, quarenta,cinquenta dias, eu vou >passar para você.  
59 quarenta cinquenta dias.< =  
60 Vívian: = o que a- [ta aconte]cendo=

1 Adamastor: [entendeu?]  
2 Vívian: =com .. com ele, >que ele tá falando,< é porque ele-  
3 vamos supor,/ ele não é o dono da loja, imediato da  
4 loja.=  
5 Lucas: =hum=  
6 Vívian: ele é uma: .. um gerente, que responde a uma outra pes-  
7 (uma-um:).. a uma outra pessoa. né? um  
8 [d o n o geral ] /( quer dizer )/=  
9 Adamastor: [(hum hum .)claro.]  
10 Vívian: =então, .. qualquer atitude que ele tomar , então o que  
11 ele tá /dizen-/ , se eu tô entendendo aí, o que ele tá  
12 querendo(/dizer/)> para você,< é que a tentativa dele de  
13 imediato de- de buscar o aparelho, de tentar /talvez/  
14 levar o aparelho [para con]sertar,=  
15 Adamastor: [ é. ]  
16 Vívian: = é uma tentativa dele , ... da- que ele- com- é que  
17 compete- a que poderia competir a ele, que ele poderia  
18 ter como resolver... porque qualquer outra atitude fora  
19 dessa, ele vai ter que con- que levar ao conhecimento de  
20 ou- de outro setor da lo-da: das lojas // pires como  
21 um todo.// né? isso que ele tá di-ele tá dizendo que  
22 pode ser que tome mais tempo essa situação. é isso que  
23 você tá querendo colocar, não é?  
24 Lucas: (1.2) /isso aí va:i/ ..  
25 Vívian: ( )ele não- ele- só só o- o gerente adamastor, ele não  
26 poderia tomar essa atitude:, sem consultar [no/( )/]  
27 Adamastor: [ claro ]  
28 Vívian: e- ele- vai ter que ser essa o-o- mas- teria que tomar-  
29 a resolução- teria que ser, mas ele tem [que /que/]  
30 Adamastor: [ sendo- ] se  
31 dessa for- sendo dessa forma, o que eu te falei. /não  
32 depende de mim./=  
33 Lucas: =//hum hum//  
34 Adamastor: =isso aí va:i  
35 Vívian: vai [depende mais tempo.]=  
36 Adamastor: [( ) é : .]  
37 Vívian: = porque o direito é lícito dele, o direito dele é  
38 lícito. mas dependeria mais tempo.  
39 Lucas: /certo/ ((expressão de dúvida))  
40 Vívian: você que ... você tá- você taria disposto a tentar de  
41 novo pela última vez? .... isso é você que decidiria  
42 mesmo aí: é:: = (( começa falando alto depois diminui o  
43 tom de voz))  
44 Adamastor: =é o que eu te falei, [você sabe ]  
45 Vívian: [você pegaria,]  
46 Adamastor: eu so:u nesse cargo aqui, que eu te falei, eu sou  
47 imparcial desde o primeiro dia. / você sabe disso./  
48 Vívian: hum hum  
49 Adamastor: que eu- a minha parte você sabe que eu faço.  
50 Lucas: ah! então eu posso dar resposta até amanhã também. então  
51 eu vou ver com:=  
52 Vívian: = então tá! vamos fazer- vamos vamos combinar da  
53 seguinte maneira, você me- você dá o retorno. aí você e-  
54 ... você tem carro? [como é ]que é?  
55 Lucas: [ não. ]  
56 Vívian: //é. aí: // (1.1) é.  
57 Adamastor: para (ir) (buscar)?  
58 Vívian: é .  
59 Adamastor: ah! ((risos))  
60 Vívian: aí então ficari- ((fala rindo)), fica- a princípio,

1 vamos ficar com- a gen- eu eu >você me ligaria, você me  
2 daria um retorno, < [ eu ] =  
3 Adamastor: [ ãh.]  
4 Vívian: = te passaria ... aí você poderia:, fazer a gentileza  
5 então, =  
6 Adamastor: ((riso))  
7 Vívian: = ((riso)) ele disse que vai me cobrar essa corrida.  
8 tá. mas depois você [ me cobra. tá?]  
9 Adamastor: [tá. (vou vir) ] cobrando, rapaz.  
10 ((fala rindo))  
11 Lucas: ((riso))  
12 Vívian: para gente tentar, > porque de repente talvez possa só-  
13 aí <..não sendo: aí você levaria então , conti- se- se  
14 ele concordar, // (você vê.) //=  
15 Adamastor: =tá. você vê lá. porque eu te falei, no ca:so, você  
16 entra em contato comigo (lá:.) você mora onde? ....  
17 Lucas: (aqui nesse) ( )  
18 Vívian: /não. tá ali./ ((fala com outra pessoa))  
19 Adamastor: /rua acácia bechara, ( ) cima? )/=  
20 Vívian: = onde é isso?=  
21 Lucas: = ( ) =  
22 Adamastor: ( ) alto de morro ( ) (( brincadeira com o local  
23 onde moram Lucas e Vívian ))  
24 Vívian: ó:: ó::  
25 Lucas: ((risada))  
26 Adamastor: aqui pertinho.. entendeu? ((tom de ironia))  
27 Vívian: é pertinho (>/não é pertinho?/<)((tom de riso))  
28 [é que ele]=  
29 Adamastor: [ tá:: ] ((ironia))  
30 Vívian: = >>tá enchendo a paciência<<, ele falou assim da minha  
31 casa, falou que eu moro lá no alto do do- nem cabrito  
32 sobe(às vezes.)  
33 Adamastor: ( )quando chove, nem cabrito de chuteira sobe lá não!  
34 ((riso))  
35 (1.5)  
36 Vívian: (então, /)  
37 Adamastor: tá. então a gente faz isso. você entrega resposta até  
38 amanhã.. tá? eu já vou, já vou come- vo:u.. começar  
39 a-a ::: ver esse (seu) outro lado [/também/]  
40 Vívian: [ é.isso.] já=  
41 Adamastor: [ tá?]  
42 Vívian: =[ (vê) ] né? já (entra) em contato com o pessoal. eu tô  
43 falando do- e aí no caso, eu gostaria que você deixasse  
44 bem claro para o:: para o se:u seu gerente, / o se-  
45 seu pessoal lá,/ que a questão- a AUTORIZADA e- já foi  
46 duas vezes, a autorizada- ESSA autorizada responsável, ..  
47 tá se mostrando assim, imp- na impossibilidade de  
48 resolver o problema. né?  
49 Adamastor: tá. [ então tem que: ]  
50 [tá? você já começa, né?] a se de- va- .. falar isso  
51 para: que a loja/tá até com algum problema/ (no  
52 assunto.) (1.2) aí cê me dá o retorno então até amanhã? =  
53 Lucas: = dou. =  
54 Vívian: =/entendeu/? / então Adamastor, é isso- ....você: a gen-  
55 a gente fica assim.  
56 Lucas: //tudo bem. ( ) //  
57 Adamastor: ( // que isso.//) ((tom amistoso))  
58 Vívian: [en ]tão tá. então você me dá o retorno até amanhã, e a=  
59 Lucas: [tá.]  
60 Vívian: = gente vê- e a gente vê direitinho. tá bom? aí

1 [ele pass-]  
2 Lucas: [dou re- ] dou retorno hoje mesmo.  
3 Vívian: então tá. aí a gente liga a gente- você liga então? você  
4 liga para mim então?  
5 Lucas: ligo. =  
6 Vívian: = então tá.  
7 Lucas: (1.2) quatro horas /( )/.  
8 Vívian: Tá ok então . tá jóia então. tá. por favor=  
9 Lucas: =vale a pena tentar de novo.  
10 Vívian: tá.  
11 Lucas: falou. muito obrigado.  
12 Vívian: tá bom.  
13 Lucas: um abraço. obrigadão.  
14 Adamastor: (de) nada.  
15 Vívian: falou. [tchau.]  
16 Lucas: [tchau.]