

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUISTICA  
AREA: LINGUAGEM E SOCIEDADE

**O USO DE FORMULAÇÕES EXTREMAS NA CONSTRUÇÃO DE PONTOS  
DE VISTA EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NO PROCON**

Dissertação de mestrado, orientada pela Prof<sup>a</sup>. Sonia Bittencourt  
Silveira, e apresentada à banca de defesa, como parte dos requisitos para a obtenção do  
Grau de Mestre em Letras.

Thenner Freitas da Cunha

Juiz de Fora, Setembro de 2009.

Cunha, Thenner Freitas da Cunha.

O uso de formulações extremas na construção de pontos de vista em audiências de conciliação no PROCON/ Thenner Freitas da Cunha. – 2009.

165 f.

Dissertação (Mestrado em Linguística)—Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2009.

1. Linguagem e línguas (crítica textual). 2. Discussões e debates. 3. Análise do discurso. I. Título.

CDU 801.73

## AGRADECIMENTOS

À professora Sonia Bittencourt Silveira, querida orientadora, por sua generosa dedicação em todos os momentos deste estudo, por seu exemplar profissionalismo em atender aos meus questionamentos, bem como por sua sabedoria em conduzir os passos deste caminho, para mim desconhecido até que fosse desvelado por sua imensa percepção do “*que está acontecendo aqui e agora*”. Por compartilhar comigo, além dos conhecimentos sobre linguagem e interação, sua amizade, sua sala, sua casa e seus livros, meus profundos agradecimentos.

À CAPES e a Universidade Federal de Juiz de Fora, pelo apoio através da bolsa de fomento à pesquisa que me auxiliou durante o meu estudo.

Aos professores do Programa de Mestrado em Linguística da UFJF, pelo acolhimento e enorme generosidade em repartir comigo seus conhecimentos, em especial à professora Nilza Barroso Dias, ao professor Paulo Cortez Gago e à professora Amitza Torres Vieira, brilhantes lingüistas com quem tive o privilégio de estudar e aprender.

À professora Maria Margarida Martins Salomão, pela genialidade de sua inteligência.

A todos os colegas do Programa de Mestrado em Linguística da UFJF, com quem compartilhei alegrias, sonhos e conhecimento.

À secretaria e coordenação do Mestrado em Linguística da UFJF, especialmente a Rosangela, pelo atendimento sempre prestativo.

Aos bolsistas de Iniciação Científica pela amizade, troca de experiências e ajuda no refinamento e transcrição dos dados.

Aos meus pais, Amilton e Aparecida, por me ensinarem a lutar sempre por meus objetivos.

A minha tia Lúcia pela sua amizade, companheirismo e por me ensinar a me tornar cada dia uma pessoa melhor.

A todos que, de uma forma ou de outra, contribuíram para a realização deste estudo.

E a Deus pela minha vida.

"As pessoas geralmente brigam porque  
não conseguem argumentar."

( G. K. Chesterton )

## RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo identificar como ocorrem as reclamações em audiências de conciliação realizadas no PROCON através das descrições feitas pelas partes envolvidas, uma vez que ao descrever as pessoas fazem atribuições oferecendo versões que tornam a acusação (reclamação) relevante e digna de crédito. Uma asserção sobre os fatos só é feita quando as pessoas têm diferentes versões e/ou diferentes interesses, desta forma vamos ver como diferentes versões são contrastadas para a construção do fato, observando as formulações extremas utilizadas pelas partes em seus relatos. Em uma interação, estamos sempre argumentando, ou seja, tentando convencer o outro a chegar a certas conclusões que sejam de nosso interesse. O *corpus* analisado corresponde a algumas audiências de conciliação realizadas no PROCON de uma cidade de Minas Gerais.

Palavras-chave: Linguagem e línguas (crítica textual). Discussões e debates. Análise do discurso.

## ABSTRACT

This study aims to identify the claims as they occur in conciliation hearings held in PROCON through the descriptions made by the involved parties, as when describing people do assignments offering versions that make the complaint (complaint) relevant and credible. An assertion about the facts is only done when people have different versions and / or different interests, thus we see how different versions are contrasted to the construction of the fact, are the extreme formulations used by the parties in their reports. In an interaction, we are always arguing, or trying to convince the other to reach certain conclusions that are of our interest. The corpus analyzed corresponds to some conciliation hearings held in PROCON in a city located in Minas Gerais.

Key-words: Language and languages (textual criticism). Discussions and debates. Discourse analysis.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	10
<b>1. ARGUMENTAÇÃO, RECLAMAÇÃO E OS CASOS DE FORMULAÇÕES EXTREMAS</b> .....	12
1.1 A teoria da argumentação .....	12
1.1.1 Antecedentes clássicos .....	13
1.1.2 Enfoques lingüísticos sobre a argumentação .....	15
1.2 O ato de fala: a reclamação (e a refutação) .....	23
1.3 Os Casos de Formulações Extremas .....	24
1.4 Os Casos de Formulações Extremas e as hipérboles .....	27
1.5 Os casos de formulações extremas e as máximas conversacionais de Grice...30	
<b>2. CONSTRUINDO CONTEXTOS: ENFOQUE TEÓRICO- METODOLÓGICO</b> .....	33
2.1 A contribuição da Sociolingüística Interacional (SI) .....	33
2.2 A contribuição da Análise da Conversa (AC) .....	36
2.3 A fala-em-interação em cenários institucionais .....	39
2.4 A fala-em-interação no PROCON .....	41
2.5 As Relações de consumo .....	43
2.6 O PROCON .....	44
2.7 As audiências de conciliação .....	44
2.8 A metodologia de pesquisa: a pesquisa qualitativa .....	45
2.9 A geração de dados .....	47



<b>3. ANÁLISE DE DADOS .....</b>	<b>50</b>
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>89</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>95</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>99</b>



## INTRODUÇÃO

Esta dissertação de mestrado tem como objetivo identificar como ocorrem as reclamações em audiências de conciliação realizadas no PROCON através das descrições feitas pelas partes envolvidas, uma vez que ao descrever as pessoas fazem atribuições oferecendo versões que tornam a acusação (reclamação) relevante e digna de crédito. De acordo com Pomerantz, (1986) uma asserção sobre os fatos só é feita quando as pessoas têm diferentes versões e/ou diferentes interesses, desta forma vamos ver como diferentes versões são contrastadas para a construção do fato, observando as formulações extremas utilizadas pelas partes em seus relatos.

As formulações extremas serão aqui estudadas como um poderoso mecanismo utilizado pelas partes envolvidas em um encontro para dar credibilidade a suas versões apresentadas e torná-las mais eficazes. Em uma interação, estamos sempre tentando convencer o outro a chegar a certas conclusões que sejam de nosso interesse, e um importante recurso para isso são as práticas de descrição envolvidas no modo como um estado de coisas é retratado, por exemplo, como sendo crível, óbvio, incontornável, irracional, ilógico, etc., e isto ocorre na maneira como estas descrições são formatadas.

As formulações extremas dos relatos (reclamação) também serão analisadas retoricamente, visto que os mesmos são construídos tendo como meta principal a (re-) construção de um sentido para a situação de conflito que seja favorável a quem a formula e apresenta. Nas audiências de conciliação, ações de atribuição de agência e responsabilidade a eventos, circunstâncias e pessoas são avaliadas com base em direitos e deveres que regulam as relações de consumo, segundo o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que com sua natureza normativa afeta de forma decisiva o modo como os conflitos entre consumidores e fornecedores de bens e serviços são discursivamente formatados e solucionados.

Com o objetivo de investigar como os diferentes pontos de vista assumidos pelas partes envolvidas em uma audiência de conciliação são apresentados e colocados em conflito, desenvolvemos perguntas de investigação cujas respostas foram buscadas por meio de uma pesquisa qualitativa.

  Como ocorrem as reclamações em audiências de conciliação realizadas no PROCON?

- 1.1. Como a reclamação é apresentada/formulada através das descrições realizadas pelas partes envolvidas?
  - 1.2. Quais são os recursos utilizados pela partes envolvidas em uma audiência de conciliação para garantir/sustentar seus argumentos?
2. Como as formulações extremas são utilizadas para garantir/sustentar pontos de vista?
    - 2.1. Qual a função retórica e argumentativa das formulações extremas?
    - 2.2. As formulações extremas garantem às partes sustentação de seus pontos de vista/posições e argumentos?
    - 2.3. Quais são os principais recursos lingüísticos utilizados no português do Brasil em formulações extremas?

Os capítulos desta dissertação têm, portanto, a tarefa de oferecer ao leitor uma visão do processo de investigação que conduziu à busca de respostas às questões mencionadas anteriormente. A seguir, forneço uma breve visão geral do trabalho.

No primeiro capítulo, inicialmente procedo a uma revisão de literatura sobre os estudos em argumentação. Passo então, à definição do ato de reclamar (e refutar). Em seguida apresento a literatura dos casos de formulações extremas que só encontrei em dados e textos estrangeiros. Após, apresento uma breve diferença entre as formulações extremas e as hipérboles, uma vez que ambas lidam com o exagero. Então, descrevo um pouco as máximas conversacionais de Grice que são violadas tanto com o uso das formulações extremas, quanto das hipérboles.

No segundo capítulo, primeiramente apresento as contribuições da Sociolinguística Interacional e da Análise da Conversa que proporcionaram fundamentação teórico-analítica do meu trabalho. Nessa seção, ainda, forneço uma visão do contexto de pesquisa caracterizando o PROCON, as relações de consumo, as audiências de conciliação e relato o desenvolvimento da investigação qualitativa em si.

No terceiro capítulo, apresento alguns excertos de quatro audiências de conciliação que fazem parte do corpus analisado no trabalho. Nessa seção, as perguntas de pesquisa são respondidas com base na apresentação dos dados gerados.

Finalmente, faço algumas considerações sobre a análise dos dados e comento as respostas obtidas. Em seguida, concluo o trabalho.

## 1. ARGUMENTAÇÃO, RECLAMAÇÃO E OS CASOS DE FORMULAÇÕES EXTREMAS

O objetivo deste capítulo é trazer à discussão três conceitos básicos para este trabalho: argumentação, reclamação e as formulações extremas. Procuo expor pontos centrais para a condução da pesquisa realizada porque uma vez que o reclamante faz uma reclamação junto ao PROCON ele vai apresentar sua reclamação, argumentar a favor da mesma, garantindo assim sua sustentação e utilizando para isto, algumas formulações extremas que é o foco principal do nosso trabalho.

### 1.1 Teorias da argumentação

De acordo com Vieira (2003), as teorias sobre argumentação têm uma longa história que pode ser traçada desde os escritos de Aristóteles, na Grécia antiga, até a contemporaneidade. Esses estudos, que foram se formando e ramificando durante mais de dois milênios, diversificaram-se de forma mais acentuada no século XX. É considerável a variação existente entre os tratamentos das distintas disciplinas que estudam o fenômeno (por exemplo, os estudos literários, a filosofia, a jurisprudência, a lógica ou a lingüística). Também dentro de uma mesma disciplina, como a lingüística, a diversidade teórica é inegável.<sup>1</sup> Além do mais, há importantes entrelaçamentos de uma disciplina com outra(s).

Neste primeiro momento vamos fazer uma breve recapitulação, que não pretende de forma alguma ser exaustiva. Em termos gerais, é lícito afirmar que, na história da argumentação, pouco se fez para descrever a argumentação na interação face a face. O objetivo do estudo se restringe à descrição, e raramente tem sido o de descrever a argumentação situada, ou seja, a argumentação tal como é desenvolvida em uma situação comunicativa dialógica concreta.

Mediante esta redução à forma estrutural essencial, os analistas poderiam avaliar a argumentação (e descobrir, por exemplo, falácias e outros tipos de argumentação inválidos). Quanto mais válido era um argumento, tanto mais refletia uma realidade. Naturalmente, um processo desse tipo necessitava de uma representação formal, uma

<sup>1</sup> Toulmin sustenta que a teoria da argumentação é uma teoria que prescinde de uma disciplina, já que não existe um paradigma unificado para seu estudo (Toulmin, 1972, *apud* Gille, 2001).

linguagem reduzida que trouxesse à tona os movimentos argumentativos de um debate ou de uma explicação. Já que esta forma lingüística somente assinalava certas estruturas lógicas subjacentes, e nunca as constituía, resultava pouco relevante estudar a forma lingüística do argumento.

Na história dos estudos sobre argumentação, os tipos básicos de modelos argumentativos que têm predominado referem-se à argumentação *demonstrativa*, que associamos à lógica (ou “*raciocínio formal*”, nos termos de Toulmin (1958), e à argumentação *não demonstrativa*, que se divide em duas vertentes: a *dialética* e a *retórica*. A primeira trata das maneiras de se chegar a uma conclusão através da deliberação ou do debate com vistas a adquirir conhecimentos novos. A retórica, por outro lado, ocupa-se das formas de criar adesão a uma opinião através da oratória pública com o intuito de influenciar o ouvinte a agir (ou pelo menos torná-lo disposto à ação). A discussão neste item abarca algumas teorias destinadas a descrever e/ou prescrever a argumentação não-demonstrativa, com ênfase na vertente retórica.

A disposição do presente item refletirá o renovado interesse pela argumentação no século XX; somente de forma breve passaremos em revista as teorias anteriores a este século (os sofistas, Aristóteles). Discutiremos em seguida algumas teorias mais recentes que enfocam a argumentação de um ponto de vista lingüístico e/ou pragmático (Schiffirin, 1987 e Vieira, 2003).

### **1.1.1 Antecedentes clássicos**

A retórica enquanto disciplina nasceu como resposta a determinadas circunstâncias históricas na sociedade grega antiga. De acordo com van Eemeren et al (1996), uma circunstância essencial era a cultura oral que caracterizava aquela sociedade – as decisões eram tomadas mediante interação verbal – e, em especial, o processo de decisão política, no qual intervinham muitas pessoas que teriam que ser convencidas para concretizar uma decisão. Surgiu, então, a necessidade de prescrever as técnicas persuasivas. Essas técnicas, a princípio, eram vistas apenas como tendo um maior ou menor grau de eficácia: as considerações éticas parecem ter alcançado importância, na retórica, somente com Platão e Aristóteles.

Ao que parece, os sofistas foram os primeiros teóricos da argumentação. Tiveram tanto êxito na sociedade helênica que o nome desse grupo ainda hoje segue em

uso, mesmo que o seu significado seja, muito amiúde, depreciativo. Entretanto, em alguns aspectos, suas idéias possuem um viés muito moderno. Não postulavam, por exemplo, nenhum modelo para uma boa argumentação; cada argumentação que lograsse convencer o outro era boa, fosse válida ou não. Segundo os sofistas, não existiam verdades objetivas que apareciam depois que o (ou os) participante(s) havia(m) avaliado e comparado os argumentos pró e contra, técnica associada à dialética. Vemos, assim, que o objetivo central era o de convencer, persuadir<sup>2</sup>, seja qual fosse o tema em disputa. Daí que os sofistas em sua época tinham fama de poder argumentar sobre qualquer assunto, assumindo qualquer postura.

Também para Aristóteles, a retórica era uma técnica de persuasão prática, afirma Gille (2001: 17), citando Bernabé<sup>3</sup>. No entanto, seus objetivos eram distintos: esperava-se que uma boa retórica contribuísse para que, em uma assembléia, fossem tomadas as decisões mais corretas. Isto é, “*o objetivo da retórica como prática era a ação: fazer agir a um determinado agente*” (Gille, 2001: 17). De fato, a retórica se distinguia da ciência (ou seja, da lógica) em primeiro lugar a partir do que pretendia conseguir: o objetivo da ciência era o de descobrir verdades. Em segundo lugar, diferenciavam-se no tipo de raciocínio utilizado; os retóricos (assim como os dialéticos) se valiam de entimemas,<sup>4</sup> isto é, de raciocínios dedutivos baseados “em verosimilhança e indícios” (Aristóteles, 1998:54 [I,2]<sup>5</sup>, *apud* Gille, 2001), enquanto que os estudiosos da ciência utilizavam os silogismos formados por premissas absolutas que conduziam automaticamente a conclusões corretas e verdadeiras. Portanto, a retórica tratava do convincente, não do verdadeiro.

A teoria de Aristóteles, ao basear sua descrição da retórica em situações bem definidas na sociedade, não versava sobre o ideal, como no caso de seu mestre Platão. Nessa perspectiva, o filósofo nota a importância dos elementos que contornam a

---

<sup>2</sup>

Perelman & Olbrechts-Tyteca (1996: 29-34), distinguem entre o ato de convencer, que se dirige unicamente à razão, através de raciocínio lógico e por meio de provas objetivas, e o ato de persuadir que, por sua vez, procura atingir a vontade, o sentimento do(s) interlocutore(s), por meio de argumentos plausíveis ou verossímeis.

<sup>3</sup> BERNABÉ, A. Introduction. In: -- ARISTÓTELES. *Retórica*. (Introdução, tradução e notas de Alberto Bernabé). Madri: Alianza Editorial, 1998.

<sup>4</sup>

Na retórica também se usa o exemplo (indutivo) como recurso para a persuasão. Já na teoria de Aristóteles, o exemplo é secundário ao entimema, que constitui o “corpo da persuasão” (1998:46 [I,1], *apud* Gille, 2001).

<sup>5</sup> ARISTÓTELES. *Retórica*. (Introdução, tradução e notas de Alberto Bernabé). Madri: Alianza Editorial, 1998.

situação concreta na qual é utilizada a retórica, que, nos termos atuais, poderiam denominar-se o emissor, o destinatário e a mensagem ou tema.

As obras de Aristóteles constituem uma fonte relevante para o estudo lingüístico da argumentação. Por um lado, o filósofo impôs em certa medida uma perspectiva descritiva a este estudo, ao mesmo tempo em que considerou também a situação comunicativa<sup>6</sup>.

### **1.1.2 Enfoques lingüísticos sobre a argumentação**

Passaremos agora a discutir dois modelos de descrição da realização lingüística dos processos argumentativos. Enfocaremos em primeiro lugar a análise discursiva da argumentação proposta por Schiffrin (1987:17-20), que constitui uma das principais bases teóricas sobre a argumentação. O segundo enfoque é o modelo de argumentação realizado por Vieira (2003).

#### *Schiffrin*

De acordo com Vieira (2003), citando Schiffrin, no primeiro capítulo de *Discourse Markers* (1987), Deborah Schiffrin analisa como as propriedades do discurso, integradas a um modelo discursivo de coerência – como também a um modelo interacional de comunicação –, podem ser confrontadas em duas áreas específicas da análise do discurso: o estudo da narrativa e o estudo da argumentação. Em sua discussão a respeito do estudo da argumentação, Schiffrin (op. Cit.) refere-se primeiramente a dois modos distintos de discurso argumentativo: o monólogo, que possui características do discurso expositivo (por exemplo, explanações), e o diálogo, cujos traços caracterizam os desacordos (isto é, disputas, confrontos e contendas), postulando a seguir que, ainda que essa distinção esteja amparando muitos estudos no âmbito da análise do discurso, a argumentação não parece ser um processo nem puramente monológico nem estritamente dialógico. Ela propõe, então, uma análise discursiva da argumentação que capte tanto suas propriedades textuais – como um monólogo – quanto suas propriedades interativas

---

<sup>6</sup> Isto não significa, obviamente, que o propósito de Aristóteles fora o de estudar o diálogo ou a comunicação face a face; a situação comunicativa em questão era a oratória monológica.

– como um diálogo. Assim, modifica a posição defendida em trabalhos anteriores (1984<sup>7</sup>, 1985<sup>8</sup>), em que ela havia definido argumentação como “*um discurso através do qual os falantes sustentam posições contrárias*” (Schiffrin, 1987:18)<sup>9</sup>, incorporando, então, à sua concepção de argumentação, as propriedades do monólogo e do diálogo, ou seja, as relações textuais, como também o arranjo, entre posição e sustentação são monológicas, e a organização interacional da disputa (desafio, defesa, refutação, e assim por diante) é dialógica. Central para sua definição é a discussão dos três componentes da argumentação – *posição, disputa e sustentação* – cujo entendimento requer atenção tanto para os muitos aspectos da organização discursiva quanto para os traços característicos das narrativas.

Ao tratar da *posição*, a autora ressalta que, embora tendo na *idéia* (isto é, nas informações descritivas de situações, estados, eventos e ações no mundo) seu ponto chave, outra parte importante da posição é o *compromisso* do falante com aquela idéia. A demonstração mais simples de compromisso com a idéia dá-se através de uma asserção, ou seja, a reivindicação da verdade de uma proposição. Em demonstrações mais complexas, os falantes indicam sua adesão à verdade da idéia, restringindo ou intensificando o que dizem.

Schiffrin identifica ainda outra parte da posição, a sua *representação*, em outros termos, o estilo adotado pelo falante para apresentar a idéia. Citando Labov (1972)<sup>10</sup>, Schiffrin ressalta que as posições são freqüentemente apresentadas verbalmente num estilo que este autor denomina *soapbox style*: o falante altera o tom de voz, aumentando o volume; mantém o turno por um longo período; e parece estar falando para uma platéia maior do que a que está na presença imediata dele. Levando-se em conta que as posições, embora muitas vezes representem convicções pessoalmente seguras sobre o mundo, podem também representar convicções sobre o modo como o mundo deveria ser, não é surpresa que, por exemplo, um ministro, ao defender sua posição, na maioria das vezes, adote um estilo verbal com o qual ele parece estar se dirigindo a um grande auditório. Tampouco é surpresa que a representação de tais reivindicações não só pode

<sup>7</sup> SCHIFFRIN, D. Jewish argument as sociability. *Language in society*, 13 (3), 1984, p. 311-35.

<sup>8</sup> SCHIFFRIN, D. Everyday argument: the organization of diversity in talk. In: DIJK, T. van (Org.). *Handbook of discourse analysis*. v. 3. London: Academic Press, 1985.

<sup>9</sup> Tradução nossa do texto original: “*In previous work, I have defined argument as discourse through which speakers support disputable positions*” (Schiffrin, 1987: 18).

<sup>10</sup> LABOV, W. The transformation of experience in narrative syntax. In: -- *Language inner city*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1972.



revelar idéias, como também valores morais e reivindicações de competência e de caráter.

Ao tratar da *disputa* em relação a uma posição, Schiffrin ressalta que os indivíduos podem orientar sua oposição para qualquer um (ou mais) de seus elementos: um desacordo pode estar centrado no conteúdo proposicional, em seu alinhamento, ou em implicações pessoais e morais do desempenho verbal. A autora cita Labov & Fanshel (1977)<sup>11</sup>, bem como Pomerantz (1984) para destacar que alguns desacordos são obscurecidos porque são apresentados indiretamente ou mitigados através de dispositivos de mitigação. Além disso, alguns podem ser definidos somente por referência a um esquema (conhecimento de mundo) que os falantes trazem para a interpretação do discurso – referência a uma informação que vai bem além dos significados de superfície do próprio texto.

O componente final da argumentação é a *sustentação*. Segundo Vieira (2003) citando Schiffrin (1987), um falante pode sustentar uma posição em qualquer nível em que ela pode ser disputada, explicando uma idéia ou justificando uma asserção. Para a autora, sustentação, em qualquer um desses níveis, pode ser classificada como diferentes atos de fala, isto é, a pessoa pode explicar, justificar, ou defender.<sup>12</sup> Nenhum desses atos de fala está restrito à argumentação: explicações, por exemplo, podem ser usadas para esclarecer, justificativas para se desculpar, e assim por diante. Cada um desses atos de fala, contudo, fornece informação através da qual o falante induz o ouvinte a tirar uma conclusão a respeito da aceitabilidade ou legitimidade/verossimilidade da posição. Schiffrin enfatiza que o exame da sustentação em uma argumentação envolve não somente atos de fala, mas também relações inferenciais entre idéias, acrescentando ainda que em muitas argumentações por ela examinadas, tanto o conteúdo da sustentação quanto a relação inferencial entre sustentação e posição são amplamente variáveis: formas de sustentação diferentes, como a exemplificação pessoal, a analogia, e o apelo à autoridade podem ser interpretadas como validando uma posição.

Finalizando sua discussão, Schiffrin adverte que, se analisarmos a estrutura (ou sintaxe) do discurso fora da análise do significado que é produzido (semântico e pragmático) ou das ações que são executadas (a força ilocucionária<sup>13</sup>), e fora também da

<sup>11</sup> LABOV, W.; FANSHIEL, D. *Therapeutic discourse*. New York: Academic Press, 1977.

<sup>12</sup> Entendemos “defender” como o ato de compromisso que o locutor firma com a idéia, ou seja, o grau de adesão ou alinhamento, nos termos de Goffman (1981).

<sup>13</sup>

visão de tais propriedades como realizações recíprocas do falante e do ouvinte através de ações coordenadas, poderemos ficar muito distantes da compreensão de qual qualidade (ou qualidades) distingue o discurso de uma coleção fortuita de sentenças, proposições e ações.

### *Vieira*

O modelo utilizado por Vieira (2003) em seu trabalho tem como ponto de partida a definição de argumentação de Schiffrin (op. Cit.), cuja discussão engloba as três partes centrais que compõem o evento argumentativo – *posição, disputa e sustentação* –, associada aos movimentos argumentativos de Gille (op. Cit.) – *POSIN, POSAS, POSRE, RECH e REFU* – e à literatura existente em argumentação quanto à sustentação de argumentos – *justificação e evidência empírica* (exemplos, dados estatísticos, testemunhos).

O esquema 1, a seguir, apresenta o modelo utilizado por Vieira na análise dos seus dados de estudo.

### *Esquema 1. Modelo argumentativo*

--	--

---

Segundo Janet Holmes (1984), “a intensidade com que o objetivo ilocucionário do ato de fala é apresentado”. *Journal of Pragmatics*, 8 (3), p. 345-65.

<p style="text-align: center;"><b>COMPONENTES DA ARGUMENTAÇÃO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS (MA)</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Posição</b></p> <p style="text-align: center;">“Idéia” (conteúdo proposicional)</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">Compromisso (alinhamento ou adesão)</p>	<p style="text-align: center;">POSIN</p> <p style="text-align: center;">POSAS</p> <p style="text-align: center;">POSRE</p>
<p style="text-align: center;"><b>Disputa</b></p>	<p style="text-align: center;">RECH</p> <p style="text-align: center;">REFU</p>
<p style="text-align: center;"><b>Sustentação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Justificação <ul style="list-style-type: none"> <li>Exemplos</li> </ul> </li> <li>• Evidência empírica <ul style="list-style-type: none"> <li>Dados</li> <li>Testemunhos</li> </ul> </li> <li>Justificativa</li> <li>• Explicações <ul style="list-style-type: none"> <li>Escusa</li> </ul> </li> </ul>

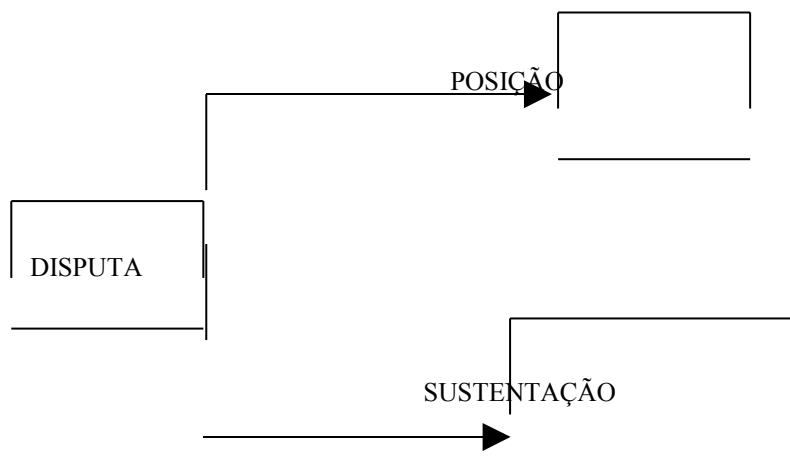
O modelo argumentativo proposto por Vieira (2003) é constituído por três componentes: *posição*, *disputa* e *sustentação*. A *posição* expressa a tese ou ponto de vista a ser defendido pelo locutor, sendo composta por uma “idéia”

(informação/conteúdo proposicional) e pelo compromisso (alinhamento/postura/adesão<sup>14</sup>) do falante com aquela “idéia”; a *disputa* refere-se a um desacordo (RECH ou REFU) em relação a uma *posição* ou a sua sustentação; e, finalmente, a *sustentação*, que é o componente destinado a apoiar as posições em disputa.

Cada um desses componentes apresenta movimentos argumentativos (MA) específicos, a saber: POSIN, POSAS e POSRE constituem MA característicos da *posição*; RECH e REFU distinguem a *disputa*; enquanto a *sustentação* pode corresponder à *justificação*, à apresentação de *evidências* (exemplos, dados estatísticos ou testemunhos).

É importante destacar que a *sustentação* é um MA destinado a apoiar as posições em jogo, enquanto que a *disputa*, via movimentos argumentativos de rechaço (RECH) ou de refutação (REFU), pode orientar-se ora para a posição defendida pelo interlocutor ora para os MA utilizados para sustentá-la. Essa orientação dual da *disputa* é ilustrada graficamente na figura 1, a seguir.

Figura 1. Orientação da disputa



Vale ressaltar que apesar de mostrarmos alguns modelos de argumentação, em nosso trabalho não pretendemos definir um modelo argumentativo. Vamos focar apenas

<sup>14</sup> A adesão, nos termos de Meyer (1980: 29), 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)*.

como as formulações extremas podem ser utilizadas pelas partes, na construção de seus argumentos, para que as mesmas assumam uma posição/pontos de vista, desafiem a posição da outra parte envolvida e sustentem suas posições/pontos de vista.

Consideramos, portanto, a argumentação como uma atividade, realizada na interação, na qual os argumentos emergem de uma atividade colaborativa. Na seqüência, conceituaremos argumentação, tal como entendida no presente trabalho. Para tanto, nos reportaremos a Schiffrin (1987, 1990) e a Van Eemeren et al (1997), cujas discussões sobre a atividade argumentativa exercem grande influência em nosso estudo.

Embora consideremos que haja falas argumentativas em toda troca verbal, incluindo discursos construtores de um estado de coisas, o presente trabalho focará seqüências argumentativas em que há duas versões discursivas para um mesmo estado de coisas no mundo. Dessa forma, para definir argumentação, tomaremos as postulações de Schiffrin (1987), em que a autora define argumentação *como “um discurso através do qual os falantes sustentam posições contrárias”* (Schiffrin, 1987:18), destacando, assim, o aspecto dialógico da atividade argumentativa. Também consideraremos sua análise do argumentar cotidiano (Shiffirin, 1990), em que ela trata a *opinião* como *“uma posição avaliativa e interna de um indivíduo sobre uma circunstância”* (Shiffirin, 1990: 244). No *corpus* analisado por esta autora, as *opiniões* são construídas em bases essencialmente emocionais ou pessoais, em detrimento das bases racionais ou impessoais.

Fundamentaremos ainda nosso conceito de argumentação em Van Eemeren et al (1997: 208), que também enfatizam o caráter dialógico do processo argumentativo: *“os argumentos não ocorrem somente em pacotes monológicos (como o arranjo entre posição e sustentação); um argumento pode ser também construído na interação entre alguém que apresenta um ponto de vista e alguém que o desafia”*. Duas características centrais para o conceito de argumentação são apresentadas por estes autores:

*“1) proposições apresentadas como asserções e outras proposições apresentadas como justificação e/ou refutação daquelas asserções;*

*2) os argumentos dizem respeito a uma questão que tem dois lados e provêm de dois conversacionalistas: um protagonista*

*que apresenta uma asserção e um antagonista que questiona esta asserção, a contradiz ou nega assentimento a ela”. (Van Eemeren et al, 1997: 209).*

Desse modo, o objetivo do falante, na hora de argumentar, consiste em justificar ou refutar uma posição, com vista a convencer o interlocutor da aceitabilidade ou inaceitabilidade de uma postura<sup>15</sup> frente à posição. Isto é, há dois elementos aqui: uma idéia e um compromisso (ou alinhamento<sup>16</sup>) tomado a respeito da posição.

A princípio, em um nível fundamental, o objetivo central da argumentação consiste em fazer prevalecer um alinhamento, tal como é manifestada na posição. Deve-se ainda considerar que este processo é ocasionado pela existência de um jogo de papéis discursivos, em que distintas identidades sociais expressam posições opostas. Dessa forma, a argumentação é construída a partir de posições que relacionam os participantes mediante movimentos argumentativos que refletem seus alinhamentos frente à posição. Os movimentos argumentativos (MA), por sua vez, constituem elocuições em que há a disputa, ou seja, a criação de posições – expressas ou inferidas – divergentes.

Pelo que vimos discutindo neste item, nos conduz a tratar a argumentação, assim como proposta por Vieira (2002):

*um processo dinâmico e interativo, mediante o qual são negociada as posições expressas ou inferidas. Esse processo é constituído de movimentos argumentativos, realizados em unidades de construção do turno (UCT).*

Para efeito de análise, consideraremos que uma seqüência argumentativa ocorre quando, em uma primeira posição, um participante da fala-em-interação apresenta uma posição, apoiando-a ou não, e outro participante, em segunda posição, questiona, contradiz ou nega assentimento a esta posição. Dessa forma, os tópicos são freqüentemente desenvolvidos, tendo em vista, por um lado, a acusação “reclamação” feita pelo reclamante, por outro lado, a segunda parte do par feita pelo reclamado que é a aceitação/recusa da mesma, o que contribui para que argumentos pró e contra sejam lançados no curso da interação. Por isso, as estratégias de

<sup>15</sup> van Eemeren et al (1996: 3) afirmam a esse respeito: “*Para que uma elocução constitua a expressão de uma posição, é crucial que a pessoa envolvida possa ser considerada como assumindo uma postura pró ou contra uma determinada proposição*”. (Trad. nossa).

<sup>16</sup> Cf. Goffman, 1981.

argumentação estão presentes em nosso trabalho uma vez que estamos trabalhando em um contexto, em que diferentes versões ou pontos de vista estão sendo contrastados de forma conflituosa.

## **1.2 O ato de fala: A reclamação (e a refutação).**

Nesta seção vamos abordar o ato de fala “reclamar” pela sua importância no contexto em foco. De acordo com Torsborg (1994), a reclamação constitui um ato de fala expressivo e diretivo. De acordo com a tipologia dos atos de fala, o ato expressivo tem o propósito de expressar sentimentos e atitudes ao ouvinte, podendo incluir julgamentos morais que expressam tanto a aprovação quanto a desaprovação do comportamento que motivou o julgamento. Por exemplo, no enunciado “nossa como você demorou, estou aqui há meia hora te esperando”, o falante faz uma reclamação acerca do atraso do ouvinte manifestando sua desaprovação frente ao ocorrido. Através do ato comunicativo da reclamação, o falante, tanto revela seu estado psicológico, quanto reivindica ou exige ação de reparo, tipificando aquilo que Searle (1986) classificou como um ato de fala diretivo e Leech (1983) como conflito, ou seja, o falante espera que o ouvinte se justifique. De acordo com a terminologia de Leech (1983), a função conflitiva inclui atos de ameaça, acusação, reprovação. Estes atos são intrinsecamente impolidos, por natureza designados para causar ofensa e imposição e, portanto, são altamente ameaçadores ao relacionamento social entre falante e ouvinte.

Porém, no presente estudo, não trabalhamos com atos isolados e pré-fabricados, tomados como produtos da linguagem e construídos em função das necessidades de análise. Além disso, o repertório fechado estabelecido pelo quadro tipológico de Searle (1969) deixa de lado todos os atos ilocucionários em potencial que podem ser gerados. No presente estudo, analisamos audiências de conciliação gravadas no PROCON, ou seja, focalizamos um contexto interativo real e não construído. Em nossa abordagem, a força da dimensão interativa e de prática social não podem ser negligenciadas. Isso posto, rechaçamos qualquer tentativa de estruturação da linguagem no nível da idealização.

Nesse sentido, enfatizamos as funções diversas que a reclamação como ato de fala pode exercer dependendo das especificidades de cada ambiente. Em nosso trabalho vamos focar como as partes envolvidas em uma audiência de conciliação ao reclamarem

utilizam as formulações extremas, que é o nosso objeto de estudo, para sustentar sua posição ponto de vista via argumentação. É importante dizer que quando alguém reclama, ele permite que a outra parte faça uma refutação, ou seja, que a outra parte tente desconstruir a versão apresentada na reclamação inicialmente feita. E é neste jogo de reclamação e refutação que o nosso objeto de pesquisa, ou seja, as formulações extremas aparecem para garantir às partes a sustentação de seus pontos de vista e a desconstrução do ponto de vista do outro.

### **1.3 Os Casos de Formulações Extremas**

Passamos agora a descrever as formulações extremas, que são poderosos mecanismos utilizados pelas partes envolvidas em uma audiência de conciliação quando estão argumentando, ou seja, defendendo seus diferentes pontos de vista.

De acordo com Pomerantz, (1986:159) “uma asserção sobre os fatos só é feita quando as pessoas têm diferentes versões e/ou diferentes interesses”. Desta forma, vamos observar como diferentes versões são contrastadas para a construção do fato, observando as formulações extremas utilizadas pelas partes em seus relatos. De acordo com (Edwards & Potter, 1992) os relatos apresentam duas características principais:

1) Aparecem em um contexto de disputa e conflito de pontos de vista sobre o motivo que deu origem a essa atividade de fala.

2) São formatados para desacreditar versões alternativas de reclamantes e reclamados e, ao mesmo tempo, resistir a tentativas (reais ou potenciais) de serem interpretados como falsos, parciais ou tendenciosos pela terceira parte, que é a mediadora do conflito, no contexto aqui estudado, ou seja, no PROCON.

Os casos de formulações extremas serão aqui estudados no contexto em que as partes envolvidas, em um encontro, ou seja, nas audiências de conciliação realizadas no PROCON, estão disputando diferentes pontos de vista. Em uma interação, estamos sempre tentando convencer o outro a chegar a certas conclusões que sejam de nosso interesse, e um importante recurso para isso são as práticas de descrição envolvidas no modo como um estado de coisas é retratado, por exemplo, como sendo crível, óbvio, incontornável, irracional, ilógico, etc., e isto ocorre na maneira como estas descrições são formatadas. A formulação extrema dos relatos (reclamação) também será analisada retoricamente, visto que os mesmos são construídos tendo como meta principal a (re-)



construção de um sentido para a situação de conflito que seja favorável a quem a formula e apresenta. Nas audiências de conciliação, que é o material lingüístico analisado, ações de atribuição de agência e responsabilidade a eventos, circunstâncias e pessoas são avaliadas com base em direitos e deveres que regulam as relações de consumo, segundo o Código de Defesa do Consumidor, que com sua natureza normativa afeta de forma decisiva o modo como os conflitos entre consumidores e fornecedores de bens e serviços são discursivamente formatados e solucionados.

Como Pomerantz (1986) afirma “os casos de formulações extremas são uma maneira de legitimar créditos.” A autora pergunta-se como nós fazemos para convencer os outros a comprar algum produto, acreditar em uma idéia ou dar créditos a algum projeto?

Uma pratica usada para legitimar informações envolve descrever usando casos de formulações extremas e alguns exemplos dos recursos de formulações apresentados pela autora são construídos via o uso de:

Advérbios;

Superlativo;

Quantificadores;

Numerais;

O uso da negação.

Pomerantz (1986) analisa como os casos extremos são usados em: reclamações, acusações, justificativas e defesas. Dentro dessas atividades três situações foram identificadas nos casos analisados:

- 1) dar legitimidade/credibilidade às reclamações, acusações, justificativas e defesas realizadas;
- 2) mostrar que o conteúdo das reclamações apóia-se em fatos objetivos e não em interpretação dos mesmos, ou seja, em circunstâncias;
- 3) propor que certos comportamentos não são errado ou estão certos de acordo com a frequência de sua ocorrência, por exemplo, ou se são comumente feitos, ou seja, se estão de acordo com o consenso.

Então a autora após analisar alguns exemplos, conclui que os casos de formulações extremas têm a função de:

- 1) Fazer valer o caso (argumento) mais forte

- 2) Propor a causa de um fenômeno
- 3) Falar da correção ou incorreção de uma prática (ação).

Os participantes dos casos analisados estavam engajados em algum tipo de atividade como reclamar, acusar, justificar ou defender. Como conclusão ela afirma que as pessoas usam formulações extremas nessas atividades. Parte da negociação, ou seja, da resolução do conflito, envolve apresentar a reclamação como algo que precisa ser legitimado, algo provável, que não possa ser rejeitado pelo outro, por isso, de acordo com Pomerantz (1986) usamos os casos de formulações extremas. Para isso, ou seja, para legitimar a reclamação, manter a nossa face, ou fazer com que o interlocutor perca a face, o falante retrata a ofensa cometida com um caso de formulação extrema.

Desta maneira, os casos de formulações extremas são utilizados para apresentar alguns comportamentos como aceitáveis e corretos ou inaceitáveis e incorretos.

Como Edwards (2000) demonstra, em seus estudos, os casos de formulações extremas não aderem a nenhuma fórmula lógica ou regras gramaticais. Eles atravessam categorias gramaticais, incluindo as declarações contendo adjetivos extremos (total, absoluto), todos os quantificadores (todo, sempre, nenhum), alguns substantivos e afins (como todo mundo, nada), os advérbios (sempre, nunca), as construções comparativas (tão bom quanto ele) e as construções superlativas.

Os casos de formulações extremas são importantes categorias, que fazem parte do senso comum, descritos através do estudo empírico da interação conversacional, não obstante, podemos dizer que estes casos de formulações extremas são geralmente reconhecíveis, mesmo fora de contexto, como semanticamente extremados. E eles podem aparecer com algumas outras categorias, como por exemplo, os modalizadores, fazendo assim uma angulação via uso de hedges, que podem ser adicionados aos casos de formulações extremas sem fazer com que eles percam a sua força como declarações/asserções.

Porém, Edwards (2000) assinala que geralmente os casos de formulações extremas não aparecem junto com o uso de determinadas categorias/classes de palavras, como por exemplo, os modalizadores, porque a força dos casos de formulações extremas é tida como extrema em qualquer caso. Como por exemplo, quando escutamos alguém, ao reclamar, de ter que fazer a leitura de muitos livros, dizer “cerca de cinco mil livro” não interpretamos isto como um número literal, mas sim como uma sinalização de engrandecimento da sua emoção, ou seja, o uso de quantificação geralmente vai

envolver construções hiperbólicas, que segundo o autor, não apresenta diferença em relação as formulações extremas.

#### **1.4 As formulações extremas e as hipérboles**

Os estudos sobre a hipérbole têm geralmente sido feitos junto com os casos de formulações extremas (CFE), mas Norick (1982) diz que as hipérboles e as formulações extremas embora sejam formas de exagerar, não são a mesma coisa. O autor vai apresentar uma série de argumentos para sustentar seu ponto de vista como, por exemplo: mostra que as hipérbole e as formulações extremas ocorrem em diferentes tipos de unidades formuláicas, com distribuições diferentes e com diferentes efeitos contextuais, ou seja, as hipérboles estão muito mais ligadas ao “não-literal” do que as formulações extremas.

Norick também mostra a relação dos casos de formulações extremas e das hipérboles e do não-literal. Ele defende que as formulações extremas e as hipérboles são compreendidas de diferentes formas e que elas recebem respostas diferentes quando são usadas, ou seja, as hipérboles nunca vão ser negadas, uma vez que estão relacionadas ao uso figurado. Em contrapartida, as formulações extremas podem ser negadas, uma vez que estão relacionadas à sustentação de um ponto de vista antagônico ao defendido pela outra parte (reclamante x reclamado, por exemplo).

McCarthy e Carter (2004) apresentam os resultados das suas análises com base em um corpus de inquérito e mencionam brevemente os casos de formulações extremas e não fazem uma tentativa de diferenciá-los de outros tipos de hipérboles, quer em termos de distribuição ou efeitos contextuais, porque o foco do trabalho deles é outro.

Hipérbole, é, segundo a retórica clássica "uma figura ou tropo de exagero" (Preminger, 1974: 359). As hipérboles, que geralmente inclui qualquer declaração extravagante de amplificação ou atenuação utilizada para expressar emoção, não devem ser interpretadas literalmente. Em Norrick (1982), o autor mostrou que hipérboles devem ser interpretadas semanticamente como créditos que são mais ou menos elevados (superior/inferior) em uma escala que justifique tal escolha. Já as formulações extremas estão em pontos extremos de uma escala, e estas formulações extremas são construídas em torno de classes gramaticais e quantificadores (todos, nenhum, melhor, pior, menos,

tão bom quanto, sempre, perfeitamente, novíssimo, absolutamente, etc.) e também de expressões como, por exemplo, “ele sempre ganha”, etc.

Norick retoma os estudos de Edwards (2000), que demonstra que as formulações extremas não aderem a nenhuma lógica ou fórmula/regra gramatical. Elas atravessam categorias gramaticais, incluindo as declarações que contêm adjetivos extremos (no total, absoluto), todos os quantificadores (todos, nenhum) e substantivos afins, como por exemplo, todo mundo, os advérbios (sempre, nunca), e frases como “tão bom quanto”, assim como o uso do superlativo construções com opcional expressões envolvendo nunca, por exemplo (e.g a pior tempestade de toda e a maior história jamais dita). As formulações extremas são categorias que fazem parte do senso comum, através da descrição dos estudos empíricos de interação conversacional. E, podemos dizer que as formulações extremas são geralmente reconhecidas, mesmo fora de contexto, como semanticamente extremas, ou seja, as formulações extremas são entendidas como formas extremas, mesmo fora de um contexto, e isto não acontece com as hipérboles que só podem ser entendidas como exageros em um determinado contexto, e fora deste contexto, ou deste uso, elas não seriam aceitáveis ou entendidas.

Os Hedges podem ser adicionados as formulações extremas sem destruir sua força declarativa como, por exemplo:

Você **quase** nunca escrever

Parece que você **quase** nunca escrever

Ela **quase** sempre ganha

Mas, como Edwards (2000) observa, geralmente, as formulações extremas ocorrem sem o uso dos hedges, porque estas formulações já são extremadas por si só. Nas hipérboles também podem aparecer os hedges como, por exemplo, na construção "havia um milhão de livros" podemos adicionar um hedges e dizer “cerca de um milhão livros" ou “quase um milhão de livros”, fazendo com que as hipérboles percam um pouco sua força hiperbólica de exagero.

As frases formuláticas, como os provérbios, muitas vezes fazem uso de formulações extremas. Qualquer provérbio contendo modificadores absolutos e advérbios tais como: todos, não, sempre e nunca mais, é provável que envolvam exagero e uma formulação extrema, como em:

Vale **tudo** no amor e na guerra

**Não** há almoço grátis

A grama é **sempre** verde do outro lado.

Um raio **nunca** cai duas vezes no mesmo teto.

Nestes casos, temos as formulações extremas sendo usadas como algo que ocorre em consenso, ou seja, em uma determinada sociedade todos compartilham o sentido do que está sendo dito. Um outro aspecto que diferencia as formulações extremas das hipérboles é a questão do literal e do não literal. As hipérboles não podem ser traduzidas literalmente, elas são figuras de linguagem e por si só transmitem uma idéia da linguagem estar sendo usada com seu sentido figurado. Já as formulações extremas podem ser traduzidas literalmente e até mesmo negadas. A negação, ou anulação de uma formulação extrema é possível de acontecer, porque podemos entendê-la em um sentido literal, já a anulação da hipérbole não acontece com tanta facilidade, uma vez que quem produz um enunciado, envolvendo hipérbole, teve a intenção de exagerar de forma figurada, então não vamos entender esta frase com seu sentido literal, mas com sentido figurado, metafórico, portanto, aceitável.

A hipérbole pode ser apenas um componente de uma metáfora no sentido tradicional. Norick utiliza o exemplo do iceberg para demonstrar isto. Ao compararmos uma pessoa com um iceberg porque ela é fria, estamos usando um caso de hipérbole e, neste caso, não podemos utilizar a tradução literal, porque ninguém é frio igual a um iceberg, assim a palavra foi utilizada com um sentido metafórico. Mas poderíamos dizer que uma pessoa é extremamente fria, e neste caso estaríamos usando um caso de formulação extrema, e não mais uma hipérbole. Um outro exemplo que ele utiliza é a expressão “mais lento que um caracol”. Neste exemplo, temos novamente um caso de hipérbole, porque não podemos traduzir a frase literalmente, temos aqui um caso de comparação, de uso metafórico. Para dar esta mesma idéia poderíamos dizer que uma pessoa é extremamente lenta, fazendo então, o uso de uma construção com formulação extrema.

O autor passa então a falar sobre a violação das máximas conversacionais e diz que as formulações extremas violam a máxima da qualidade porque nem sempre dizemos o que é verdadeiro ao usarmos uma formulação extrema. Já as hipérboles violam a máxima da quantidade porque dizemos mais do que o necessário com o exagero.

Após demonstrar que alguns autores fazem diferença entre as formulações extremas e as hipérboles, como é o caso de Norick e que outros tratam formulações extremas como uma subcategoria de hipérbole, como é o caso de Pomerantz, no presente trabalho tratarei tudo como formulação extrema, uma vez que ao formularmos nosso discurso de forma extrema, seja através de hipérboles, utilização de quantificadores ou advérbios, nossa intenção é sustentar nosso ponto de vista, fazendo com que nossos argumentos ganhem credibilidade, estejam de acordo com o que é de consenso e se tornem mais verdadeiros, aceitáveis e mais difíceis de serem anulados.

### 1.5 As Máximas conversacionais de Grice

Nesta parte farei uma breve apresentação das máximas conversacionais de Grice, uma vez que quando estas máximas são violadas, podem gerar um mal entendido entre as partes envolvidas em uma comunicação.

Produzir linguagem significa produzir enunciados de um determinado modo, em um determinado momento sócio-histórico, o que representa, através de marcas lingüísticas, o próprio sentido e significação.

No jogo argumentativo da linguagem, as funções lingüísticas de representação e de comunicação complementam-se e se apresentam inter-relacionadas, permitindo a construção de novas representações, apreendidas e produzidas em situações sócio-comunicativas. Referindo-nos à construção de novas representações, dirigimos nossa atenção ao implícito que fundamenta, através das inferências e conhecimento prévio, a construção do sentido.

As máximas de Grice têm como base um princípio cooperativo entre falante e ouvinte, possível de reger a comunicação. As informações, de acordo com o princípio cooperativo, fazem parte do conhecimento compartilhado, dependentes do contexto conversacional.

Às máximas de conversação, de Grice são:

- 1) **Quantidade:** “Faça com que sua contribuição seja tão informativa quanto necessário.”

A máxima de quantidade corresponde às informações explícitas no texto, tendo em vista uma contribuição informativa e necessária.

- 2) **Qualidade:** “Não diga o que você acredita ser falso; não diga senão aquilo para o que você possa fornecer evidência adequada.”

Na máxima de qualidade o que se visa é a apresentação da informação que seja, comprovadamente, verdadeira.

- 3) **Relevância ou Relação:** “*Seja relevante.*”

Na máxima de relevância ou de relação, o que se prevê é a contribuição do autor como relevante aos objetivos da interação em andamento, considerando a exclusão de palavras ou sentenças não pertinentes ao objetivo central da comunicação.

- 4) **Modo ou Maneira:** “Seja claro: evite obscuridade de expressão, evite ambigüidades, seja breve, seja ordenado.”

A máxima de modo ou maneira se refere a “como” a proposição é expressa através de palavras objetivas, com sentido preciso e frases bem estruturadas. Envolve sub-máximas como:

evite obscuridade de expressão, tendo em vista que a mesma resulta do uso de termos que não expõem o sentido da mensagem para o leitor;

evite ambigüidade; use palavras e expressões com sentido definido, preciso e bem delimitado para que possa obter uma interpretação unívoca;

evite prolixidade desnecessária ao produzir uma mensagem com o máximo de informação e o mínimo de palavras, ou seja, usufruir da economia da linguagem;

evite desordem ao organizar as informações num encadeamento temporal, espacial e lógico.

As máximas conversacionais de Grice nos fazem ver que a conversação obedece a uma lógica própria, pois o não cumprimento de uma máxima por um falante produz efeitos distintos dos que teria a princípio.

Em nosso trabalho, incluímos as máximas de Grice porque como dito anteriormente, quando utilizamos as formulações extremas estamos violando a máxima da qualidade porque nem sempre dizemos o que é verdadeiro ao usar uma formulação extrema. Quando uma pessoa diz “todas as vezes que eu fui a sua loja você me tratou mal” não quer dizer que foram todas às vezes mesmo, ela generaliza de forma extrema para garantir uma maior aceitação daquilo que está dizendo. Já as hipérboles violam a máxima da quantidade porque você diz mais do que o necessário.



## 2. CONSTRUINDO CONTEXTOS: ENFOQUE TEÓRICO-METODOLÓGICO

Tendo como objetivo buscar a compreensão dos sentidos atribuídos pelos participantes à interação, esta pesquisa apóia-se em construtos teóricos advindos de duas correntes: a Sociolingüística Interacional e a Análise da Conversa. Neste capítulo, destaco, nas duas primeiras subseções, alguns pontos relevantes de cada uma destas correntes de investigação para a análise dos dados deste trabalho e também caracterizo a metodologia adotada. A seguir, destaco o contexto de pesquisa trabalhado, ou seja, O PROCON. Depois, levanto alguns aspectos referentes à pesquisa qualitativa. Finalmente, ofereço uma visão detalhada do contexto de pesquisa e da geração dos dados, o que contribui para a análise dos dados, tema do próximo capítulo.

### 2.1 A contribuição da Sociolingüística Interacional (SI)

Os estudos da comunicação face-a-face receberam contribuições importantes da Sociolingüística Interacional (SI doravante), tradição de pesquisa que põe em diálogo diferentes disciplinas como a Antropologia, a Sociologia e a Lingüística, assumindo como hipótese inicial básica o reconhecimento de que o uso da linguagem é social e culturalmente emoldurado. O estudo da comunicação verbal proposto pela SI procura explicar o processo de construção de sentidos na interação face-a-face a partir de uma teoria que integre nosso conhecimento da gramática de uma língua e nosso conhecimento cultural, o que inclui nosso conhecimento das convenções interativas que organizam os encontros sociais. (Schiffrin 1994, p. 98-99).

John Gumperz com sua vertente antropológica e lingüística amplia enormemente a noção de *contexto* de muitas tradições de pesquisas dedicadas ao estudo da produção da linguagem humana, sobretudo pela compreensão do dinamismo que caracteriza a construção dos sentidos na interação face-a-face. A teoria de Gumperz (1982) amplia a compreensão da capacidade interpretativa dos participantes ao reconhecer que os falantes em interação, a todo o momento, utilizam-se de uma gama de conhecimentos múltiplos e variados para atuar e fazer sentido “ao que está em jogo” enquanto “conversam”.

A SI destaca a relevância para a atividade interpretativa do conjunto complexo de habilidades que envolve o conhecimento de um código lingüístico e seu uso por

determinada cultura. Ou seja, além do significante léxico-sintático e do reconhecimento das convenções da situação comunicativa, os participantes procedem à interpretação das ações uns dos outros a partir das sinalizações verbais e não verbais, as *pistas de contextualização* (Gumperz 1982/2002, p. 152). As pistas de contextualização contribuem, assim, para a construção de uma base contextual de uma interpretação situada, afetando, conseqüentemente, o modo como as mensagens são compreendidas. Não estariam excluídos os sinais extralingüísticos. Tais pistas podem ser de natureza lingüística e segmental (alternância de códigos, uso de expressões formulaicas, fórmulas de abertura de eventos), ou suprasegmental, rítmica e prosódica. Há ainda pistas não vocais como expressão facial, a direção do olhar, a postura, etc. A própria sintaxe conversacional pode constituir uma sinalização importante, condicionando mudanças no curso da interação e alternando o formato da conversa. Gumperz (1982/2002) chama a atenção para a idéia de que “muitos mal-entendidos podem estar relacionados a variações na percepção e interpretações de movimentos faciais e gestuais aparentemente sem importância” (p. 166).

Não apenas em relação a mal-entendidos, mas sim a todo o processo de contextualização, é importante que se analise o que o autor chama de bases perceptuais das pistas de contextualização, já que esses sinais não-verbais são adquiridos num processo semelhante e paralelo à aquisição da linguagem, sendo específico a cada cultura. Os falantes, então sinalizam e interpretam como cada enunciado deve ser entendido em relação ao que o precede e ao que o segue, podendo, inclusive, interpretar as pistas de maneira diferente, refletindo variações de origem sociocultural. O contexto é, desse modo, estabelecido na interação, num processo dinâmico e contínuo. Schiffrin (1994) destaca que “apesar de tais pistas serem usadas habitualmente e automaticamente por membros de um grupo social específico, elas quase nunca têm seus sentidos convencionais conscientemente notados ou atribuídos” (p. 100). Dessa forma, as pistas de contextualização sinalizam a definição implícita do falante da situação e o modo como seu enunciado deve ser entendido. A autora, afirma, ainda, que a análise de mal-entendidos entre pessoas de diferentes grupos (e que, como conseqüência, não compartilham as mesmas pistas de contextualização) pode fornecer evidências de que essas pistas estão em funcionamento.

Com tudo isso, a SI está envolvida com a atuação conjunta de aspectos da linguagem e do comportamento em interação (verbal e não verbal) e de aspectos relativos ao conhecimento da situação social, de modo que a competência para inferir

adequadamente o sentido de uma elocução requer a atenção às pistas de contextualização e requer uso do *frame* (enquadre<sup>17</sup>) (Goffman 1974) do evento, o qual pode vir a ser reemoldurado pela atuação dos falantes instituindo-se uma visão extremamente dinâmica do contexto interativo.

Essa visão de contexto tem origem nas discussões singulares de Erving Goffman sobre a produção da fala-em-interação. Em artigo clássico o autor reivindica, para os estudos da linguagem, uma abordagem que considere a *situação social* em que a fala ocorre como “um ambiente que proporciona possibilidades mútuas de monitoramento” (Goffman 1998, p. 13). Isso implica uma visão de *contexto* que considere todas as ações dos participantes que, no decorrer da interação, ratifiquem o *frame* inicialmente pressuposto ou o remodelem.

Nesse sentido, é bastante ampla a tarefa interpretativa dos participantes em interação, os quais, além de considerar e pressupor fatores contextuais pré-existentes ao encontro (quem fala, em que espaço, em que momento, com que intenção), devem atentar para um conjunto de sinalizações que podem, no curso da interação, sustentar a situação comunicativa ou “reenquadra-la”. Desse modo, se o contexto “modela” a linguagem e a prática interpretativa, prevendo atuações e impondo papéis comunicativos, por outro, é por ela continuamente produzido (Duranti & Goodwin 1992, p. 11-42): a linguagem cria novas *arenas comunicativas*.

A análise de Goffman, apesar de não se concentrar propriamente na língua, complementa a visão de Gumperz sobre o processo situado de inferência e sentido. Inicialmente destacando que a noção de *self* é um construto social interativo, Goffman desenvolveu o conceito de *face*, tema importante na presente pesquisa. Goffman (1979/2002) afirma que, durante uma interação, os participantes propõem e mantêm enquadres (*frame*) permanentemente, o que conduz a mudanças comuns de footing, isto é, a uma mudança de “alinhamento que assumimos para nós mesmos e para os outros presentes, expressa na maneira como conduzimos a produção ou recepção de uma elocução” (p. 113). Aqui, pode-se perceber a complementariedade dos conceitos propostos por Gumperz e Goffman: uma mudança de footing não se restringe apenas ao modo como lidamos com a produção ou recepção de uma elocução, mas também à maneira como gerenciamos os diversos tipos de recursos conhecidos como pistas de contextualização. Goffman (1979/2002) ressalta que “a mudança de footing está muito

---

<sup>17</sup> O conceito de enquadre nas ciências sociais foi introduzido por Gregory Bateson (1972) no artigo *A theory of play and fantasy*, cuja tradução em língua portuguesa pode ser encontrada em Ribeiro & Garcez (2002).

comumente vinculada à linguagem; quando tal não for o caso, ao menos podemos afirmar que os marcadores paralingüísticos estão presentes” (p. 114).

## 2.2 A contribuição da Análise da Conversa (AC)

Após ter feito uma breve descrição da SI e de suas contribuições para esta pesquisa, vou passar agora a descrever a corrente da Análise da Conversa (AC doravante) e mostrar qual a sua relevância para a minha pesquisa. De acordo com Have (1999), a AC desenvolveu-se no início dos anos 60 na Califórnia. Goffman lecionava no Departamento de Sociologia da Universidade da Califórnia em Berkeley, onde Harvey Sacks e Emanuel A. Schegloff eram alunos de graduação e tomaram conhecimento do tipo de sociologia que tinha como base a observação das pessoas em interação. Sacks e Schegloff apesar de seguirem os pensamentos de Goffman, estavam, também, abertos a outras influências das ciências sociais. Temos que ressaltar, que a maior força, contudo, para o surgimento da AC foi Harold Garfinkel, que desenvolvia, na época, uma política de pesquisa denominada *etnometodologia*, cujos focos eram o raciocínio sobre o senso comum e a teorização sobre práticas cotidianas. Essa abordagem atendeu bem aos interesses de Sacks, que analisou uma série de gravações em áudio de chamadas telefônicas para um centro de atendimento para prevenção de suicídio. Com o estudo desse material, desenvolveu-se o que seria conhecido mais tarde por Análise da Conversa.

Na corrente da AC, inicialmente surgiram dois temas de interesse: a categorização e a organização seqüencial. O primeiro deles, ou seja, a categorização surgiu em decorrência do interesse prévio de Sacks sobre o raciocínio prático, ao passo que a organização seqüencial constituía um elemento “novo” e específico acerca da fala-em-interação. Sobre esse último construto, pode-se dizer que “o que um ato, tal como a elocução, significa praticamente, a ação que desempenha, depende de sua posição seqüencial” (Have, 1999, p. 6). Dessa forma, a AC concentrava-se intensamente nos detalhes das práticas reais das pessoas em interação. Com a existência da tecnologia de gravação de áudio na época, Sacks pode ir além dos métodos existentes até então para a coleta de dados. Porém, ter apenas os dados gravados em áudio não bastava: era

preciso ter um método que permitisse “capturar” a fala. Surge então, a importante contribuição de Gail Jefferson, que desenvolveu um sistema de transcrição que atendia perfeitamente aos propósitos da AC e que tem sido usado desde então.

A AC desenvolveu-se inicialmente com a colaboração intensa de Sacks, Schegloff e Jefferson. Era enfatizado que a problemática era de cunho *social* e que seu interesse não era a linguagem propriamente dita. Mesmo assim, os primeiros trabalhos foram publicados em periódicos nas áreas da antropologia, lingüística e semiótica, o que permitiu, desde o surgimento da AC, uma grande contribuição para os estudos sobre o uso da linguagem. Atualmente, pode-se dizer que a AC é praticada por sociólogos, antropólogos, lingüistas e estudiosos da comunicação.

O que a AC possibilita é

uma habilidade de elucidar as bases procedimentais das (inter)ações, no sentido de que as ‘organizações’ e ‘dispositivos’ generalizados podem ser usados para analisar um campo de possibilidades locais para a ação, dependendo do que aconteceu anteriormente e de várias especificidades contextuais, e, desse modo, prover o sentido das ações em consideração [aspas no original]. (Have, 1999, p. 24)

Portanto, essa tradição analítica de investigação qualitativa também se concentra nos sentidos atribuídos pelos participantes à interação, privilegiando, desse modo, a visão êmica da realidade, entendida a partir dos procedimentos implicados na fala-em-interação. A relevância do que é dito torna-se visível, nessa concepção, na seqüência da interação. O que é feito é tentar explicar as práticas dos participantes, ao invés de aplicar uma série de conceitos externos, tradicionalmente disponíveis ao analista.

De todos os aspectos da fala-em-interação descritos pela AC, dois têm uma importante relevância para esta pesquisa: a organização seqüencial e a organização de tomada de turnos. Em relação ao primeiro conceito, de acordo com a AC, as elocuições numa interação são seqüencialmente organizadas, ou seja, há a idéia de que “uma coisa leva a outra”. Cada elocução deve ser entendida, portanto, no seu contexto de produção, em relação ao que aconteceu anteriormente e ao que pode vir a acontecer posteriormente. Isso explicaria por que certas pessoas podem recusar-se a fazer algo simples como responder um cumprimento, por exemplo, demonstrando não quererem se envolver no que comumente segue esse ato. A noção de *pares adjacentes*, portanto, torna-se de grande utilidade, visto que algumas ações criam um espaço condicionalmente relevante para a ação seguinte. Por exemplo, uma pergunta

comumente é seguida de uma resposta, um pedido de uma aceitação ou recusa, uma saudação de uma réplica, e assim por diante.

Torna-se necessário, então, considerar o trabalho referencial de Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), em que os pesquisadores propuseram um modelo para a organização da tomada de turnos na conversa. Um turno de fala pode ser construído por vários tipos de unidade em nível de léxico, frases e orações<sup>18</sup>. O primeiro momento possível para que uma unidade se complete constitui um local relevante de transição, ou seja, a transferência do turno de fala é, então, coordenada por referência a esses locais relevantes para a transição de turno, seguindo as regras abaixo:

- (1) Para qualquer turno, no local inicial relevante para a transição de uma unidade de construção de turno inicial:
  - (a) Se o turno construído até o momento envolver uso da técnica “o falante atual seleciona o próximo falante”, então o participante selecionado tem o direito e é obrigado a tomar o próximo turno de fala; nenhum outro participante tem tal direito ou obrigação, e a transferência do turno ocorre nesse lugar.
  - (b) Se o turno construído até o momento não envolver o uso da técnica “o falante atual seleciona o próximo falante”, então ocorre a auto-seleção para a próxima fala, ou para o próximo turno, mas não precisa ser instituída, o primeiro a falar adquire o direito do turno e a transferência do turno ocorre nesse lugar.
  - (c) Se o turno construído até o momento não envolver o uso da técnica “o falante atual seleciona o próximo falante”, então o participante atual pode, mas não precisa, continuar, a não ser que outro participante se auto-selecione.
- (2) Se, no local inicial relevante para a transição de uma unidade de construção de turno inicial, as regras 1a e 1b não tenham operado, e, seguindo a existência de 1c, o falante atual tenha continuado, então o conjunto de regras a-c reaplica-se no próximo lugar relevante para a transição, e repetidamente a cada próximo lugar relevante de transição de turno, até que a transferência seja efetuada. (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974, p. 704)

---

<sup>18</sup> Have (1999) aponta que “o que basicamente define as ‘unidades’ do sistema de tomada de turnos, as UCTs [unidades de construção de turno], não é uma série objetivamente descritível de propriedades estruturais, tais como gramaticais, prosódicas ou o que for, mas sim sua ação potencial para os participantes” (p. 112).

Para os autores, esse sistema de tomada de turnos constitui uma forma básica de organização da conversa, sendo invariável ao número de participantes, mas seletiva e localmente afetado pelos aspectos sociais do contexto. O que constitui a compreensão desse sistema de um ponto relevante para a presente pesquisa é o modo como muitos participantes tomam o turno de fala nos segmentos analisados sem esperar que a outra parte termine o seu turno, uma vez que estamos em uma situação de conflito, levando, então, a sobreposição de falas.

### **2.3 A fala-em-interação em cenários institucionais**

A análise das práticas e das contribuições dos participantes em uma audiência de conciliação deve considerar a natureza iminente institucional de tal encontro, permitindo o acesso aos significados com os quais os atores interagem na vida institucional. Dessa forma, é muito importante ressaltar as contingências institucionais que circunscrevem as atividades de fala no PROCON.

O interesse em descrever singularidades dos fenômenos relacionados às interações em cenários institucionais se origina dos estudos da fala-em-interação. Para isso, discute-se sobre a existência empírica de formas institucionais da fala-em-interação social estruturalmente distinta das conversas cotidianas comuns (Drew e Heritage, 1992). E, se tal distinção for relevante, quais propriedades da conversa cotidiana sofrem modificações para que possa ser reconhecida de fato uma forma institucional de conversa e que conseqüências tais modificações trazem para a conduta e ação social. A investigação de tais contextos diferentes daqueles que comportam a conversa cotidiana, é parte de um trabalho comparativo que permitirá, pela observação de desvios do padrão conversacional canônico, chegar ao que seja uma particularidade de um dado cenário (Barbosa, 2003).

A pesquisa de fala em contexto institucional prioriza o fato de que tais encontros são organizados sob um formato padrão ligado a certas tarefas, ou seja, prioriza-se o que os participantes estão fazendo, quais são suas tarefas, suas metas-fim. Tais metas não são postulados universais, mas são orientações compartilhadas entre os

interlocutores nessa situação (Goffman, 1998), metas que se situam na esfera comunicativa (Garcez, 2002).

Conforme Drew e Heritage (1992, p. 4), “a institucionalidade de uma interação não é determinada pelo contexto físico em que ocorre”; na verdade, o fato de que uma interação tem lugar num cenário logisticamente institucional pode ser irrelevante. O caráter institucional é determinado pelo fato de “identidades profissionais ou institucionais serem, de alguma forma, relevantes às atividades de fala” (Drew e Heritage, 1992; Sarangi e Roberts, 1996; Dryer e Keller-Cohen, 2000). Tais peculiaridades existem em função de restrições que operam e regulam os comportamentos verbais e não verbais, vistos como adequados ou pertinentes em uma determinada situação social. A distância social entre os participantes, a existência ou não de uma agenda pré-determinada, assim como os direitos e deveres em relação à participação no encontro da fala, são alguns dos aspectos que devem ser contemplados pelo analista do discurso quando desenvolve estudos dessa natureza.

Segundo Drew e Heritage (1992, p. 47), uma das características do discurso institucional é a presença de um dos participantes como representante da instituição e, no PROCON, os mediadores exercem tal papel, o que evidencia a característica assimétrica de tal conversa institucionalizada. Suas práticas discursivas são orientadas para uma meta, especificamente a resolução do problema entre as partes. Contudo, o setting enfocado serve para a defesa do consumidor, considerando como a parte fraca na relação de consumo. Trata-se, portanto, de um aparente paradoxo, segundo Silveira, em uma entrevista realizada em agosto de 2007 com Norma Affonso, chefe do Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos (Depp) do PROCON de Juiz de Fora. O mediador deve se orientar para defender o consumidor ou deve estabelecer um acordo satisfatório para ambas as partes? Em prol do estabelecimento do acordo, o reclamante deve ceder e abrir mão de seus direitos? Segundo Norma, cabe ao consumidor aceitar ou não o acordo. O mediador não pode interferir na decisão do consumidor. Ele deve, sim, aconselhá-lo na direção de um acordo possível, em termos do PROCON, ou informá-lo sobre a responsabilidade de recorrer a justiça comum.

A figura institucional tem o poder de iniciar a interação, conduzi-la e até pôr fim aos debates quando necessário. Por serem as audiências situações de conflito, muitas vezes é preciso que o mediador exponha sua posição discursiva de representante legitimado do PROCON, explicitando as regras do encontro para restabelecer o enquadre devido, ou seja, o mandato institucional que regula tais contextos de fala. O



mandato institucional é um tipo específico de enquadre que guia as ações dos participantes (Garcez, 2002) e através dele define-se uma meta-fim a ser alcançada por meio da interação. Tal mandato concede pelo menos para um dos participantes o poder de regular os fluxos de conversação e definir contribuições dos participantes como relevantes ou irrelevantes para o objetivo do encontro (Ladeira, 2005, p. 39).

Drew e Heritage (1992, p. 22) definem três características para a fala institucional:

- a) a orientação por parte de pelo menos um dos interagentes para um determinado objetivo, tarefa ou identidade;
- b) a existência de limites e restrições que direcionam e definem o que é uma contribuição relevante para o que está sendo tratado;
- c) a associação a um enquadre inferencial e a procedimentos que são peculiares a contextos institucionais específicos.

Particularmente, as audiências de conciliação no PROCON envolvem as três ordens de características acima apontadas. Inicialmente, por parte do mediador há toda uma agenda institucional a ser cumprida e a meta-fim é conduzir as partes divergentes a um acordo. Assim, sua conduta é moldada por restrições profissionais, organizacionais e responsabilidades, que devem ser reconhecidas pelos outros participantes. Os reclamados e reclamantes também têm suas contribuições de fala orientadas para uma meta em decorrência dos papéis que desempenham. Por fim, a própria agenda institucional, que não é vista como dado externo a interação, define traços, especificidades da situação comunicativa para os quais os participantes orientam suas ações. Logo, através da investigação dos movimentos verbais dos participantes, do sistema de troca de turnos e dos arcabouços inferenciais, que são regulados institucionalmente, é possível depreender a forma como tal atividade de fala se organiza. Mais do que isso, considerando aspectos do contexto maior de produção da fala, poderíamos investigar a relação entre as práticas discursivas, em especial a reclamação, e a natureza da tarefa institucional a ser realizada pelos participantes de uma interação.

#### **2.4 A fala-em-interação no PROCON**

As práticas discursivas emergentes no âmbito do PROCON representam um campo vasto e bastante interessante para a pesquisa lingüística. Alunos e professores do

programa de Pós-Graduação em Lingüística da Universidade Federal de Juiz de Fora já desenvolveram uma gama de pesquisas relativamente extensa das interações no PROCON, abordando uma série de questões relevantes acerca do que acontece interacionalmente na prática discursiva institucional aqui enfocada. Essas questões são as mais variadas, incluindo, por exemplo, a institucionalidade da troca comunicativa, a organização interacional e as estratégias de mediação, o caráter adversarial do encontro, os movimentos corretivos, as seqüências de perguntas e respostas, as seqüências de barganha, as estratégias de construção de evidencialidade, a negociação de identidades, o sistema de troca de turno, dentre outras. Apresento a seguir uma breve revisão de alguns desses trabalhos realizados por membro da UFJF sobre o PROCON.

Silveira (1999) identifica e analisa movimentos corretivos utilizados por reclamados e reclamantes nas audiências. Tais movimentos são focalizados aliados às estratégias de trabalho de face, considerando que desculpas, escusas e justificativas variam em termos de graus em que codificam preocupações com a face entre as partes envolvidas.

Silveira e Gago (2005) buscam identificar os principais papéis e alinhamentos a que recorrem os mediadores para exercerem sua atividade no PROCON e de que forma esses papéis e alinhamentos são estabelecidos e legitimados no contexto em foco. O estudo aponta três papéis centrais: o de orquestrador, o qual é exercido principalmente pelo gerenciamento da alocação de turnos e controle sobre a estrutura de participação; o de expert, por meio do qual informações de natureza legal sobre o Código de Defesa do Consumidor são prestadas; o de negociador, tentando demover as partes de suas posições antagônicas para que se empenhem em tentar um acordo.

Gago (2006) focaliza o sistema de tomada de turnos e apresenta padrões de troca de falantes em audiências. A partir daí, discute-se a noção de espaço relevante para a transição considerando as especificidades do contexto analisado.

Além destes artigos existem também algumas dissertações defendidas no Programa de Pós-Graduação em Linguística da UFJF, bem como trabalhos desenvolvidos a partir delas. E vale ressaltar o livro “A fala em interação em situação de conflito: recursos lingüísticos e práticas comunicativas em audiências de conciliação”, o qual reúne um conjunto de trabalhos acadêmicos (projetos, dissertações e teses) acerca das investigações já realizadas no Programa de Pesquisa com o corpus do PROCON.

## 2.5 As Relações de consumo

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 na regulamentação das relações de consumo. Sua natureza normativa afeta de forma decisiva a forma como os conflitos entre consumidores e fornecedores de bens e serviços são discursivamente formatados e solucionados.

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.

A Lei 8.078, Capítulo I (Art. 2º) define o consumidor como *.toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço* livro.pmd 11 28/10/2008, 10:33 12*como destinatário final..* Também referido, nesse trabalho, como *.reclamante.*, é dele que parte a reclamação que dará origem à audiência. O fornecedor, por sua vez, é definido no Capítulo I (Art. 3º) da mesma Lei 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. Dentre os diferentes órgãos destinados a lidar com relações de consumo em conflito, destacamos o PROCON.

## **2.6 O PROCON**

Nossa pesquisa trabalha primariamente com dados gerados em interações reais de fala relativas a audiências de conciliação ocorridas no PROCON. Este órgão tem no *Código de Defesa do Consumidor* (doravante CDC), que regula as relações de consumo, suas diretrizes legais de atuação. As figuras jurídicas legalmente constituídas pelo código são, de um lado, consumidores (reclamantes), e, do outro lado, fornecedores de bens e serviços (reclamados). A função básica do PROCON é prestar esclarecimentos sobre problemas relativos a relações de consumo. Quando é feita uma reclamação, o órgão atua também como mediador entre o(a) consumidor(a) e o(a) fornecedor de bem e serviço. Primeiramente, tenta resolver o problema por telefone na presença do(a) consumidor(a), no ato da reclamação. Caso não obtenha sucesso, encaminha notificação ao/a reclamado (a), intimando-o (a) a um encontro face a face entre as partes, denominado audiência de conciliação. Juridicamente, o PROCON não tem poder coercitivo de ação legal sobre as partes, i.e., não tem poder decisório e força legal para obrigá-las a assumir um comprometimento legal. Quando o caso não é resolvido no PROCON, é encaminhado para a justiça comum ou para os juizados especiais.

## **2.7 As audiências de conciliação**

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 relatado pelo consumidor junto ao PROCON. Segundo informação fornecida em entrevista, recentemente, 70% dos casos são resolvidos nessa fase. Não tendo sido possível a construção de um acordo, as partes são convocadas para uma audiência de conciliação.

Na audiência de conciliação, efetiva-se uma das funções do PROCON. A de ser um fórum de justiça popular de baixo custo, em que as partes advogam em causa própria, sem a presença obrigatória de um(a) advogado(a). O mediador (a), representante do PROCON, apresenta a reclamação, ouve as partes e auxilia-as na tentativa de um acordo, meta instrumental do encontro. As audiências de conciliação são uma atividade de fala (Levinson 1979) marcadas por um conflito aberto de interesses entre as partes. A linguagem desempenha um papel central na negociação, sendo uma verdadeira ferramenta de trabalho, pois é através dela que todo o processo de argumentação e convencimento se dará. Cumpre 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.

## **2.8 A metodologia de pesquisa: a pesquisa qualitativa**

Passo agora a fazer uma breve distinção entre os métodos quantitativos e qualitativos na realização de pesquisas, que tem gerado um grande debate nos últimos anos. A seguir defino e explico a metodologia aqui adotada.

Por um lado, temos como protótipo que o método quantitativo é um experimento verdadeiro, elaborado para testar hipóteses através do uso de instrumentos objetivos e análises estatísticas. Por outro lado, temos o método qualitativo exemplificado por um estudo etnográfico, em que os pesquisadores não se propõem a testar hipóteses, mas sim a observar o que está presente através do seu foco. Na abordagem qualitativa estão presentes os estudos de casos, as entrevistas, as observações participativas. Então, podemos notar que os métodos quantitativos e qualitativos de pesquisa abrangem desde métodos para gerar dados até as formas como estes dados vão ser analisados.

O método escolhido em uma pesquisa está relacionado a um paradigma metodológico, e ao se adotar um paradigma está inevitavelmente definindo o método utilizado. O conceito de paradigma tornou-se muito popular a partir das propostas de Thomas Kuhn e hoje significa, mesmo na linguagem corrente, uma maneira de ver a realidade. Trata-se de um conceito particularmente importante para compreender, não apenas a ciência, mas a própria vida em sociedade. De fato, muitos dos conflitos que hoje em dia se geram, resultam de choques entre pessoas que vêem a realidade de

maneiras antagônicas. Este fato é muito importante, porque quando se vê a realidade de uma determinada maneira se tende a ser incapaz de vê-la de outra forma.

Podemos fazer uma associação entre o método quantitativo e o paradigma positivista, e entre o método qualitativo e o paradigma interpretativista.

No presente trabalho, adoto o paradigma interpretativista ou qualitativo, que mostra uma visão do mundo antropológico, visão esta, que é fenomenológica, indutiva, holística, subjetiva, orientada para o processo, isto é, para o modo como é feito, assumindo, portanto, uma realidade dinâmica, não generalizável, exploratória e descritiva. A fenomenologia enfatiza os aspectos subjetivos do comportamento humano. O mundo do sujeito, as suas experiências cotidianas e os significados atribuídos às elas são os núcleos da atenção na fenomenologia. Na visão dos fenomenólogos é o sentido dado a essas experiências que constitui a realidade, ou seja, a realidade é socialmente construída.

A quebra do paradigma positivista e o surgimento de um paradigma interpretativista não se deram de uma hora para outra, e até hoje geram conflitos. A abordagem qualitativa de pesquisa teve origem no final do século XIX, quando os cientistas sociais começaram a se perguntar se o método de investigação das ciências físicas e naturais, que se fundamentava na pesquisa positivista de conhecimento, deveria continuar servindo como modelo para o estudo dos fenômenos humanos e sociais. A partir desta indagação, os cientistas sociais buscaram uma metodologia diferente para as ciências humanas e sociais, argumentando que os fenômenos humanos e sociais são muito complexos e dinâmicos, para se estabelecer leis gerais como na física ou na biologia. Então, eles sugerem que para a investigação dos problemas sociais se utilize como abordagem metodológica a hermenêutica, que está preocupada com a interpretação dos significados contidos no texto, levando em conta cada mensagem desse texto e suas inter-relações.

Cientistas conhecidos como Newton e Darwin utilizaram a abordagem qualitativa em seus estudos. Newton, um dos maiores matemáticos, utilizou a abordagem qualitativa para demonstrar o efeito prisma do espectro luminoso e Darwin estabeleceu a teoria da evolução das espécies a partir de observações das diferenças entre espécies da vida selvagem e análise de dados puramente qualitativos, sem qualquer esforço de medir essas diferenças.

A abordagem qualitativa surgiu da concepção idealista-subjetivista ou fenomenológica de conhecimento. Além dessa concepção, na abordagem qualitativa de

pesquisa também estão presentes as idéias do interacionismo simbólico, da etnometodologia e da etnografia.

Os métodos qualitativos, em sua maioria, são derivados dos estudos de campo e etnográficos da antropologia. A etnografia é a tentativa de descrição da cultura, como um sistema de símbolos construídos. O etnógrafo se encontra diante de diferentes formas de interpretações da vida, formas de compreensão do senso comum, significados variados atribuídos pelos participantes às suas experiências e vivências e tenta mostrar esses significados ao leitor.

A etnometodologia é uma corrente da sociologia que vai influenciar a abordagem qualitativa de pesquisa e seu mais conhecido representante é Harold Garfinkel. Ela se refere ao campo de investigação e é o estudo de como os indivíduos compreendem e estruturam seu dia-a-dia, isto é, procura descobrir os métodos que as pessoas usam em seu cotidiano para entender e construir a realidade que as cerca.

Talvez a melhor maneira de entender o que significa pesquisa qualitativa é determinar o que ela não é. Ela não é um conjunto de procedimentos que depende fortemente de análise estatística para suas inferências ou de métodos quantitativos para a coleta de dados. As principais características dos métodos qualitativos são: a imersão do pesquisador no contexto, a perspectiva interpretativa de condução da pesquisa e o pesquisador ser um interpretador da realidade.

Os métodos qualitativos são apropriados quando o fenômeno em estudo é complexo, de natureza social e não tende à quantificação. Normalmente, são usados quando o entendimento do contexto social e cultural é um elemento importante para a pesquisa. Para aprender métodos qualitativos é preciso aprender a observar, registrar e analisar interações reais entre pessoas, e entre pessoas e o sistema.

## **2.9 A geração de dados**

A geração de dados é muito importante na pesquisa qualitativa. Mason (1996) mostra uma análise detalhada dos elementos que compõem os processos de pesquisa, focando nos métodos usados para a geração de dados qualitativos. Os dados qualitativos podem ser descrições detalhadas de fenômenos, comportamentos, citações diretas de pessoas sobre suas experiências, trechos de documentos, registros, correspondências, fotos, vídeos, gravações ou transcrições de entrevistas e discursos, dados com maior

riqueza de detalhes e profundidade interações entre indivíduos, grupos e organizações, entre outros.

No presente trabalho, o material lingüístico a ser analisado são audiências de conciliação gravadas em áudio em uma cidade mineira e transcritas segundo as convenções da Análise da Conversa. Este *corpus* compõe o banco de dados do Projeto “A construção de Identidade de consumidor no PROCON”, do Grupo de Pesquisa coordenado pela Professora Doutora Sonia Bittencourt Silveira na Universidade Federal de Juiz de Fora.

Adotamos, até o presente momento, três tipos básicos de instrumentos/ métodos para a geração de dados, produzidos a partir destas audiências de conciliação. O primeiro diz respeito aos registros de fala em áudio de várias audiências de conciliação transcritas segundo as convenções da Análise da Conversa (cf. Jefferson, 1984). O segundo é a observação, que diz respeito à entrada no campo de pesquisa. Esta vem sendo realizada por nós de acordo com as orientações em etnografia (cf. Erickson, 1992). Contamos, no momento, com algumas notas de campo realizadas durante a gravação de algumas dessas audiências. Por último, temos as entrevistas que são feitas com os consumidores após terem participado das audiências de conciliação. Realizamos também uma entrevista com uma advogada, representante do PROCON, com o objetivo de esclarecer algumas questões relativas às metas do PROCON, suas principais atividades e de discutir algumas questões que não nos pareciam muito claras quando comparado o que prevê o Código de Defesa do Consumidor e a forma como os acordos entre as partes são negociados nesta instância.

Cabe ressaltar que “entrevista de pesquisa“ está aqui sendo vista com uma forma de ação social. Ou seja, como um evento interacional em que os membros se apóiam em seus conhecimentos de mundo, incluindo o conhecimento sobre a forma como as entrevistas são estruturadas, ou seja, na forma de perguntas e respostas, na relação assimétrica dos papéis discursivos de perguntar e responder, dentre outros.

Assim, as perguntas são partes centrais dos dados e não podem ser vistas como convites neutros para alguém falar, pelo contrário, definem como os entrevistados devem falar enquanto membros dessa categoria. As respostas devem ser tratadas mais como explicações, ou seja, como construções de pontos de vista, do que como meros relatos ou fornecimento de informações.

Os tipos de pesquisa que normalmente adotam uma abordagem qualitativa são: pesquisa-ação, estudos etnográficos e estudos de caso. Os métodos mais utilizados são:



observação, observação participante, entrevista individual semi ou não estruturada, grupo focal e análise documental.

Em pesquisas qualitativas, a consistência pode ser checada por meio de exame detalhado da bibliografia e comparando os achados ou observações com aqueles da literatura. Outra maneira é utilizar a triangulação, isto é, empregar métodos diferentes de coleta dos mesmos dados e comparar os resultados. Isto dará maior validade e confiabilidade à pesquisa que está sendo realizada.

Uma outra questão muito importante é a análise dos dados qualitativos, tema do próximo capítulo. Em pesquisas qualitativas, as grandes massas de dados são quebradas em unidades menores e, em seguida, reagrupadas em categorias que se relacionam entre si de forma a ressaltar padrões, temas e conceitos. A análise é o processo de ordenação dos dados, organizando-os em padrões, categorias e unidades básicas descritivas. Interpretação envolve a atribuição de significado à análise, explicando os padrões encontrados e procurando por relacionamentos entre as dimensões descritivas.

A análise dos dados em pesquisas qualitativas consiste em três atividades interativas e contínuas. A primeira é a seleção dos dados, que para Mason (1996) é uma das partes mais importantes na pesquisa qualitativa. A segunda atividade é a apresentação dos dados, ou seja, a organização dos dados de tal forma que o pesquisador consiga tomar decisões e tirar conclusões a partir dos dados coletados. A terceira e última, é o delineamento e verificação da conclusão. Em outras palavras, é a identificação de padrões, possíveis explicações, configurações e fluxos de causa e efeito, seguida de verificação, retornando às anotações de campo e à literatura.

### 3. ANÁLISE DE DADOS

Neste capítulo vamos analisar algumas audiências que compõem o nosso *corpus* de dados. Escolhemos quatro audiências para analisar. A primeira é denominada por nós por OK veículos. A segunda por Saudeplan, a terceira por Super Gesso e a quarta e última por TELEX. Abaixo segue a análise destas audiências.

#### 3.1 A audiência de conciliação OK VEICULOS

O objeto de disputa nesta audiência envolve o tema garantia. De acordo com o código de defesa do consumidor (CDC), na seção iv do artigo 26 dispõe sobre o prazo e a natureza da garantia conforme podemos constatar abaixo:

##### SEÇÃO IV

##### DA DECADÊNCIA E DA PRESCRIÇÃO

Art. 26 - O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - 30 (trinta) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto não duráveis;

II - 90 (noventa) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto duráveis.

§ 1º - Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do

término da execução dos serviços.

§ 2º - Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado.)

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º - Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Nesta primeira audiência analisada (OK Veículos) temos os seguintes participantes: José (Reclamante 1), Lucas (Reclamado), Pedro (Reclamante 2- amigo do consumidor), Marta (Atendente –Mediadora 1), Ana (Mediadora 2- advogada do Procon). O consumidor (reclamante) foi ao PROCON porque comprou um carro usado que apresentou defeitos logo após a compra. O reclamado por sua vez alega que os defeitos apresentados não são cobertos pela garantia, porque, segundo ele, a garantia só cobre motor e caixa. Temos aqui dois pontos de vista sendo contrastados quanto a natureza da

garantia, ou seja, aquilo que ela cobre. O prazo de garantia não chega a constituir objeto de disputa porque a reclamação se encontra no prazo legal (90 dias).

No excerto a seguir, Marta, que é a mediadora, coloca em discussão o tempo e a natureza da garantia com o reclamado. Veremos no excerto abaixo uma disputa acerca do que a garantia cobre ou deixa de cobrir:

#### Excerto 1 [1:12 – 1:26] Garantia: duração e natureza

12	Marta	então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da loja
13		ele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.]
14	Lucas	[garantia ] de motor
15		e caixa.
16		(0.8)
17	Marta	<b>é só motor e caixa?</b> =
18	Lucas	<b>= só motor e caixa.</b> (0.2) a garantia cobre.
19		(1.2)
20	Lucas	pode procurar sabe-<se o carro tiver <u>fundido</u> , (.) ou a caixa
21		quebrar, a responsabilidade é >do do do< de quem vendeu.
22		(0.5)
23	Marta	pois [é-]
24	Lucas	[e ] recomendação:- sobre a documentação de carro
25		roubado. isso aí é:- (0.8) a <u>lei</u> : <b>fala, muito claro isso.</b> =
26	Marta	= ↑unhum,

A mediadora em seu primeiro turno de fala parece ter como projeto informar sobre a reivindicação do reclamante (então ele tava querendo:: que:- porque: (.)), mas como podemos observar a seguir, após uma micro pausa (linha 12), a mediadora reformula seu projeto para focalizar explicitamente no prazo da garantia (90 dias). Entretanto, sua formulação implicitamente parece apontar para a natureza da garantia. Isto pode ser entendido considerando o reparo, em sobreposição a fala da mediadora, que o reclamado faz na linha 14 ([garantia ] de motor e caixa.), no sentido de deixar claro seu entendimento sobre a cobertura da garantia. Em resposta a pergunta feita pela mediadora (linha 17), o reclamado recorre a uma formulação extrema (= **só motor e caixa.** (0.2) a garantia cobre.) para não deixar margem do que a garantia podia ou não cobrir, ou seja, não se pode ter outra interpretação para a lei do que a garantia cobre em carro usado. Esta posição é retomada através de um novo argumento via o uso de uma nova formulação extrema (a lei: **fala, muito claro isso.** =). Com esta formulação o reclamado reivindica para si o papel de expert,

alguém que conhece a lei e outra vez não admite uma outra leitura para o que afirmou, o reclamado vale-se desta vez de uma construção superlativa em que se tem a combinação de um adjetivo (claro) com um advérbio de intensidade (muito).

Temos, então, no excerto a mediadora se orientando para o sentido temporal da garantia. A mediadora reconhece na reclamação a legitimidade porque ela está sendo realizada dentro do tempo de noventa dias como previsto na lei como podemos observar nas linhas 12 e 13. O reclamado por sua vez se orienta para a natureza (tipo de problema) da garantia que é de motor e caixa e não do carro completo, assumindo desta forma um ponto de vista antagônico ao do reclamante, que teve o alinhamento da mediadora. E para sustentar seu ponto de vista, segundo o qual a garantia somente cobre motor e caixa ele utiliza em sua argumentação, como observamos, alguns mecanismos de formulações extremas como mostram as linhas 18 e 25.

Percebemos aqui, assim como Pomerantz observou em seus dados, a formulação extrema sendo usada para legitimar um argumento, mostrar que o ponto de vista defendido não é circunstancial, e sim algo factual, verídico, e que está de acordo com o consenso.

A mediadora usa um contra-argumento ao ponto de vista do reclamado e afirma que ele tem que dar uma garantia ao serviço prestado como podemos observar no excerto abaixo.

#### Excerto 2 [5:19 – 5:28] A garantia na teoria (o CDC) e na prática

19	Marta	vo[ cê ofe re ce o] servi[ço, você [ tem que dar::] uma::
20	José	[pode dar uma olhada.] ((achou algo no jornal))
21		[(no valor.)
22	Pedro	[(t e r i a de t e : r-)] <teria_
23	Marta	garan ]ti[a::-
24	Pedro	de ter-
25	Lucas	[a garantia eu de::i, uai. [c a i x a e [ motor_]
26	Marta	[que é um ser[viço bom,]
27	Lucas	tá na garantia.]
28	Marta	<b>que [não vai dar] defeito nenhu==</b>

Neste excerto analisado temos duas diferentes versões do que a garantia cobre. Temos uma disputa pelo piso conversacional que pode ser observado pelas sobreposições que aparecem nas linhas 20 e 21. A mediadora Marta de forma explícita

sinaliza o seu entendimento de que a garantia é total porque, segundo ela, quando se oferece um serviço ou vende um produto a pessoa tem que ser responsável por ele e dar uma garantia que o serviço prestado é bom e que não vai apresentar defeitos. E ela recorre à formulação “**nenhum**”, e com esta formulação ela desconstrói o argumento do reclamado de que a garantia é parcial e que ele só teria que cobrir os defeitos apresentados pelo carro no motor e na caixa. Porque, segundo ela, o produto vendido não pode apresentar nenhum tipo de defeito, estendendo desta forma a garantia para todo o produto e não apenas para o motor e caixa conforme defendido anteriormente pelo reclamado. Em função do impasse que se cria entre estes dois posicionamentos, ou seja, do reclamado e da mediadora, faz-se necessária a intervenção da advogada do PROCON na tentativa de esclarecer ao reclamado a maneira como o PROCON define e interpreta a lei, desconstruindo desta forma sua identidade de expert, como podemos observar no excerto 3 que segue abaixo:

Excerto 3 [9:59 – 10:09] A voz do PROCON: a lei determina a garantia

59	Ana.:	<b>[noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa.</b> noventa dias é garantia legal. não é garantia que <u>vocês</u> estão dando. é garantia que [ a L E I dá. (.) tá:? ]
03	Lucas	[não, mas a garantia que a gente dá] perante a nota, é a garantia de motor e caixa do carro =
05	Ana	= a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa dias. noventa dias quem dá é a lei. =
07	Lucas	= então
08	Ana	<b>mesmo se você não desse garantia nenhuma:,</b>
09	Lucas	a lei [ já dá ]

No excerto acima Ana vai argumentar contra o ponto de vista apresentado pelo reclamado de que, segundo a lei, só se deve dar garantia de motor e de caixa aos carros usados ao se posicionar que a garantia tem que cobrir tudo e não só motor e caixa.

Ao definir a natureza da garantia, Ana, que é a advogada do PROCON, utiliza duas formulações extremas. A primeira formulação extrema utilizada é o uso do quantificador universal **tudo** e a segunda formulação extrema utilizada é o uso da construção **não é só** para mostrar a sua interpretação do artigo 26 (**[noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa.**). Assim sendo, Ana reivindica para si o papel de expert, ou seja, aquela que sabe em termos legais o que o código de defesa do

consumidor realmente afirma, e desta forma ela desconstrói a leitura feita do código pelo reclamado, definindo-a como sendo falsa. Estas formulações extrema utilizadas por Ana, em seus turnos de fala, vão contra ao que o reclamado apresentou, porque Ana, que é advogada informa que a lei determina uma cobertura total em até noventa dias e o que o reclamado afirmava que estava na lei é falso, não tem sustentabilidade. Com o uso do quantificador universal **tudo**, a versão apresentada por Ana não fornece exceção. Ana oferece uma formulação extrema para definir a abrangência da garantia como sendo de natureza total e não parcial, como vinha sendo defendido pelo reclamado. A formulação extrema utilizada aqui legitima o argumento e o ponto de vista que está sendo defendido. Como observamos, Ana vem se posicionar sobre a natureza da garantia. Ana esclarece ao reclamado sobre quem tem o poder de dar garantia e, portanto, de definir seus termos com base legal.

O reclamado, então, abandona esta posição que vinha sendo defendida, ou seja, ele sente que seus argumentos apresentados perderam credibilidade e se submete a interpretação de Ana de que a garantia é total e é dada por lei e não pela empresa que vendeu o produto, conforme mostram as linhas 05 e 06. Este argumento de Ana é reapresentado em seu próximo turno de fala, como mostra a linha 08 (**mesmo se você não desse garantia nenhuma: ,** ). Neste turno de fala, Ana novamente recorre a uma formulação extrema, desta forma ela marca de modo definido que a decisão sobre a existência da garantia não compete a empresa, ou seja, dar garantia é uma obrigação, algo imposto pela lei.

O reclamado tendo perdido a disputa sobre o que se pode entender da garantia do ponto de vista legal, abandona seu argumento anterior e passa então, a defender uma nova posição, ou seja, agora ele assume a posição de que o carro vendido não apresentava problemas como podemos observar no excerto a seguir:

Excerto 4 [2:55 -03:09] O mecânico aprovou a compra do carro

55	Lucas	Aí, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro. aí
56		>ele falou assim<, então eu vou escolher outro carro. >(então)
01		cê< fica a vontade. escolheu um gol.(.)levou o gol pro mecânico
02		dele. (.)o mecânico reprovou o carro.(.)ele voltou. aí ele
03		escolheu um monza(0.5)levou o monza no mecânico. (0.2) o <b>monza</b>
04		<b>tá tudo certo.</b> tá. serve pra você. serve. Ficou com o monza.
05		(1.0) levou o monza. no <u>dia</u> que: >no, no,< depois no sábado, o
06		monza apareceu um defeito, quebrou a: um- uma balança lá. (0.5)
07		ele ainda me ligou, foi mandado arrumar a balança. agora depois

08		de três meses ou dois meses que >(tem- que ele me) comprou o
09		carro,< ele me trouxe essa reclamação, dizendo que tem algumas
10		coisas- que foram <u>gastas</u> algumas coisas no (.)carro. <agora o
11		que foi gasto no carro, (0.2) eu <u>nem</u> sei o quê que é. nem vi.

Neste excerto o reclamado constrói a cena de ter dado ao consumidor a chance de experimentar o carro comprado, como podemos definir da seguinte forma:

Lucas: O Monza ta tudo certo?

José: Ta.

Lucas: Serve para você?

José: Serve.

Ao construir esta cena, o reclamado com o intuito de sustentar seu ponto de vista, afirma que o consumidor levou o carro ao mecânico que era de sua confiança e que de acordo com o mecânico o carro não apresentava problemas e ao reportar a fala do mecânico de que com o carro ta tudo certo, ele sinaliza que o carro não apresentava nenhum problema, ou seja, o carro estava em ótimas condições na ocasião da venda. Com o uso do discurso reportado o reclamado traz para a cena, mesmo que de forma hipotética, algo que dê veracidade ao que defende. Ao reportar que está tudo certo ele sinaliza que o consumidor concordou com a qualidade do produto que estava comprando. O fato de o consumidor ter levado o carro ao mecânico cria expectativas que o carro não apresentava problemas, visto que foi levado a um profissional da área, gerando desta forma consenso e dando sustentabilidade ao que é defendido.

O reclamado continua a defender seu ponto de vista e desta vez introduz o argumento de que o consumidor tinha conhecimento acerca do produto comprado como podemos observar no excerto abaixo:

Excerto 5 [4:17 – 4:22] O consumidor não foi enganado. Ele sabia o que estava comprando.

17	Marta	[o consumidor] se sent[iu le <u>sa</u> ::]do?=[
18	Pedro	[aqui a-↓]]((mostra
19		alguma coisa a José))
20	José	<esse cabo de ignição, um cabo de vela que ele teve que
21		trocar, =
22	Lucas	=se sentiu lesado mas (.) >>a partir do momento- <b>a gente não</b>
23		<b>enganou ele em nada. ele levou</b> o carro no mecânico dele, o
24		mecânico Dele, o mecânico <u>aprovou</u> o carro pra ele comprar.<<
25		(1.2)
26	Lucas	porque se o carro tivesse <u>ruim</u> , ele não tinha comprado o
27		carro.

Neste excerto analisado, o reclamado mantém seus argumentos e afirma que o consumidor não foi enganado em nada, ou seja, ele mais uma vez utiliza uma formulação extrema, que neste caso é o uso do quantificador universal **nada** para sustentar o que defende. Ele demonstra que o consumidor teve a oportunidade de ir ao mecânico que quis, de observar se o carro apresentava algum problema, e que o carro estava bom, porque se estivesse ruim ele não o teria comprado. O reclamado se posiciona como um comerciante honesto e contrapõe a versão de que o consumidor foi lesado ou enganado, conforme a atribuição de responsabilidade feita pela mediadora ([o consumidor] se sent[iu lesa::]do?=[

O reclamado recusa a atribuição de responsabilidade implícita rerepresentando o argumento de o carro ter sido aprovado por mecânico, ou seja, por um profissional. Podemos observar que este é um argumento forte para o reclamado, uma vez que ele insiste sempre em reutilizá-lo, podendo ser inferido que o consumidor está sendo posicionado como alguém que age de má fé, ou seja, que a reclamação feita não tem fundamentos.

Novamente temos uma formulação extrema sendo usada de acordo com o consenso para sustentar um fato e garantir a sua veracidade.

Neste excerto o reclamado apresenta o fato de o mecânico ter reprovado o Gol e ter aprovado o monza. Desta forma, ele sinaliza que se o monza realmente tivesse algum problema ele poderia tê-lo reprovado. Além disto, ele mostra que o consumidor teve opção de escolha na hora da compra.



A audiência segue e o reclamado apresenta uma nova posição. Desta vez contestando a capacidade do consumidor arcar com a compra do carro. E para sustentar esta posição ele utiliza novos argumentos fazendo uso, mais uma vez, de formulações extremas como podemos observar abaixo:

#### Excerto 6 Não tem condições e seu duplo sentido

41	José	num tem condições.]
42	Lucas	c o n d i ç õ e s] de comprar:, =igual ele alego::u. <b>que não</b>
43		<b>tinha condição (nenhuma) de comprar [e pagar ] e m d i : : a,]</b>
44	José	[>eu não-]não. eu:: a: eu] não
45		<b>aleguei que eu tenho condição de pagar [não.&lt;</b>
46	Pedro	[ ( )
47	José	[cê que tá falando]
48	Pedro	[<(quem) vai sab]er?,
49		(.)
50	Lucas	<b>ninguém [for[ç o u e l e] a comprar NADA.</b>
51	Marta	[ ( )
52	José	[ele tá falando.] >eu te- eu tenho
53		[ tanta condição de pagar, ] que
54	Lucas	<b>[ninguém forçou ele a comprar na::da.]</b>
55	José	tem dois meses-<
56	Lucas	enten[deu?,

No excerto acima o reclamado afirma que o consumidor não tinha “condições” de comprar o carro. (Não podia tê-lo comprado) E que ele comprou porque ele quis, ou seja, ninguém o forçou a comprar nada, lançando mão de mais uma formulação extrema em sua argumentação para sustentar o ponto de vista defendido.

O reclamado muda o enquadre/a essência da reclamação reformulando o motivo da reclamação. Ele tira a responsabilidade do objeto e joga para o consumidor. E ele faz isto usando um sentido diferente para a expressão “não ter condições” conforme foi realmente usada pelo consumidor. O consumidor usou a expressão para se referir a algo que não poderia acontecer ou existir, algo insustentável, não realizável. Porém, o reclamado apresenta a expressão como não ter condições financeiras de compra.

O reclamado mais uma vez retoma a questão e reintroduz o argumento de que o consumidor teve opções de escolher o carro que comprou.

Desta forma, podemos observar que durante todo decorrer da audiência o reclamado buscou recursos para manter/sustentar suas posições defendidas, ou seja, seu ponto de

vista defendido de que ele não teria que dar garantia no carro todo, apenas no motor e na caixa, uma vez que os outros problemas eram de desgaste (uso). E uma das estratégias utilizadas por ele foi o uso de formulações extremas, porque desta forma fica mais difícil para os demais participantes (mediadores e consumidor) refutar o que é dito.

Em contrapartida, temos agora uma série de estratégias utilizadas pelo consumidor para desconstruir o que é apresentado e defendido pelo reclamado. E podemos observar que o consumidor (reclamante), ao formular sua argumentação, também lança mão de algumas formulações extremas, garantindo assim, uma maior credibilidade ao que é apresentado e desafiando as posições defendidas pelo reclamado, como podemos observar nos excertos abaixo:

Excerto 7 [4:08 – 04:27] O problema apresentado pelo carro não eram visíveis

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

No excerto acima observamos um primeiro contra argumento que o consumidor (reclamante) utiliza, ou seja, ele desafia as posições que foram defendidas pelo reclamado. De acordo com o reclamante os defeitos do produto não eram visíveis, desta forma ele desconstrói a acusação feita pelo reclamado de que ele levou ao mecânico e

que o mecânico deveria ter visto o defeito. Nas linhas 26 e 27 ele afirma que o mecânico ao qual ele levou o carro não suspeitou de nada uma vez que o carro voltou ao normal. Desta forma ele utiliza uma formulação extrema negativa que é o uso do quantificador universal **nada** para sustentar seu argumento de que o carro não apresentava nenhum defeito visível. Para dar legitimidade ao argumento de que os defeitos do carro não eram visíveis, o reclamante afirma que o mecânico não poderia tê-los encontrados antes de suas manifestações explícitas. E ao informar que o mecânico deu uma olhada ele sinaliza que o mecânico não fez um exame detalhado, uma vez que dar uma olhada somente mostra o que está na superfície, ou seja, o que é visível.

Um outro argumento que ele utiliza para argumentar a favor da sua reclamação feita é o de que o conserto do carro não sanou os problemas que ele apresentava como podemos observar no excerto abaixo:

Excerto 8 [04:47 – 04:59] O problema com o carro era sério: não ligava nem pro caramba

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

No excerto acima o reclamante coloca um novo argumento em questão, que após o carro ter sido consertado ainda apresentou problemas, utilizando, desta vez, a formulação extrema **não- não ligava >nem pro caramba** como podemos observar na linha 49, ou seja, o carro não ligava de jeito nenhum. E nas linhas 58 e 59 ele sustenta este argumento apresentado ao afirmar que **num tem condição. = é três prestações que eu vou pagar.<**, ou seja, o reclamante diz que não é justo ele ter que pagar um valor alto para consertar um carro que ele mal comprou e que estaria na garantia.

Desta forma, o reclamante segue a audiência construindo argumentos que sustentam seu ponto de vista e justifica que o mecânico não podia avaliar os defeitos que não eram visíveis (contra-argumento ao fato de ele ter levado o carro para avaliação de seu mecânico) como podemos observar no excerto abaixo:

Excerto 9 [07:11 - 07:19] Os defeitos do carro não eram “visíveis”

11	José	é igual- aconteceu isso aqui ó:: (0.5) cabo de ignição. eu tava
12		indo pra universidade, °levar minha mãe pra passear, = >meu pai, <
13		° começou a dá um:: (1.0) uma a sair- uma faísca de- >uma- < tipo
14		uma corrente no::- (.) aí eu fui- >vê- lig- o carro< começou a
15		perder a força.é uma peça elétrica. como que o cara vai
16		adivinhar <u>na hora</u> , que ia levar o carro ali pra ele ver, que a
17		peça vai dar defeito.
18		(1.2)
19	José	<b>ninguém adivinha.</b>

No excerto acima através da formulação extrema **ninguém adivinha**, como podemos observar na linha 19, o reclamante utiliza tanto mais um argumento para sustentar seu ponto de vista, ou seja, a reclamação feita, quanto para refutar a acusação feita pelo reclamado de que ele levou o carro no mecânico, o qual não perceber nenhum problema. Através desta formulação ele garante que os defeitos do carro não eram visíveis e que ninguém teria como adivinhar que o carro futuramente apresentaria problemas como o ocorrido.

Com o decorrer da audiência o reclamante utiliza mais um argumento que vai contra a versão apresentada pelo reclamado e que confere credibilidade à sua reclamação que é o uso de uma experiência vivida. No excerto abaixo o reclamante vai lançar mão do argumento que nem todo carro usado dá problema sustentando assim sua reclamação via exemplo concreto.

Excerto 10 [07:41 – 07:48] Carro usado não é sinônimo de problema

41	José	[eu comprei] um chevette, fiquei <u>um</u> ano com o
42		chevette, eu num gastei um centavo no carro.
43		(1.2)
44	Marta	um[hum.

45	José	[o carro <b>nunca me deu um problema</b> . esse carro aí já te do-
46		domingo ele me deixou na mão. <u>de novo</u> , o carro.
47		(1.2)
48	José	domingo ele me deixou na mão <u>de novo</u> .

No excerto acima com a formulação extrema [o carro **nunca me deu um problema**, o reclamante em sobreposição a fala da mediadora, desconstrói a afirmação feito pelo reclamado no início da audiência de que ele estaria reclamando de um carro usado. Com esta formulação ele contra-argumenta com base em um caso que contraria a idéia de que “carro usado dá problema”, ele sinaliza que o fato de um carro ser usado não justifica apresentar tantos problemas.

A audiência segue para o encerramento, porém mais um conflito surge entre reclamado e reclamante como podemos observar abaixo:

Excerto 11 [20:21 – 20:30] O conflito entre as partes poderia ter sido resolvido fora do PROCON

21	Lucas	[pois é, esse proble]ma não poderia nem ter
22		vindo aqui, por que:
23	Pedro	por quê?
24	Lucas	se você tivesse me procurado - igual eu,
25		[eu viajei, eu tive meus problemas]
26	Pedro	[ah!, ... eu te, te, te procurou prat]icamente um mês, Lucas.
27		<b>todo dia lá, meu..=</b>
28	Lucas	=não. um mês não.
29	Pedro	um mês, praticamente =
30	Lucas	=não!, (xxx) <b>você falou que não tinha nada a me mostrar.</b>

No excerto acima, o reclamado alega que o problema não precisaria nem ter ido para o PROCON, era só o reclamante tê-lo procurado, se mostrando interessado em resolver, desta forma, o problema. Porém, o reclamante desconstrói o que foi dito ao afirmar que procurou o reclamado durante um mês **todo** dia, utilizando desta forma uma nova formulação extrema. Esta versão do reclamante é recusada pelo reclamado que ao negá-la, afirma que não foi um mês não, refutando a posição defendida por consumidor para este estado de coisas. Além disto, o reclamado informa que reclamante afirmou que não tinha **nada** para mostrá-lo, utilizando mais uma vez uma formulação extrema para colocar a culpa do ocorrido no reclamante e refutar/desafiar a acusação do mesmo.

As formulações extremas foram utilizadas neste excerto para dar legitimidade e sustentar os argumentos apresentados e defendidos.

A mediadora encerra então a audiência esperando uma resposta no dia seguinte do reclamado para que possa finalizar o processo como mostra abaixo:

Excerto 12: [21:25 – 21:32] A garantia não cobre desgaste causado pelo uso

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

No excerto acima, Ana reformula a noção de garantia, porque antes ela tinha afirmado que a garantia cobria tudo e agora ela informa que a garantia não cobre desgastes naturais, ou seja, não cobre tudo. Ao fazer isto ela reformula seu discurso.

Percebemos, com a nossa análise, que durante toda a audiência as partes envolvidas utilizaram em seus turnos de fala formulações extremas. As formulações extremas foram utilizadas pelas partes para legitimar um argumento ou ponto de vista, para mostrar que o que estavam relatando era factual, verídico e não circunstancial e que o que estavam reivindicando estava de acordo com o consenso, garantindo desta forma maior credibilidade a suas versões apresentadas, assim como apareceu nos dados de Pomerantz (1986).

As partes envolvidas (reclamante e reclamado) utilizaram durante todo o decorrer da audiência formulações extremas na construção de seus pontos de vista (posições assumidas durante a interação). As formulação extremas são poderosos mecanismos para que alguém construa seus argumentos de forma mais crível, porém percebemos que como as partes em momento algum largaram mãos das mesmas, ficou difícil chegar a um acordo, porque para que um acordo ocorra é necessário que as partes sejam mais

flexíveis. Porém, quando formulamos nossos argumentos de formas extremadas não estamos sendo flexíveis, uma vez que estamos usando pontos extremos de uma escala.

### 3.2 A audiência de conciliação SAUDEPLAN

Passamos então a analisar uma audiência de conciliação cujos participantes são: o reclamante Felix, a reclamada Tereza que é a advogada que representa a empresa que sofreu a reclamação e o mediador Antônio. A audiência ocorreu porque foi feita uma reclamação pelo consumidor Lúcio à empresa SAUDEPLAN. Ele alega ter cancelado seu plano de saúde e ainda ter recebido uma carta de cobrança.

Logo no início da audiência o mediador e a reclamada tratam do que levou o consumidor a fazer sua reclamação como podemos observar no excerto abaixo:

Excerto 13 [01:01 – 01:17] A carta de cobrança: prestações em atraso motiva reclamação

01	Rdo	muito prazer, tá?
02	Med	ela é advogada da saudeplan. doutora tereza.
03	Rdo	é.
04	Med	Doutora, o felix (2 seg). <b>o único problema dele</b> foi a carta
05		né felix? você rê- você recebeu a carta?
07	Rdo	eu estou vendo aqui ó, o consumidor alega que celebrou o
08		contrato de prestação de serviço da saudeplan através da
09		sulcopa em mi- em agosto de noventa e seis. começou a
10		trabalhar na HIM e associou-se ao sorga. então foi até a
11		saudeplan comunicar o cancelamento do plano de saúde. mas <b>a</b>
12		<b>funcionária que o atendeu não lhe deu nenhum formulário de</b>
13		<b>cancelamento para preencher,</b> pegando apenas o nome do
14		consumidor que voltou para casa acreditando que o problema
15		estivesse resolvido. até que recebeu uma >circular<
16		cobrando o pagamento das parcelas atrasadas.
17		(( barulho de máquina de escrever))

Como podemos observar no excerto acima, o mediador faz a apresentação das partes (linha 02) tornando em seguida (linhas 04 e 05) público o motivo da reclamação feita pelo consumidor ao PROCON, ou seja, uma carta de cobrança de prestações em atraso. Embora o mediador aparentemente faça um pedido de confirmação destinado ao consumidor é a reclamada quem assume o turno de fala. Ela faz uso do discurso

reportado, introduzido pelo verbo alegar já sinalizando que se trata do ponto de vista do reclamante. Que através de uma formulação extrema procura sustentar sua posição de queixoso/vítima. Feliz recorre ao quantificador **nenhum** (linha 12) para justificar o fato de não ter preenchido o formulário de rescisão. Com isso ele atribui responsabilidade pelo evento à funcionária da empresa que o atendeu. A consequência de sua ação é o fato de o consumidor não ter legalmente como justificar seu pedido de cancelamento (se sentindo prejudicado). O consumidor se exime da responsabilidade pelas prestações em atraso, atribuindo culpa a funcionária da empresa o que o leva a registrar sua reclamação no PROCON.

A audiência segue e a reclamada começa a apresentar quais seriam as etapas que o reclamante deveria ter feito, ou seja, quais seriam os procedimentos corretos a serem seguidos, fazendo, desta forma, um enquadre legal do ocorrido como podemos ver no trecho abaixo.

Excerto 14 [01:19 – 01:36] aderir e rescindir são os dois lados de uma mesma moeda: o contrato

19	Rdo	eu quero dizer pro senhor o seguinte, ((barulho de crianças brincando)) quando o senhor quis entrar num plano de saúde
20		o que é que o senhor fez?!! o senhor foi à saudeplan,
21		assinou um plano de saúde, este plano de saúde, ele pelos
22		<u>termos</u> e pelas cláusulas ele é um contrato.
23		
24	Rte	é. só que eu não tive acesso ao contrato, eu assinei uma
25		cláusula.]=
26	Rdo	=se o senhor ( ),
27	Rte	como documento de adesão.
28	Rdo	sim. é- o senhor teve a- é- o senhor fez uma adesão. porque
29		os contratos, eles têm várias modalidades. os contratos
30		bilaterais e quando é um contrato com uma empresa, prá
31		evitar, uma economia processual até. prá >evitar< que
32		seja, que seja elaborado vários contratos, então faz um
33		contrato original e os outros são adesão. Então acontece o
34		seguinte: se o senhor teve o trabalho de fazer o de, de, de
35		assinar uma adesão, conseqüentemente o senhor teria que
36		ter o trabalho também de assinar uma rescisão, não é?=-

Neste excerto analisado, a reclamada refuta o ponto de vista (tentativa de desresponsabilização do consumidor) construindo o argumento de que aderir e rescindir são dois movimentos quando da assinatura de um contrato. A reclamada apela para a



racionalidade do seu ponto de vista. Ela assume o papel de expert, para informar o consumidor sobre as conseqüências legais de assinatura de um contrato.

Das linhas 19 a 23 e das linhas 28 a 36 a reclamada começa a orientar quais são os passos legais que as pessoas devem seguir para a adesão e rescisão de um contrato. Porém, o reclamante refuta e afirma que não teve acesso ao contrato como podemos observar nas linhas 24 e 25, justificando, deste modo, o motivo pelo qual não leu o contrato, ou seja, ele não teve acesso ao contrato, somente a uma cláusula. Neste caso temos duas versões sendo contrastadas, ou seja, diferentes versões, diferentes pontos de vista.

O reclamante questiona a relação necessária entre a adesão e a rescisão por escrito, oferecendo como argumento o fato de não ter tido acesso ao contrato. Deste modo ele acusa a empresa de ser responsável por sua desinformação, visto que não lhe ofereceu um contrato por ocasião da adesão do plano. Ele recusa ter tido qualquer informação ou conhecimento desta exigência legal.

Um pouco mais adiante a reclamada continua a apresentar sua versão e argumenta que pelo fato do consumidor ter assinado ele estaria conseqüentemente aderindo a alguma coisa como podemos observar no excerto abaixo:

Excerto 15 [01:45 – 01:58] a rescisão é uma exigência legal x requer informação

45	Rdo	é, mas acontece o seguinte, como é que o senhor assina uma
46		coisa séria. se o senhor assinou um termo de adesão, o
47		senhor tava o quê, conseqüentemente aderindo a alguma
48		coisa, não é?= =hanram.
49	Rte	
50	Rdo	então a obrigação sua era ( ) o- o contrato ter olhado e
51		mesmo no termo de adesão como existe alguns aqui. o termo
52		de adesão ele se refere totalmente ao contrato.
53	Rte	não (absolutamente) <b>eu não tive informação nenhuma.</b>
54	Rdo	não ele diz ter.
55	Rte	tanto que tá aqui, ó.
56	Rdo	não, ele diz termo de adesão.
57	Rte	<b>e num tem informação nenhuma</b> (2.0) sobre o- o,
58	Rdo	o contrato de prestação de serviço.

No excerto acima, a reclamada argumenta que o consumidor assinou o contrato e, portanto, estaria ciente de que estava aderindo a alguma coisa e que ele tinha como

obrigação ter lido o contrato (linhas 45 a 52). Por outro lado, o consumidor contra argumenta e se posiciona com o uso de uma formulação extrema, que não teve **informação nenhuma** sobre o contrato como podemos observar na linha 53. O consumidor repete esta mesma formulação extrema na linha 57 e através destas formulações extremas ele sinaliza que não teve acesso ao que estava assinando e desta forma ele se desresponsabiliza da obrigação de saber que a rescisão devia ser feita “por escrito”, o que vai contra o que foi dito até então pela reclamada. Ele não leu o que estava assinando porque não foi apresentado a ele nada, ele não teve nenhuma informação sobre o contrato, desta forma, ele garante credibilidade a sua reclamação feita ao PROCON.

A reclamada ignora os argumentos do reclamante ou os trata como inconsistente e continua sua orientação como podemos ver no excerto abaixo:

Excerto 16 [02:18 – 02:30] ler antes de assinar é uma obrigação legal

18	Rdo	nã::o senhor. mas eu quero dizer o seguinte olha. eu acho
19		que hoje, aliás não é hoje não, em qualquer época do mundo.
20		<b>ninguém deve firmar sua assinatura sem saber o que tá</b>
21		<b>fazendo, o senhor não acha?</b>
22	Rte	é, a senhora não acha então que, que por parte da saudeplan
23		hou- houve uma lesão aí?
24	Rdo	lesão não.
25	Rte	é ué, se a senhora, se a senhora acabou de falar que (por
26		economia eles num me apresentaram).
27	Rdo	não, péra aí. não, péra aí. eu digo o seguinte, quando,
28		quando foi apresentado não, quando foi apresentado esse
29		termo de adesão, <b>o senhor tinha por obrigação de saber ao</b>
30		<b>que é que o senhor tava aderindo.</b>

Neste excerto a reclamada ao continuar sua orientação sobre os procedimentos legais e corretos em uma adesão/rescisão de contrato faz, na linha 19, um auto reparo a sua própria fala (eu acho que hoje, aliás não é hoje não, em qualquer época do mundo.) para sustentar a universalidade/generalidade de seu argumento (em qualquer época do mundo, ou seja, é sempre). Ela defende como norma geral a necessidade daquele quem assinou ter lido antes o que estava assinando, ou seja, existe uma relação lógica e necessária entre assinar e ler. Desta forma, ela enquadra tal ação como aplicável a todos (ninguém deve firmar) e atemporal (em qualquer época do mundo), construindo sua posição com base no consenso.

Em seus turnos de fala, a reclamada utiliza duas formulações extremas como podemos ver nas linhas 20 e 29. A primeira formulação extrema utilizada é o uso de “ninguém” na linha 20, e ao afirmar que “ninguém deve firmar sua assinatura sem saber o que tá fazendo” ela tenta mostrar que o reclamante está errado ao ter tomado a atitude de assinar sem ler o que estava assinando. Uma outra formulação extrema aparece na linha 29 quando a reclamada afirma: “o senhor tinha por obrigação de saber”. Com esta formulação ela informa que é de consenso, ou seja, é uma obrigação para o reclamante, assim como para todos, saber que se deve ter conhecimento do que está assinando, ou aderindo. O fato de não poder assinar algo que não ler aplica-se sempre, em qualquer situação, sem exceção. O reclamante, porém, se justifica, colocando em questão que por economia não foi apresentado a ele o contrato, como podemos observar nas linhas 25 e 26.

Essa mesma discussão segue e reclamada e reclamante continuam a argumentar a favor de seus diferentes pontos de vista como podemos observar no excerto abaixo:

Excerto 17 [02:45 – 02:49] As obrigações legais das partes em disputa

45	Rdo	a obrigação da saudeplan qual é? prestar o serviço, é a
46		obrigação.
47	Rte	e esclarecer também né?
48	Rdo	não <b>mas tá tudo esclarecido no- no- no contrato.</b>
49	Rte	tá, mas eu não tive acesso a esse contrato.

Neste exemplo a reclamada define como sendo obrigação da empresa prestar serviço. Em contra partida o reclamante afirma que a empresa também tem que prestar informações como mostra a linha 47. A reclamada informa que o esclarecimento já está no contrato a partir de mais uma formulação extrema que é o uso do quantificador universal **tudo** na linha 49 ao informar não mas tá tudo esclarecido no- no- no contrato.

Com esta formulação ela tenta livrar a responsabilidade da empresa de prestar esclarecimento uma vez que o contrato já esclarece por si só. Porém na linha 49 o reclamante mais uma vez afirma que não teve acesso ao contrato. Desta forma ele sinaliza que deveria ter sido informado sobre o que estava assinando, ou seja, a funcionária deveria tê-lo esclarecido sobre o que estava aderindo.

Observamos na análise deste excerto que a reclamada procura definir qual a obrigação da empresa que ela enquadra como a de prestar serviços. E o reclamante aponta outra obrigação da empresa que é a esclarecer os clientes. A reclamada, entretanto, trata o texto do contrato como sendo auto-suficiente para que o cliente conheça os seus direitos e obrigações legais. Esta posição da reclamada contraria uma das visões defendidas pelo CDC segundo a qual o consumidor deve ser visto como a parte desfavorável nas relações de consumo, ou seja, aquele que não conhece a lei.

Após este episódio, a reclamada afirma que o reclamante não poderia estar reclamando, uma vez que não tem nenhum documento que comprove o cancelamento feito por ele verbalmente junto à atendente da empresa, como observamos abaixo:

Excerto 18 [07:46 – 07:48] o consumidor deve fornecer provas do cancelamento

46	Rdo	olha? então foi à saudeplan comunicar o cancelamento do
47		plano. você aqui, não tem <u>nada que diga do cancelamento.</u>
48		Cadê alguma carta, alguma coisa? <b>num tem nada.</b>

Como podemos observar no excerto anterior, a reclamada mais uma vez utiliza um formulação extrema ao afirmar: “não tem nada que diga do cancelamento.”, ou seja, ela mostra/define que o reclamante não tem nenhuma prova que comprove que o seu cancelamento tenha realmente sido feito, mesmo que verbalmente, e desta forma, a empresa teria sim o direito de mandar uma carta de cobrança da dívida. E ela repete este mesma formulação extrema na linha 48 como podemos observar.

A audiência seguia neste ritmo e nada era resolvido, ou seja, a reclamada só culpava o reclamante por não ter lido o que assinou ao aderir ao contrato, e por não ter assinado nenhum termo de rescisão. E o reclamante apontava para o fato de que não teve acesso ao contrato, e que não assinou nenhum termo de rescisão porque a própria funcionária da empresa disse que o contrato já havia sido encerrado verbalmente, não dando a ele nenhum documento que comprovasse a rescisão. Ou seja, eles ficaram quase toda a audiência contrastando seus diferentes pontos de vista, apresentando posições e sustentando-as sempre que desafiadas. Desta forma, durante todo o decorrer da audiência, as partes lançaram mão de argumentos que fossem a favor dos pontos de vista assumidos, recorrendo sempre às formulações extremas que garantissem credibilidade aos mesmos. Como nada era resolvido, então, o mediador tenta propor

uma solução para terminar a audiência e resolver o problema, buscando novos e diferentes argumentos como mostra o trecho abaixo:

Excerto 19 [10: 52 – 11:09] Das obrigações legais aos custos financeiros

52	Med	=eu estou querendo agora o seguinte, eu estou pedindo à saudeplan que reconheça que ele foi lá, entendeu? ainda que ele não tenha tomado o cuidado de ou não pediu, não recebeu a informação que fosse, ou sem cuidado de não ter, não assinou por escrito ou outro (que fosse, mas que a saudeplan) reconheça (prá ela aqui é) duas parcelas prá ela aí vai gastar mais só de, só de custo ( ) cinquenta e oito reais, o mínimo (1,5seg) o que ele paga aqui é sessenta reais.=
04 05	Rdo	=é, mas aqui é, é, é você diz no juizado de pequenas causas, né? é isso?
06 07	Med	mas a saudeplan não pode tá no juizado porque é pessoa f- jurídica.
08	Rdo	Pois é, pois é, pois é.
09	Med	vai cair no, no, no (civil) comum

Como podemos observar acima o mediador vendo que a discussão entre as partes não iria chegar a um acordo, apela para argumentos de ordem financeiras como ultima tentativa de solucionar o problema, ou seja, ele muda o enquadre da ordem legal para a ordem financeira (o que seria mais barato para a empresa).O mediador tenta propor à reclamada que reconheça o esforço do reclamante, apesar de não ter sido a atitude mais correta, e portanto, não cobre as parcelas do reclamante, pois ele foi até a empresa e fez a rescisão, embora que somente verbal. Como argumento ela coloca em questão que se o caso for para a justiça só de custo a empresa pagará mais que o valor da dívida assumida pelo consumidor diante da mesma. A reclamada confirma que fará o possível junto à empresa para resolver o problema como mostra o trecho abaixo:

Excerto 20 [11:17 – 11:40] Quando perdoar a dívida do consumidor é mais vantajoso

17 18 19 20	Rdo	=bom, vamos- vamos. é:: mas do mesmo jeito que estão cobrando custos aí que num tá dando, olha acontece o seguinte, <u>eu posso</u> fazer o seguinte, levar prá <u>saudeplan</u> e dar um parecer pedindo prá dispensar o pagamento.
21	Med	É

	22	Rdo	ta?
	23	Med	considerar que ele teve, ele foi descuidado, entendeu?
	24 25 26	Rdo	eu posso fazer isso, eu levo o <u>processo</u> , e faço uma, uma, uma, como é que se diz, ficou um parecer e peço para dispensar.
	27 28	Med	( ) ainda que tenha sido sem cuidado, mas pela boa fé, pelo acordo.
	29 30	Rdo	peço para dispensar, -agora, <u>só quê</u> , só pode ser a partir do dia dois porque amanhã estou viajando.
	31	Med	ta, tudo bem.
	32 33 34 35 36 37	Rdo	eu me comprometo a isto, que eu faço um <u>parecer</u> que depois você pode vir aqui e olhar se eu fiz mesmo, que quando eu prometo, eu faço. você vem aqui e vê que eu <u>vou</u> pedir através do parecer, prá ela- prá ela desconsiderar e aceitar a:- é- aceitar o seu pedido aqui e você não pagar. posso fazer isso. tá?
	38	Med	eu tenho plena fé que a senhora vai conseguir convencer a turma lá.
	40	Rdo	<u>vou</u> fazer.

O mediador sendo imparcial, ou seja, não dizendo que a reclamada ou o reclamante estão certos nem errados consegue propor um acordo que é aceito pelas outras duas partes, como podemos observar nas linhas 23, 27, 28, 38 e 39. A reclamada afirma que fará com que a empresa envie uma carta dispensando a dívida cobrada ao reclamante e desta forma a audiência é encerrada.

Nesta audiência o que estava sendo negociado pelas partes era a cobrança feita ao consumidor pela empresa SAUDEPLAN após o mesmo ter feito o cancelamento do seu plano de saúde, embora que apenas verbalmente.

Temos aqui duas versões sendo contrastadas. De acordo com o reclamante ele não assinou nada quando foi rescindir o contrato porque a funcionária que o atendeu não lhe deu nada por escrito para assinar. Em contrapartida a reclamada, que é advogada da empresa, alega que ele teria por obrigação assinar uma rescisão, uma vez que quem adere um contrato tem que rescindi-lo.

Tanto reclamado quando reclamante fazem uso de formulações extremas em seus turnos de fala trazendo para a cena argumentos que garantem/sustentam seus pontos de vista apresentados.

A reclamada busca argumentos legais para legitimar o que está reivindicando, tornando a sua versão mais digna de crédito. Ela utiliza praticas que são de consenso, como, por exemplo, “todo mundo tem que ler o que assina”, buscando desta forma sustentação para a sua versão apresentada.

O reclamante por sua vez, afirma que a empresa por economia não apresentou a ele nenhum contrato e que quando ele foi rescindir o mesmo, a funcionário que o

atendeu também não lhe forneceu nenhum documento. Com este relato ele via escusa, tenta se livrar da culpa, colocando-a na empresa, que não tem profissionais aptos para o serviço, desconstruindo desta forma a versão apresentada pela reclamada.

### 3.3 A audiência de conciliação SUPER GESSO

A terceira audiência analisada é denominada por nós de Super Gesso. Participam desta audiência a reclamante Sandra, os reclamados Pedro (Rdo1), Carlos {Rdo2}, a estagiaria do PROCON Flavia e a mediadora Carla, que é advogada. A reclamação ocorreu porque a reclamante Sandra contratou os serviços da empresa Super Gesso para fazer o teto de sua casa, porém, ela alega que os funcionários, que no caso são os reclamados, não iam trabalhar e não terminaram o serviço.

Logo no início da audiência a mediadora passa o piso conversacional a um dos reclamados como podemos observar no excerto abaixo:

Excerto 21 [1:17 – 2:13] O serviço não foi concluído porque o marido da Rte o interrompeu.

17 flavia deixa que ele fala agora, depois você fala.  
 18 Pedro: é: . então nós fechamos o valor com ela de dois mil  
 19 reais pra quê: ela tem três quarto na casa dela, tem um banheiro  
 20 suíte, um banheiro social, um hall de escada , um lavabo ,cozinha,  
 21 sala de jantar e ela é ligada ( ) foi apresentado pra gente um  
 22 projeto de uma firma concorrente nossa então nós orçamos o valor  
 23 em cima desse o desse projeto vão fazer vão fazer papapá. ficou  
 24 estabelecido que ela nos daria quinhentos reais mensais ,lá teve  
 25 problema de parte elétrica, a cozinha atrasou um pouquinho, o::  
 26 azulejo pra poder , fomos embora, aí ela nos pagou mil reais, duas  
 27 prestações de quinhentos reais, aí nós fizemos, os três quartos  
 28 tão concluídos tem um friso do quarto dela que o esposo dela  
 29 alegou que tinha um armário que vai ser feito que a posição do  
 30 projeto não estava de acordo porque ia avançar o guarda-roupa e o  
 31 friso não poderia ser ali o projeto na ma mas nós concordamos  
 32 também num não tinha problema não. (1.8) o banheiro tem que fazer  
 33 ( ) rapaz pra fazer o projeto (1.4) um vidro que ela desejasse  
 34 cortar porque era vidro jateado tem que ela que tem que decidir.

35 eu posso sugerir mas quem tem que decidir é eles. não sou eu, cê  
36 entendeu. a sala dela deu um problema técnico, de execução , não  
37 tinha no projeto da menina os tubos passando, depois passaram a  
38 ter, entendeu. então foi sugerido em função do que ocorreu um  
39 detalhe , por vários detalhes a gente sugeriu e deixou eles  
40 decidirem , um dia o esposo dela pegou e falou as- eu quero  
01 parar o serviço. (1.56) ele também não falou eu quero parar  
02 definitivo, de repente falou quero parar pra poder ver o que podia  
03 ser feito ( ) não retomou mais, ele não falou mais. aí eu fui lá,  
04 peguei o material nosso (1.45) aí depois ele quis negociar o valor  
05 de novo , ele alegou que não tinha o dinheiro e tal aí que até fez  
06 um acordo do outro valor. e ele não chegou em acordo porque eles  
07 não chegaram ao acordo, ué. mas quem parou o serviço foram eles.  
08 Sandra: deixa eu te [ falar]  
09 Pedro: [ só q]ue nem valor, ela falou mil reais, nós não  
10 executamos o serviço, nós fechamos um serviço de dois mil reais.  
11 não tem discriminação do que é mil que deixa de ser mil. nós temo  
12 um valor, dois mil. a gente conclui. agora, só que tem, como a  
13 gente vai receber, se ela não quer que a gente conclui. tá  
14 entendendo.

Na linha 17 do excerto acima a estagiaria dá o primeiro turno de fala a um dos reclamados, que na linha 18, ao adquirir o piso conversacional, inicia o relato de seu ponto de vista sobre o ocorrido, ou seja, o reclamado apresenta um desafio ao ponto de vista assumido pela reclamante quando teve seu primeiro contato com o PROCON. O reclamado, Pedro, sinaliza que havia um contrato verbal e qual o valor do serviço prestado (então nós fechamos o valor com ela de dois mil reais). Em seguida, ele passa a descrever quais seriam os cômodos que eles teriam que prestar serviço (das linhas 19 a 21). Pedro então afirma que havia um projeto inicial (foi apresentado pra gente um projeto de uma firma concorrente) e como seria a forma de pagamento feita a eles pela reclamante Sandra (ficou estabelecido que ela nos daria quinhentos reais mensais). Depois, ele passa a descrever quais os cômodos que já haviam sido feitos e que houve alteração do projeto inicial a partir da decisão do marido da reclamante como mostra das linhas 28 a 32. De acordo com o reclamado não havia problema em modificar a obra, ou seja, ele aceitou a mudança proposta pelo marido da reclamante e se mostrou aberto a modificações mesmo após a obra em curso. Na linha 36 o reclamado se livra da culpa via escusa (a sala dela deu



um problema técnico, de execução), ou seja, ele se livra da responsabilidade de qualquer problema surgindo durante a execução do serviço. E, em seguida, coloca a responsabilidade do serviço não estar concluído no esposo da reclamante ao utilizar discurso reportado introduzido pelo verbo falou na linha 40 (um dia o esposo dela pegou e falou as- eu quero parar o serviço.). Como podemos observar, o reclamado faz um relato longo e quando a reclamante tenta tomar o turno de fala, uma vez que discorda do que está sendo exposto não tem sucesso como podemos observar na linha 08. A seguir, na linha 09 o reclamado continua o relato da sua versão sobre os fatos, não permitindo, desta forma, que Sandra tomasse o turno de fala. Essa tentativa de assalto ao piso é sinalizada pela sobreposição que ocorre nas falas do reclamado e da reclamante nas linhas 08 e 09. Ao continuar seu relato o reclamado mostra a sua vontade de concluir o serviço prestado e desta vez coloca a culpa do serviço não estar pronto na própria reclamante (a gente conclui. agora, só que tem como a gente vai receber se ela não quer que a gente conclui,).

Após o relato do reclamado, a mediadora passa o piso conversacional a Sandra como podemos observar no excerto abaixo:

Excerto 22 [2:12 – 2:27] O serviço foi interrompido porque os Reclamados não apareciam na obra

12 flavia sandra, a sra. tem alguma coisa [ ( ) ]  
 13 Sandra: [ flávia,] o negócio é o  
 14 seguinte, desde o início começou-se o serviço eles trabalhavam  
 15 três dias e só iam pra receber dinheiro no meu serviço. isso  
 16 aconteceu duas vezes. eu já até coloquei pra você. sendo que  
 17 esses detalhes se vai por vidro ou não, depois o carlos  
 18 conversou com o lucas e falou, conversou com o cara do vidro e  
 19 falou, a gente não tem condição de pôr vidro agora, aí o cara  
 20 do vidro falou olha, vocês mandam fazer o acabamento que tem  
 21 que ser feito depois a gente quando você puder você encaixam o  
 22 vidro. ficou feito isso. só que, **o serviço todo deu três**  
 23 **partes,** foram feitas; foram três sancas, mas assim, onde vai  
 24 entrar iluminação que estava no projeto, isso aí não foi  
 25 [ mexido. ]  
 26 Pedro: [cadê o pr]ojeto.

27 Sandra: tá aqui, tá aqui  
 28 ((sandra mostra folha. o reclamado1 olha))

Como podemos observar na linha 13 a reclamante após receber o piso conversacional da mediadora inicia o relato da sua versão sobre o ocorrido e coloca a culpa de ter interrompido o serviço nos reclamados, enquadrando-os como maus prestadores de serviço (eles trabalhavam três dias e só iam pra receber dinheiro no meu serviço.) e neste turno utiliza uma formulação extrema, recorrendo ao uso do quantificador universal **todo** ao dizer, na linha 22, “o serviço todo deu três partes”. Ao utilizar esta formulação extrema ela sinaliza que pagou por um serviço completo, por um serviço inteiro e não pela metade ou por parte dele, conforme foi apresentado pelo reclamado Pedro em seu primeiro turno de fala. Desta forma, ela para sustentar seu ponto de vista, desafia a posição inicial apresentada pela outra parte (reclamado).

A audiência segue e um novo assunto entra em discussão que é o motivo pelo qual o serviço foi interrompido. Reclamante e reclamados alegam motivos diferentes, ou seja, apresentam diferentes versões para um mesmo fato ocorrido, como podemos observar a seguir:

#### Excerto 23 [02:39 – 02:52] explicações conflitantes para o problema

19 Pedro: xô falar um negócio pro cê  
 20 [dá licença, deixa eu justificar, deixa ]=  
 21 Sandra [cê qué- isso aqui é minha sala assim ],  
 22 Pedro =eu justificar  
 23 Sandra: nessa posição. não, a sala não tem condição, isso tudo ( )  
 24 isso aí vai ter que tirar tudo  
 25 Pedro: essas placas aqui, elas são de encaixe. como elas desencaixam,  
 26 isso aqui é rejuntado. como não rejuntou, porque o marido dela  
 27 mandou interromper  
 28 Sandra: [mandou interromper porque vocês só iam lá pra receber.]=  
 29 pedro [nesse nesse espaço nã::o, **ele não, é que ele não ]conhece**  
 30 **nada de gesso,**  
 31 sandra =[só ia lá pra receber.ele falou interrompe até que a gente ]=  
 32 pedro [não, pêra um pouquinho, pêra pouquinho ]  
 33 sandra =[resolva, como é que a gente vai fazer a sala.] o resto não.=  
 34 pedro [não, eu vou, eu vou falar pra você ]  
 35 Sandra: =o resto a gente já tinha combinado. eu gastei mil reais.

No excerto acima temos uma disputa pelo piso conversacional entre reclamado e reclamante marcada pela sobreposição de voz nas linhas 20 e 21. Como as partes envolvidas estão em uma situação de conflito, em que há duas versões sendo contrastada, elas tentam apresentar as suas versões como sendo crível e com isso refutam a posição que é defendida pela outra parte. De acordo com a reclamante os reclamados não compareciam ao serviço, e quando iam só queriam receber ([mandou interromper porque vocês só iam lá pra receber.] =), portanto, seu marido mandou que o serviço fosse interrompido. E de acordo com os reclamados o marido da reclamante interrompeu o serviço porque não sabia avaliar o serviço (**é que ele não ]conhece nada de gesso,**). Por se tratar de uma situação de conflito, em que as partes envolvidas estão muito nervosas temos mais ocorrências de sobreposições como aparecem nas linhas 28 a 35. Percebemos também que a reclamante engata sua fala e mesmo quando interrompida pelo reclamado, como mostra as sobreposições, ela continua seu relato não abrindo mão do piso conversacional. Temos então, reclamante e reclamado argumentando sobre os diferentes motivos pelo qual o serviço foi interrompido. Nas linhas 25, 26 e 27 o reclamado se livra da culpa de que as placas de gesso não foram rejuntadas, justificando que o serviço só não foi feito porque o marido da reclamante mandou interromper. Sandra, porém, justifica o motivo pelo qual o serviço foi interrompido, ou seja, porque os reclamados só iam ao trabalho para receber como mostra a linha 28. Em contrapartida, o reclamado diz que o marido da reclamante mandou interromper porque ele não conhece nada de gesso como mostram as linhas 29 e 30. Ao utilizar a formulação extrema com o uso do quantificador universal **nada**, o reclamado coloca o marido de Sandra como um leigo, ou seja, alguém que não conhece sobre gesso e que desta forma ele não poderia mandar que o serviço fosse interrompido, ou seja, ele não tinha condições de avaliar a qualidade/natureza do serviço garantindo desta forma maior credibilidade ao que ele relata, uma vez que é profissional na área.

A questão sobre a interrupção do serviço segue em discussão entre as partes como podemos observar um pouco mais adiante:

#### Excerto 24 [04:01 -04:07] De quem é a responsabilidade

18 Pedro: ela tá perdendo dinheiro, porque ela interrompeu o[serviço.]

19 Sandra: [olha só]olha  
 20 só o o orçamento do dia vinte e três. olha só quartos os três  
 21 quartos trezentos reais, então vamos somar tá. **o corredor que**  
 22 **só tá no forro, não tem mais nada.** aqui tá o corredor com  
 23 rebaixo, ou seja, teria de ter o acabamento, duzentos reais.  
 24 vamos fingir que tá está pronto. quinhentos tá=  
 25 Pedro: **=mas ninguém falou que está pronto=**  
 26 Sandra: =o banheiro, os banheiros, banheir- cem reais. a friso da da  
 27 da da porta também não tá colocado trinta reais. cozinha cem  
 28 reais. se você somar **são 600 reais se estivesse pronto. e não**  
 29 **[tem nada pronto. não tem]**

Como mostra a linha 18 o reclamado mais uma vez coloca a culpa da interrupção do serviço em Sandra, que está se sentindo lesada em relação ao dinheiro que já pagou. Porém, ele sinaliza que ela não tem motivos para se sentir lesada, porque foi ela e seu marido quem pararam o serviço, ou seja, ele mais uma vez se livra da culpa via escusa, uma vez que atribui à culpa as outras partes envolvidas (a reclamante e seu marido). Desta forma, ele garante para si a sustentação do seu ponto de vista/posição defendido/a, ou seja, a parte dele só não está sendo feita porque a reclamante não deixou que continuasse, ele tenta desta forma se livrar de responsabilidade/culpa e da identidade de mau profissional atribuída a ele pela reclamante.

A seguir, a reclamante alega que já pagou metade do serviço, mas que não tem a parte que foi paga pronta, como podemos observar nas linhas 21 e 22. Ela utiliza mais uma vez formulação extrema em seu relato, com o uso do quantificador universal **nada**, e informa que só tem o corredor pronto, ou seja, que todo o resto estava ainda por fazer. Um contra argumento utilizado pelo reclamado para refutar a acusação feita pela reclamante é que ninguém afirmou que tinha nada pronto, ou seja, ele utiliza a formulação extrema **ninguém** para se eximir da culpa, ou seja, nem ele nem o outro reclamado disseram que tinha alguma coisa pronta, eles apenas estavam fazendo o seu trabalho, quando foi interrompido pelo próprio marido da reclamante, ou seja, o serviço ainda estava sendo feito, em execução. Porém, a reclamante segue seu relato e em um próximo turno de fala continua a afirmar que não tem nada pronto como podemos observar nas linhas 28 e 29, utilizando mais uma vez a formulação extrema **nada** para sustentar sua argumentação. Desta forma ela mostra que os reclamados não estavam trabalhando porque não havia nada pronto ainda, e desta forma ela e o seu marido

teriam motivos para interromper o serviço. E um pouco mais adiante ela vai voltar a sustentar isto de forma ainda mais clara:

Excerto 25 [04:24 – 04:28] Vocês não trabalharam nada!

24 Sandra: **ah::: cês num trabalharam nada!**  
 25 Pedro: eu não vou discutir com você.[eu não vou discutir com você!]  
 26 Sandra: cês [ trabalharam três dias gente!]  
 27 em dois meses vocês trabalharam três dias, cinco dias em seis,em  
 28 dois.

No excerto acima a reclamante em seu turno de fala volta a sustentar seu ponto de vista e deste modo de forma mais explícita afirma que os reclamados não trabalhavam nada. Ela utiliza mais uma vez a formulação extrema via uso do quantificador universal **nada**. Porém, abaixo, ela se contradiz ao afirmar que os reclamados trabalharam três dias e desta forma temos um exemplo de violação da máxima da qualidade, ou seja, trabalhar três dias vai contra não trabalhar nada. Podemos então afirmar que neste caso, a formulação extrema serviu para sustentar um ponto de vista que estava sendo defendido ter uma força argumentativa maior. Temos neste excerto mais uma situação de conflito em que as partes disputam o turno de fala, marcado pelas sobreposições das linhas 25 e 26.

A audiência segue e as partes continuam a construir seus argumentos fazendo agressões contra a outra parte envolvida, e ambos sustentam seus pontos de vista que estão sendo defendidos e disputados. Em seus argumentos eles continuam a usar as formulações extremas, mas como não se chegava a uma conclusão a mediadora faz uma intervenção como podemos ver abaixo:

Excerto 26 [10:25 – 10:39] Sem contrato não há saída para o conflito

25 carla: dessa reunião aqui hoje é uma conciliação, tá. chegar num  
 26 acordo em comum. agora, discuti::r, trocar ofensas, **não vai**  
 27 **chegar a lugar nenhum**. então cada um tem que manter a calma e  
 28 tentar entrar num acordo, porque se não entrar, vai sair daqui

29 do mesmo jeito que entrou, tá. então a gente tem aqui que se  
 30 acalmar, ver a proposta de cada um e ver se há acordo e se não  
 31 há. se não houver não vai ter jeito de resolver aqui. cês vão  
 32 ter que ir na justiça resolver, entendeu. porque não existe um  
 33 contrato de prestação de serviço pra gente dizer se foi  
 34 descumprido o prazo, se foi descumprido forma de pagamento, se  
 35 foi descumprido forma de serviço a ser executado. **não existe**  
 36 **nada por escrito** que a gente possa discutir em cima. então a  
 37 gente tem que usar aqui o bom senso, tá? você contratou um  
 38 serviço, tá insatisfeita, não foi feito no prazo devido. eles  
 39 alegam também [ que:::]

No trecho acima, a mediadora em seu turno de fala utiliza duas formulação extremas. A primeira é o uso de **nenhum** ao dizer **não vai chegar a lugar nenhum** nas linhas 26 e 27. Com esta formulação ela sinaliza que as discussões e ofensas entre as partes não vão levar a um acordo, ou seja, as ofensas estão sendo em vão. Uma segunda formulação extrema que ela utiliza é o uso do quantificador universal **nada** ao dizer, nas linhas 35 e 36, **não existe nada por escrito que a gente possa discutir em cima**. Com esta formulação ela atribui culpa a ambas as partes, pois eles não fizeram um contrato, e sem um contrato fica difícil definir quem está com a razão. Desta forma ela encaminha o caso para a justiça comum, uma vez que o PROCON não tem um perito para avaliar o caso. Então a audiência chega ao final como podemos observar abaixo:

#### Excerto 27 [18:38-19:14] A idealização de propostas

38 Carla: infelizmente num (5.78). é uma pena não conseguir resolver isso  
 39 logo né. porque normalmente nessas reuniões a gente consegue  
 40 chegar num consenso. foi pago mil rea::is, o que foi feito lá  
 41 por exemplo dá, foi feito mais ou menos mil, morre por aqui,  
 01 **ninguém deve ninguém**. ou foi feito oitocentos, te dou duzentos,  
 02 ou foi feito mil e duzentos cê dá me deve duzentos. **sempre**  
 03 **chega-se num consenso**, mas infelizmente, com vocês aqui, **a**  
 04 **gente não tá conseguindo chegar a conclusão nenhuma**. (1.46) e  
 05 pelo o que eu já vi, a flávia já ficou aqui a bastante tempo,  
 06 já tentei intervir e continua o mesmo impasse, né. então a  
 07 gente (2.66) vai depender de opiniões de terceiros

08           especializados pra avaliar esse caso, principalmente porque não  
09           existe um   [contrato            ]  
10 Sandra:           [contrato, hum-hum]  
11 Carla: pra gente se basear em tempo de execução de serviço, em  
12           realmente o que que foi contratado.. então é bom até pra  
12           aprender né. acho que até pra ambas as partes. o contrato  
14           poderia servir de prova para os dois né.

Como mostrado acima a mediadora finaliza a audiência e em seu turno ela novamente se vale de formulações extremas. A primeira aparece quando ela coloca em questão que ninguém deve a ninguém. A segunda ao informar que no PROCON eles **sempre** chegam a um acordo, e com isto afirma que desta vez será diferente, pois as partes não abrem mão de seus pontos de vista. E a última formulação extrema que utiliza é **nenhuma**, ao afirmar que a discussão interminável entre as partes não deu em nada. Com isto ela encaminha o caso à justiça, porque as partes não tinham um contrato que pudesse estabelecer os direitos e obrigações dos litigantes.

Como percebemos aqui o conflito aconteceu porque as partes não tinham um contrato de prestação de serviço para comprovar quem estava com a razão. Reclamante e reclamados, além disso, apresentavam diferentes versões sobre as razões da interrupção do serviço. A reclamante, alegava em sua versão, que os reclamados não compareciam ao serviço para trabalhar, somente para receber. Em contrapartida, os reclamados afirmavam que só pararam o serviço porque o marido da reclamante mandou interromper. Em seus relatos as partes utilizaram algumas formulações extremas para sustentar seus argumentos, tornando assim suas versões apresentadas mais dignas de créditos, construídas com bases reais ou factuais e de acordo com o consenso. Desta forma as formulações extremas são poderosos mecanismos de persuasão.

### 3.4 A audiência TELEX

A quarta e última audiência analisada é por nós denominada de TELEX. Participam desta audiência a reclamante Rita, o reclamado Celso que é advogado e representa a empresa TELEX e a mediadora Bruna, que é advogada do PROCON. A reclamação ocorreu porque a reclamante Rita ligou para a empresa TELEX na intenção de trocar seu plano telefônico e a atendente a informou que mesmo mudando o plano o

contrato seria o mesmo e que nada mudaria. Porém, de acordo com a reclamante, na mudança de plano ela perdeu todos os bônus acumulados no plano anterior.

Logo no início da audiência a mediadora concede o piso conversacional à reclamante que começa a relatar o motivo pelo qual procurou o PROCON como podemos observar no excerto abaixo:

Excerto 28 [2:01 – 2:25] Todas as perguntas de costume

01	bruna	eu não to nem com o papel,
02	rita	posso te falar.
03	bruna	pode.
04		(0.2)
05	rita	ta, é o seguinte, eu mudei do plano seiscentos
06		para o plano oitocentos mais, perguntei para a
07		menina,
08	sérgio	espera só um minutinho que <b>eu vou anotando tudo,</b>
09	rita	ta
10	sérgio	que eu vou tentar fazer esse levantamento para
11		você. han, seiscentos para o oitocentos mais
12	rita	é
13	sérgio	han
14	rita	perguntei para a menina se mudava contrato, o que
15		que mudava, se eu tinha é que::, fazer outro
16		contrato, e <b>todas as perguntas de costume,</b>
17		perguntei, não é mesma coisa, continua mesma
18		coisa. só que eu tinha seiscentos e cinquenta e
19		cinco minutos de credito
20	sérgio	ce uso ainda.
21	rita	é
22	bruna	( ) utilizar isso ( ) nos dois últimos meses.
23	rita	e, ne, que, e ai eu perdi
24	sérgio	não, perai
25	rita	perdi.

Nesta audiência temos um início atípico, pois a mediadora participa sem a súmula da reclamação. Podemos observar que, logo no início da audiência, a reclamante se auto-seleciona para iniciar o relato de sua reclamação e tem o direito ao piso conversacional concedido pela mediadora como podemos observar nas linhas 02 e 03 a partir do par adjacente pedido/aceitação. Após uma micro pausa de (0.2) como mostra a linha 04, a reclamante inicia, então, a apresentação da sua posição em seu próximo turno de fala (linhas 05 a 07). A reclamante tem seu piso conversacional assaltado pelo reclamado na linha 08, que utiliza uma formulação extrema via o uso do quantificador universal **tudo**, sinalizando para a reclamante que anotará o que for relatado por ela. Na



linha 14 a reclamante, então, continua a apresentar sua posição em relação ao ocorrido. Neste turno ela faz uso de uma formulação extrema, através do quantificador universal **todas** (e todas as perguntas de costume) sinalizando que ela agiu de acordo com o esperado, uma vez que ligou para a empresa e procurou saber todas as informações necessárias para a mudança de plano. Com esta formulação ela garante que tudo o que tinha que ser perguntado e esclarecido foi feito, ou seja, ela garante para si e para a sua posição defendida credibilidade uma vez que agiu conforme o costume e o consenso.

Excerto 29 [2:37 – 2:60] Não munda, não muda nada

37	rita	<b>e, como eu perguntei tudo, ela não muda nada, para</b>
38		<b>mim não muda, não muda nada.</b>
39	sérgio	nesse primeiro mês você gastou os oitocentos mais
40		os seiscentos e cinqüenta.
41	rita	não não, perai
42	bruna	não, ela só ( )
43	rita	o plano é o seguinte, eu só, eu perdi o direito
44		dos meu créditos
45	sérgio	hum rum
46	rita	entendeu. porque o plano era o seguinte, é, eu
47		continuo comprando seiscentos minutos, e ganhei
48		duzentos fixo, entendeu, para ligar, para telefone
49		fixo, que é a mudança, só que dentro dos meus
50		seiscentos minutos de cred, que eu compro todo mês
51		eu tinha um credito que eu não tinha usado, meu
52		filho foi assaltado, eu estava sem telefone, então
53		eu tinha seiscentos e cinqüenta minutos de
54		credito.
55	sérgio	hum rum.
56	rita	<b>e eu perdi isso tudo.</b>
57	sérgio	na virada,
58	rita	na virada de plano.
59	sérgio	foi zerado o contador, e::
60	rita	<b>zerou tudo.</b>

No excerto acima temos a reclamante fazendo uso de mais algumas formulações extremas. A primeira aparece na linha 37 (e, como eu perguntei tudo, ela não muda nada, para mim não muda, não muda nada. ) e através desta formulação a reclamante deixa claro que não ficou nenhuma pergunta sem fazer. A segunda formulação é o uso do quantificador universal **nada**, e com o uso desta formulação a reclamante afirma que não poderia haver qualquer mudança no plano, uma vez que a atendente lhe prestou tal informação. Desta forma ela traz credibilidade a sua posição

defendida uma vez que mesmo após a informação que tudo continuaria da mesma forma, ou seja, nada mudaria na migração do plano, a reclamante perdeu todos os seus bônus. E para afirmar que os bônus foram perdidos, a reclamante mais uma vez recorre a uma formulação extrema, desta vez com o uso do quantificador universal **tudo** como mostra a linha 56 (e eu perdi isso tudo.). E na linha 60 ela mais uma vez recorre a esta mesma formulação (zerou tudo.)

No excerto a seguir temos uma formulação feita pelo reclamado sobre a posição defendida pela reclamante como mostra abaixo:

Excerto 30 [3:04 – 3:13] Daí pra frente ta tudo ok.

04	rita	daí para frente <b>ta tudo ok.</b>
05	sérgio	o que você esta questionando aqui são os
06		seiscentos e cinqüenta que você perdeu
07	rita	eu só estou questionando o que eu tinha de credito
08		e perdi.
09	sérgio	ta.
10	rita	que na realidade com com com o que eu tinha e com
11		a virada foram setecentos e quarenta e quatro
12		minutos, que eu perdi, eu fiz as contas, eu peguei
13		eu falei vou, ( ) vou contar.

Como podemos observar nas linhas 05 e 06 o reclamado formula, ou resume qual a reclamação prestada pela consumidora perante o PROCON, ou seja, o motivo pelo qual a reclamante recorreu a esta instituição (o que você esta questionando aqui são os seiscentos e cinqüenta que você perdeu). No turno seguinte, a reclamante reformula o que foi dito pelo reclamado e ao fazer uso do **só**, sinaliza que tem apenas um único motivo para ter prestado a reclamação, que é a perda dos bônus que ela tinha, mostrando que sua reclamação é algo fácil de ser resolvido e que sua posição defendida é justificável, uma vez que o que ela quer é algo simples e de direito seu.

Em seguida, o reclamado informa que está disposto a fazer um acordo e que está tentando falar com a central da empresa, para que o problema seja resolvido, como podemos observar abaixo:

Excerto 31 [3:41 – 3: 56] Agora eu sei que eu vou perder

41	sérgio	rita, eu to sem apuração, eu vou tentar questionar
42		la em belo horizonte e vê se a gente consegue
43		chegar em um acordo aqui.
44	rita	ta, eu já telefonei varias vezes e eles me alegam
45		que quando muda de plano <b>você perde tudo</b> , só que
46		eu, concordo, tanto que agora eu estou saindo
47		desse para um mil, porque eu vou botar mais uma
48		linha, eu tenho credito e eu sei que eu vou
49		perder, mas ai eu sei que eu vou perder.
50	sérgio	ta
51	rita	eu sabendo ( )
52	sérgio	ta essa transação aqui você não sabia.
53	rita	não sabia, não fui avisada, eu perguntei o que que
54		mudava, como <b>ela me falou que não mudava nada</b> , não
55		muda contrato, <b>não muda nada para mim não muda</b>
56		<b>nada</b> , eu só estou tendo um beneficio.

No excerto acima, podemos observar que o reclamado sinalizou estar disposto a fazer um acordo como mostram as linhas 41, 42 e 43, ou seja, ele aceitou a posição defendida pela reclamante como algo correto, não a desafiando nem gerando conflito. A reclamante informa que fez vários contatos com a empresa, porém sempre a respondiam com base na norma geral, que quando muda-se de plano, se perde tudo o que havia em um plano anterior, informação esta que foi omitida quando ela ligou pela primeira vez para fazer a migração do plano. Ela sustenta este argumento um pouco mais abaixo como mostram as linhas 53, 54, 55 e 56, utilizando mais uma vez o quantificador universal **nada** na apresentação de seu argumento, ou seja, ela novamente recorre a uma formulação extrema para sustentar sua posição, como sendo digna de crédito.

No excerto abaixo temos o contato que o reclamado faz com a central da empresa no intuito de resolver o problema da reclamante, como podemos observar abaixo:

Excerto 32 [3:57 – 4:18] A telex garantiu a ela que seria a mesma coisa

57	Sérgio	é laila, quem fala.
58	bruna	( ) dois dois quatro ( )
59	sérgio	o rosângela, é sérgio, eu estou te chamando de
60		laila, aqui eu quero falar com alguém que, saiba
01		me informar um pouco melhor sobre o o plano telex
02		família.(20s) elaine, é sérgio da telemar de juiz
03		de fora, tudo bom, eu estou em uma audiência aqui
04		no procon e é o seguinte, a a autora tinha um

05		plano telex seiscentos, família, ela migrou para
06		um plano oitocentos mais, ta, e nessa época ela
07		questionou a telex, o que que seria, o que
08		acarretaria nessa mudança, a telex garantiu a ela
09		que seria mesma coisa, <b>que não perderia nada, nem</b>
10		<b>os créditos que ela tinha, nem nada.</b> acontece que
11		ela perdeu seiscentos e cinquenta créditos,
12		minutos que ela tinha em créditos nessa virada, e
13		é justamente isso que ela esta questionando aqui
14		com a gente aqui, que que você acha que pode ser
15		feito aqui neste caso.
16		((aqui temos 74 segundo de silencio, ninguém fala
17		nada))
18	sérgio	é transferencia de ramal

Como observamos acima, o reclamado liga para a central da empresa para solucionar o problema da reclamante, e ao relatar para a atendente o que estava acontecendo ele faz uso das mesmas formulações extremas que foram utilizados pela reclamante na construção do ponto de vista. Como mostra a linha 10 ele recorre a uma formulação extrema, que é o uso do quantificador universal **nada** (que não perderia nada, nem os créditos que ela tinha, nem nada.). Como o reclamado faz uso das mesmas formulações extremas que a reclamante, podemos afirmar que ele reconhece e garante a posição defendida pela reclamante como correta e digna de crédito. No excerto a seguir a reclamante voltar a sustentar sua posição e retoma o argumento de que não foi informada que perderia seus bônus.

Excerto33 [4:49 – 5:01] Eu só não fui informada

49	sérgio	essa informação ( ) que ia manter os créditos
50	rita	não não, não foi essa informação que eu perguntei
51		se continuava o mesmo contrato, eu não perguntei
52		sobre os créditos.
53	sérgio	ah , entendi.
54	rita	não.
55	sérgio	você não foi informada.
56	rita	não, não eu só não fui informada , não perguntei
57		vai vai, vai manter o mesmo contrato, se vai, se
58		manteve <b>o mesmo contrato manteria tudo igual</b> , não
59		é verdade. agora realmente eu não perguntei sobre
60		os créditos, só não fui informada que seria
01		cortado, que começaria da estaca zero.

No primeiro turno de fala do excerto acima, como mostra a linha 49, temos o reclamado perguntando à reclamante se ela pediu todas as informações sobre os créditos. A reclamante afirma nas linhas 50, 51 e 52 que não perguntou sobre os créditos, violando desta forma a máxima da qualidade, uma vez que no início da audiência ela afirmou que fez todas as perguntas de costume, e deixar de perguntar sobre os créditos viola tal máxima, ou seja, ela não fez todas as perguntas, deixando algumas perguntas sem fazer. Por outro lado, a reclamante se vale da implicação lógica do tipo se x, então y, para defender a idéia de que a pergunta sobre a manutenção do contrato implica garantia/manutenção dos direitos adquiridos.

Abaixo, o reclamante tenta mais uma vez contato com a central na intenção de solucionar o problema apresentado pela reclamante:

Excerto 34 [5:15 – 5:31] Eu perdi sem usar

15	sérgio	roseane, é sérgio, de juiz de fora. roseane, eu
16		estou no procon, em uma audiência, o autor tem,
17		tinha um plano telex família de seiscentos
18		minutos, migrou para um de oitocentos minutos,
19		oitocentos mais ta, alo. na época ela entrou em
20		contato com a telex e a telex informou que o
21		contrato seria o mesmo, <b>que seria tudo nas mesmas</b>
22		<b>condições, que ela não estaria perdendo nada.</b>
23		acontece que ela ainda tinha seiscentos e
24		cinquenta minutos em créditos, e ela perdeu isso,
25		existe possibilidade de de ( ) seiscentos,
26		migrou para um telex família oitocentos mais, ta,
27		só que quando ela migrou ela tinha seiscentos e
28		cinquenta minutos ainda, no plano dela. (2.0) não,
29		pois é, dois meses, ela sabe disso, de dois em
		dois meses é é:: ne.
30	rita	mas eu perdi, sem usar.
31	sérgio	ta, quanto que é a sua franquia.

Neste excerto analisado, temos o reclamado tentando seu segundo contato com a central para solucionar o conflito e ao relatar para outra atendente a posição apresentada pela reclamante, ele mais uma vez recorre às mesmas formulações extremas que ele usou em seu primeiro contato com a central e que a reclamante usou na apresentação e defesa de sua posição. Nas linhas 21 e 22 o reclamado recorre a duas formulações extremas. A primeira é o uso do quantificador universal **tudo**, e a segunda com o uso do

quantificar universal **nada**. Aqui temos mais uma pista de que ele aceitou a posição que a reclamante apresentou como crível.

Como o reclamado aceitou a posição defendida pela reclamante como crível, não a desafinando, a audiência parte para o término, uma vez que foi fácil chegar a um acordo, como mostra o excerto a seguir:

Excerto 35 [6:41 – 6:55] A conta dela não vai mudar nada

41	sérgio	( ) ela vai ter é credito, ( ) é o que ela
42		falou, ela vai ter mil e duzentos [( ) ]
43	bruna	[( )] ( )
44		achei que isso fosse inviável ( ).
45	sérgio	( ) no final do mês, se ela já usou os
46		seiscentos ( ) direito de usar nos dois meses,
47		que é seiscentos e pouco, entendeu. a conta dela
48		vai continuar vindo a mesma, <b>não vai mudar nada.</b>
49		eu não estou dando desconto em fatura não, estou
50		dando em créditos, inserindo créditos.
51	bruna	então, mas aí eu pensei que fosse inviável ( ).
52	sérgio	só que aí coincidentemente é é mais ou menos a
53		quantidade de créditos que ela esta requerendo
54		aqui, seiscentos, a franquia dela te da isso de
55		credito não é.

No excerto acima o reclamado apresenta uma solução para o problema que é a devolução dos bônus perdido pela reclamante em forma de créditos, ou seja, ela vai ter o que perdeu de volta. A mediadora tenta entender o que está sendo proposto pelo reclamado que no turno seguinte formula, de maneira mais clara, sua solução para o problema. A consumidora aceita o que foi proposto e então, a audiência chega ao término. Antes, porém, a consumidora, após ter conseguido resolver o que queria, sinaliza que não tem mais reclamações a fazer sobre a empresa e que quer continuar a ter os serviços prestados pela empresa, ou seja, ela não quer perder o vínculo com a empresa, como podemos observar abaixo:

Excerto 36 [8:14 – 8:34] Não tenho mais nada a reclamar

14	rita	<b>eu não tenho nada a reclamar da telex,</b> a não ser
15		esses detalhes de, de é é falta de comunicação
16	sérgio	é
17	bruna	o numero do telefone eu coloco o numero principal

18		dela sérgio.
19	sérgio	é, tudô no numero principal.
20	rita	o numero principal, hoje é o::,
21	sérgio	eu não anotei aqui, deixa eu ver onde que eu
22		anotei
23	rita	oito oito zero oito, dois meia zero zero, eu tenho
24		quatro linhas, todas no meu nome.
25	bruna	então eu vou, ( ) coloca sérgio.
26	sérgio	é esse principal, oito oito zero oito, dois meia
27		zero zero.
28	bruna	hum rum
29	sérgio	é a sua chave ne,
30	bruna	( ) então esse vai ficar assim, ta.
31	sérgio	a senhora esta então satisfeita com a telex?
32	rita	to, eu to, <b>eu não tenho nada a reclamar</b> , a não ser
33		esses, essa falta de comunicação que irritam um
34		pouco.

Neste último excerto analisado, temos a reclamante sinalizando que esta satisfeita com os serviços prestados pela empresa, ou seja, ela muda o enquadre da reclamação, passando de um problema em que ela perdeu tudo, para apenas um detalhe ocorrido, ou seja, o que antes era extremo, agora passa a ser apenas detalhe, desta forma ela abre mão de formulações extremas, uma vez que já conseguiu resolver o que queria, e o uso de formulações extremas poderia gerar conflitos entre as partes (ela e o reclamado). Percebemos que ao fazer tal mudança de enquadre, ela faz um auto reparo (linha 15). Ela categoriza o ocorrido agora como não sendo um problema grave, ou seja, a empresa não tem má conduta e isto foi favorável ao acordo. E a seguir ela faz um último uso de formulação extrema, que é o uso do quantificador universal nada, porém, desta vez com um sentido positivo, ou seja, ela não tem mais reclamações a fazer contra a empresa. A reclamante minimiza um pouco ao construir seu relato e mostra que quer continuar a usufruir dos serviços prestados pela empresa, reenquadrando o problema como sendo de má comunicação, atribuindo culpa a uma funcionária por omissão de informação, ou seja, ela tira a culpa da empresa pelos problemas e coloca em uma funcionária da empresa.

Percebemos que na análise desta audiência a reclamante também fez uso de formulações extremas na apresentação de sua posição e na sustentação da mesma via argumentação. Porém, diferentemente das outras três primeiras audiências analisadas, a posição defendida não foi desafiada/refutada. Desta forma, não houve conflito entre as partes (reclamante e reclamado). O reclamado aceitou a posição apresentada pela reclamante como crível, digna de crédito, então, fez o que foi possível para resolver o problema e chegar a um acordo atendendo a meta do PROCON.

Termino por aqui a análise os dados e na seção seguinte faço alguns comentários sobre a análise e respondo as perguntas que me motivaram a fazer este trabalho.



#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na apresentação da pesquisa nesta dissertação, procurei demonstrar como os participantes de audiências de conciliação realizadas no PROCON utilizam os mecanismos de formulações extremas quando apresentam/formulam seus argumentos para defender as posições/pontos de vista. Partindo de um ponto de análise microetnográfico, foram analisadas situações em que as formulações extremas aparecem e tornaram-se relevantes para os participantes. A busca por este ponto de vistaêmico teve, como objetivo principal, entender o modo como as partes, envolvidas nestes encontros, recorrem a certos mecanismos para fortalecer e sustentar as posições que estão defendendo.

As respostas às perguntas de investigação foram sendo construídas ao longo do desenvolvimento da pesquisa.

O primeiro questionamento de investigação dizia respeito ao modo como as reclamações em audiências de conciliação são realizadas no PROCON. Procurei observar como a reclamação era apresentada/formulada pelas partes envolvidas (reclamante e reclamado) e quais os recursos que elas utilizavam para garantir/sustentar suas posições e seus argumentos. Na primeira audiência analisada, que recebeu o nome de OK VEÍCULOS, percebemos que a mediadora apresenta para o reclamado a reclamação feita pelo consumidor (reclamante). A reclamação é, portanto, apresentada pela mediadora e desconstruída pelo reclamado, que se posiciona como alguém que conhece as leis. Nesta primeira audiência, tanto a mediadora quanto o reclamado utilizam, em suas posições defendidas e desafiadas, argumentos que estão de acordo com a lei e com o que é consenso, fazendo uso de algumas formulações extremas. Ambos, ao terem suas posições desafiadas utilizam mais argumentos que sustentam o que está sendo defendido/apresentado. Na segunda audiência analisada, ou seja, na SAUDEPLAN, temos novamente um mediador iniciando o encontro. Esta audiência é iniciada com o mediador apresentando a reclamada ao reclamante, passando a seguir, o piso conversacional à reclamada que sinaliza ter conhecimento do que se tratava a reclamação feita pelo reclamante junto ao PROCON. Ela lê a súmula da reclamação protocolada no PROCON e em seguida, se dirige ao reclamante desafiando/refutando o que foi apresentado por ele. De acordo com a reclamada tudo o que o reclamante alegava não tinha fundamentos legais e nem estava de acordo com o consenso, ou seja,

a atitude tomada pelo reclamante de ter feito uma rescisão verbal e não por escrito, não tendo desta forma nenhum documento que a comprovasse não é correta, nem esperada. Desta forma, percebemos que novamente a reclamação foi apresentada pela reclamada que, com base em argumentos legais e consensuais, a desconstrói. Após a apresentação inicial, reclamante e reclamada iniciam uma discussão interminável, em que ambos recorrem a vários argumentos que sustentam suas posições e desafiam a posição defendida pela outra parte.

Na terceira audiência analisada, ou seja, a SUPER GESSO, temos mais uma vez a mediadora iniciando o encontro como é esperado. Em seguida, ela passou o primeiro piso conversacional ao reclamado, que inicia um relato sobre a reclamação feita pela reclamante junto ao PROCON. Também nesta audiência, o reclamado já inicia a apresentação da reclamação feita pela reclamante, tentando desconstruí-la. Aqui também, após a apresentação inicial da reclamação, temos, durante toda a audiência, reclamante e reclamados construindo seus argumentos e desafiando/criticando os argumentos e a posição defendida pela outra parte envolvida, ou seja, eles tentam tornar seus argumentos mais fortes desconstruindo a posição inicial defendida pelo outro.

A quarta é última audiência analisada, ou seja, a TELEX, ao contrário das outras três anteriores, temos a mediadora iniciando o encontro e passando o piso conversacional a reclamante que inicia o relato da posição defendida, ou seja, ela apresenta sua reclamação, sinalizando para o reclamado qual foi o motivo que a levou ao PROCON. A reclamação é construída/apresentada em uma interação entre a reclamante e o reclamado que procura entender o que realmente aconteceu. A mediadora fica imparcial, apenas ouvindo o que as partes dizem. Não há desafio já que o reclamado acata desde o início a posição da reclamante.

Percebemos então, em nossa análise, que não existe uma regra fixa na apresentação da reclamação feita pelas partes envolvidas em uma audiência de conciliação realizada no PROCON. O mediador/a inicia o encontro e ora passa o piso conversacional para o reclamado ora para o reclamante. Porém, observamos que quando as partes envolvidas no encontro apresentam suas posições e os argumentos que sustentam estas posições procuram construí-los com bases em questões legais e consensuais, tornando, desta forma, sua posição mais digna de crédito e desafiando a posição que é apresentada pela outra parte envolvida.

O segundo questionamento dessa pesquisa dizia respeito ao modo como as formulações extremas eram utilizadas pelas partes para garantir/sustentar seus pontos de

vista/posições e seus argumentos. Em primeiro lugar busquei identificar qual a função retórica e argumentativa das formulações extremas. E depois, se as formulações extremas garantiam às partes sustentação de seus pontos de vista/posições na elaboração de seus argumentos. Durante a análise da primeira audiência percebemos que, na construção e sustentação de sua posição, o reclamado utilizou diversas vezes estratégias de formulações extremas, tentando garantir assim, maior força argumentativa e credibilidade ao que defendia. O reclamante também utilizou diversas vezes formulações extremas tanto para sustentar a posição sobre o ocorrido quanto para refutar o que foi defendido pelo reclamado. As formulações extremas foram usadas em diversos turnos de conflito entre as partes. Na segunda e na terceira audiência observamos a mesma ocorrência, ou seja, as partes envolvidas engataram uma discussão interminável na apresentação e sustentação das posições defendidas. Ao argumentarem a favor das mesmas, as partes recorreram a diversas formulações extremas, que tornavam seus pontos de vista mais fortes e refutavam o ponto de vista defendido pela outra parte envolvida no encontro. Já na última audiência somente a reclamante fez uso de formulações extremas ao apresentar sua posição em relação o ocorrido, posição esta que não foi desafiada pelo reclamado, uma vez que ele legitimou o que a reclamante relatou como aceitável e logo se mostrou interessado em resolver o problema. Sendo assim, não tivemos nenhum conflito nesta última audiência analisada. As partes conseguiram chegar a um acordo sem grandes problemas. A reclamante vendo que sua posição não foi desafiada deixou de lado os recursos de formulações extremas e continuou a apresentar sua posição, só que desta vez mais flexível, não precisando, portanto, usar os pontos extremos de uma escala. Assim como Pomerantz (1987), observou em seus dados analisados, os participantes aqui presentes também estavam engajados em algum tipo de atividade como reclamar, acusar, justificar ou defender. E através da análise dos nossos dados, também podemos constatar nos termos de Pomerant que, os participantes usam formulações extremas quando estão envolvidos nessas atividades. Parte da negociação, ou seja, a sustentação da posição defendida como crível, envolve apresentar a reclamação como algo que precisa ser legitimado, algo provável, que não possa ser rejeitado pelo outro, por isso, usamos os casos de formulações extremas, ou seja, para legitimar a nossa reclamação que é construída através da apresentação de um ponto de vista/posição defendido e argumentar a favor dos mesmos. Desta forma, as formulações extremas apresentam uma grande força

retórica e argumentativa, pois através delas as partes pretenderam apresentar e sustentar o que defendem, como sendo irrefutável.

Um último questionamento dizia respeito aos principais recursos lingüísticos utilizados no português do Brasil quando os participantes faziam uso de formulações extremas. Através da análise das quatro audiências percebemos que os participantes recorrem às mesmas classes gramaticais apresentadas por Pomerantz em seus dados. Os quantificadores universais **tudo** e **nada** são os mais utilizados. A classe gramatical dos advérbios também é bastante utilizada (**sempre, nunca, só, nenhum**). Temos também o uso de algumas construções que fazem uso do superlativo (**muito claro**, ou seja, claríssimo).

Os dados revelaram, também, um aspecto muito importante na apresentação/sustentação de posições/pontos de vista quando os participantes estão envolvidos em uma situação de conflito. Como afirmarmos e observamos acima as formulações extremas são poderosos mecanismos para legitimar e garantir o que se quer defender, porém elas dificultam que os participantes cheguem a um acordo. Conforme percebemos na análise das três primeiras audiências (OK VEÍCULOS, SAUDEPLAN e GESSO TETO), ambas as partes, ou seja, reclamante e reclamado fizeram uso de formulações extremas desde o início da audiência até seu término, tornando, portanto, difícil o processo de negociação. Na audiência SAUDEPLAN só foi possível chegar a um acordo porque a mediadora mudou o enquadre do problema como sendo de ordem legal, ou seja, quais os procedimentos que seriam corretos ou não na rescisão de um contrato, para um enquadre de ordem financeira, em que seria mais fácil e econômico para a empresa, que estava sendo representada pela reclamada, perdoar a dívida do consumidor do que ter que resolver o conflito em outra instância, ou seja, na justiça comum. A mediadora para conseguir um acordo foi imparcial, não fazendo uso de nenhuma formulação extrema na construção da negociação final.

Na audiência GESSO TETO, como as partes em litígio fizeram durante todo o curso da interação uso contínuo de formulações extremas para sustentar seus pontos de vista e argumentos, não foi possível chegar a um acordo. As partes apresentaram seus argumentos para sustentar suas posições inicialmente defendidas e desafiaram a posição defendida pela outra parte, ou seja, o desafio foi constante nesta audiência. E como as partes hora nenhuma abriram mão destas formulações extremas o acordo não ocorreu. A mediadora percebendo que as partes não se distanciavam dos pontos extremos de uma escala e que não havia um contrato que pudesse auxiliar no esclarecimento do caso,

encaminhou o caso a outras instancias onde houvesse um perito que pudesse avaliar o serviço e assim confirmar quem estava ou não com a razão.

Já na última audiência analisada, percebemos que a reclamante também fez uso de formulação extremas quando apresentou sua posição inicial. Porém o reclamado não desafiou esta posição, não fazendo nenhum uso de formulação extrema em seus turnos de fala, apenas reportando a posição da reclamante quando ligou para a central da empresa, na tentativa de resolver seu problema. Percebemos que quando ele reportou sua fala ele fez uso das mesmas formulações que a reclamante, ou seja, ele aceitou o modo com o qual ela construiu sua posição, legitimando-a indiretamente. Vendo que não havia conflito, a reclamante largou mãos das formulações extremas e se mostrou flexível, e também disposta a resolver a situação e a chegar a um acordo. Desta forma ela sinalizou que não havia outra reclamação para fazer sobre a empresa e que queria continuar cliente. Desta forma foi possível um acordo entre as partes.

Como resultado desta análise, podemos afirmar que as formulações extremas são estratégias importantes na construção/apresentação e sustentação de posições. Elas garantem às partes envolvidas, em um encontro, maior credibilidade ao que estão defendendo, pois apresentadas como a única versão possível para um dado estado de coisas e em grau máximo de adesão às idéias defendidas. São, portanto, recursos que têm uma grande força retórica e argumentativa, porém dificultam que se chegue a um acordo. Para que um acordo seja construído é necessário que, no decorrer das audiências, as partes abram mão destes pontos extremos de uma escala, e se mostrem flexíveis, ou seja, é necessário que as partes se afastem um pouco da posição inicialmente defendida de forma extremada e busquem uma solução que seja boa/rosoável para ambas as partes.

Podemos concluir então, que as formulações extremas são poderosos mecanismos para construir e embasar pontos de vista em audiências de conciliação em sua fase inicial. As partes utilizam estas formulações de forma extrema para sustentar seus argumentos ou pontos de vista e fazer com que a outra parte tenha dificuldades em refutar o que é dito. As formulações extremas, em uma interação, exercem um importante papel e guiam as ações que estão sendo desenvolvidas no discurso. As tarefas discursivas desencadeiam um conjunto de ações, que se organizam seqüencialmente, permitindo que os participantes administrem e negociem as metas comunicativas que orientam suas contribuições de fala.

Desta forma, espero que este estudo contribua para outros, que busquem explorar a força argumentativa das formulações extremas usadas na construção de pontos de vista em situações de conflito.

## REFERÊNCIAS

CLARK, Herbert H. (2000) O uso da linguagem .Trad. Nelson Azevedo e Pedro Garcez. *Cadernos de Tradução*. Porto Alegre. N.9.p.49-74, jan-marc.2000.  
Obra original: *Using Language*.Cambridge:Cambridge Univ. Press.p.3-25,1996.

CLAYMAN, S. E. Footing in the achievement of neutrality: the case of news-interview discourse. In: DREW, P.; HERITAGE, J. (Eds.). *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 163-98.

COULTHARD, M. *An Introduction to discourse analysis*. London: Longman, 1977.

COUPER-KUHLEN & SELTING (2001)Introducing Interactional Linguistics. In Selting & Couper Kuhlen (ed) *Studies in Interactional Linguistics*..John Benjamins Publishing Co.

DREW, P.; HERITAGE, J. (Eds.). *Talk at work*. Interaction on institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

EDWARDS, Derek. *Extreme Case Formulations: Softeners, Investment, and Doing Nonliteral*. *Research on Language and Social Interaction*, 33(4), 347–373, 2000.

EDWARDS, Derek. & Potter, J. [Social Representations and Discursive Psychology: From Cognition](#) . Loughborough University, UK. *Social Science Information*, December 1, 2002

EEMEREN, F. H. van et al. *Fundamentals of argumentation theory: a handbook of historical backgrounds na contemporary developments*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 1996.

\_\_\_\_\_. Argumentation. In: DIJK, T. A. van. (Ed.). *Discourse as structure and process*. London: Sage Publications, 1997.

ERICSON, F. Qualitative methods. In: LINN 3 ERICKSON (orgs), *Quantitatives methods, Qualitative methods*. New York: Macmillan, 1990.

GARCEZ, P. M. Formas institucionais de fala-em-interação e conversa cotidiana: elementos para a distinção a partir da atividade de argumentar. *Palavra*. Rio de Janeiro, Editora Trarepa, 2002, p. 54-73.

GARCEZ, P. M. (Orgs.). *Sociolingüística interacional*. Porto Alegre: Age, 1998. p. 70-97.

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

\_\_\_\_\_. *Forms of Talk*. Filadélfia: University of Pennsylvania Press, 1981.

GAGO, P.C. Questões de transcrição em análise da conversa. *Veredas – Revista de Estudos Linguísticos*. UFJF, v. (11) – nº 2, 2002.

\_\_\_\_\_. A organização seqüencial da conversa. *Calidoscópico*, v. 3, nº 2, 2005, p. 61-73.

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

GOFFMAN, E. . (1964). Footing. (Trad. Beatriz Fontana). In: RIBEIRO, B, T.;

GRICE, P. Logic and conversation. In: COLES, P. & MORGAN, J.L. (eds) . *Syntax and Semantics III: Speech Acts*. New York:Academic Press, 1975. p. 41-58.

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

HARRÉ, R. (eds) *Positionin theory*. Oxford/Malden: Blackwll, 2001

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

\_\_\_\_\_. *O texto e a construção dos sentidos*. 2. ed. São Paulo: Contexto, 1997.

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

LEVINSON,S. (1988) Putting Linguistics on a proper footing:explorations in Goffmans 'concepts of participation. In P. Drew e <sup>a</sup> Wootton (eds\_ Erving Goffman: Exploring the Ineraction Order. Boston: Northeastern University Press.p, 161-227

NORRICK, N.R. *Hyperbole, extreme case formulations*. *Journal of Pragmatics* 36 (2004).

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

POMERANTZ, A. Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. In: ATKINSON, J. M.;



- POMERANTZ, A. *Extreme Case formulations: A way of legitimizing claims*. Human Studies 9: 219-229 (1986).
- HERITAGE, J. (Eds.). *Structures of social action: studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, 1984. p. 57-101.
- RIBEIRO, B. T.; HOYLE, S. M. Frame analysis. In: PEREIRA, M. das G. D. (Org.). *Palavra*. Rio de Janeiro: Trarepa, 2002. P. 36-53.
- RISSO, M. S. Agora ... o que eu acho é o seguinte: (um aspecto da articulação do discurso no português culto falado). In: CASTILHO, A. T. de (Org.). *Gramática do Português Falado*. v. III. Campinas: Ed. da UNICAMP, 1993.
- SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. In: *Language*, 50, p. 696-735, 1974.
- SCHIFFRIN, D. *Discourse markers*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- \_\_\_\_\_. The management of cooperative self during argument: the role of opinions and stories. In: GRIMSHAW (Ed.). *Conflict talk: Sociolinguistic investigations of arguments in conversations*. Cambridge: Cambridge University Press, 1990. p. 241-59.
- \_\_\_\_\_. *Approaches to discourse*. Oxford/Cambridge: Blackwell Publishers, 1994. p. 386-405.
- SCOTT, M. B.; LYMAN, S. M. *Accounts*. American sociological Review, v. 33, p. 46-62, 1968.
- SILVEIRA, S. B. Modalização: estratégias de minimização e maximização. *Glauks – Revista de estudos lingüísticos*. Universidade Federal de Viçosa, 1996.
- \_\_\_\_\_. *Gerenciamento de tópico e trabalhos de face em entrevistas de emprego*. 1998. 243 f. Tese (Doutorado em Lingüística). Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro/Departamento de Letras.
- \_\_\_\_\_. Desacordos: algumas características estruturais e interacionais. In: *Anais do Gel*, Assis, SP, 2000 a.
- \_\_\_\_\_. Reclamações e movimentos corretivos; um estudo de caso. *Veredas – Revista de Estudos Linguísticos*. UFJF, v. 3, jan./jun., 1999.
- \_\_\_\_\_. Mediation strategies in an institutional confrontation setting.. In Carlos Gouveia et al (eds) *Discourse, Communication and the Enterprise*. Lisboa: University of Lisbon Centre for English Studies. p359-370. ( 2004)

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

TANNEN, D. What's in a frame? Surface evidence for underlying expectations. In: FREEDLE, R. (Ed.). *New directions in discourse processing*. Norwood: Ablex, 1979. p. 137-144..

\_\_\_\_\_; WALLAT, C. (1987). Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação: exemplos de um exame/consulta médica. (Trad. Parmênio Camurça Citó). In: RIBEIRO; GARCEZ (Orgs.). *Sociolingüística interacional*. Porto Alegre: Age, 1998. p. 120-141.

TORSBORG, A. Interlanguage pragmatics; request, complaints and apologies. In: COULMAS e MEY. *Studies in anthropological linguistics*. Mouton de Gruyter: Berlin, 1994.

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

VIEIRA, Amitza Torres. *Movimentos Argumentativos em uma entrevista televisiva: uma abordagem discursivo-internacional*. Juiz de Fora: Clio Edições Eletrônicas, 2003, 99p.

**ANEXOS**

Anexo 1 : Convenções para transcrição.....	99
Anexo 2: Audiência Ok Veículo .....	100
Anexo 3: Audiência Saudeplan .....	121
Anexo 4: Audiência Super Gesso .....	133
Anexo 5 : Audiência Telex .....	155

## ANEXO1

## Convenções de transcrição

[colchetes]	fala sobreposta.
(0.5)	pausa em décimos de segundo.
(.)	micropausa de menos de dois décimos de segundo.
=	contiguidade entre a fala de um mesmo falante ou de dois falantes distintos.
.	descida de entonação.
?	subida de entonação.
,	entonação contínua.
?,	subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o
ponto de	
:	interrogação.
:	alongamento de som.
-	auto- interrupção.
sublinhado	acento ou ênfase de volume.
MAIUSCULA	ênfase acentuada
°	fala mais baixa imediatamente após o sinal.
° palavras °	trecho falado mais baixo.
palavra:	descida entoacional inflexionada.
palavra;	subida entoacional inflexionada.
↑	subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos
sublinhados.	
↓	descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos
precedidos	
	de sublinhado.
>palavras<	fala comprida ou acelerada.
<palavras>	desaceleração da fala.
<palavras	início acelerado.
hhh	aspirações audíveis.
(h)	aspirações durante a fala.
.hhh	inspiração audível
(( ))	comentário do analista.
(palavras)	transcrição duvidosa.
( )	transcrição impossível.
th	estalar de língua.

**ANEXO 2****AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO  
OK VEÍCULOS**

DATA: Novembro / 2004

PARTICIPANTES: José (Reclamante 1), Lucas (Reclamado), Pedro (Reclamante 2- amigo do consumidor), Marta (Atendente –Mediadora 1), Ana (Mediadora 2- advogada do Procon), Leila (Funcionária da loja de veículos), Jorge (mecânico do reclamante), Aldo (Vendedor com quem o reclamado conversa ao telefone), Dulce (Atendente do telefonema do reclamado)

COLABORADORA: Vivian Faria Weiss

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

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

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



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

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

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

06	Pedro	[°(não tem jeito.) [( ) (ele tá apresentando)
07	Lucas	[a garanti::a,
08	Pedro	como um° =
09	Pedro	= ° defeito, en[tendeu° ((fala com José)
10	Lucas	[<tanto (.) que isso aqui >>ele tá dizendo<<, nu:ma
11		revisão de carro. > que é as coisas que são gast-.=ele levou o carro
12		no mecânico dele, se o carro não tivesse em condições, ele não teria
13		que ter comprado. correto.
14		(0.8)
15	Lucas	<O mecânico dele >falava assim.<=nã:o. esse carro não tem condições
16		de você comprar. o quê que ele tem que fazer. não comprar o
17		automóvel.
18		(.)
19	Pedro	[(>>me [liga pr-)<<
20	Lucas	[(tá-)
21		(se embestou em) comprar o <u>carro</u> , <u>falou</u> - falei com ele, ô José, o
22		carro tá em condições? tá legal? não. agora tá legal. agora eu vou
23		ficar com o carro. esse carro serve pra mim.
24	José	mas então tá. então deixa [eu falar.]
25	Lucas	[ AÍ, ]
26		(.)
27	José	°depois eu [falo.°
28	Lucas	[depois de-
29		(.)
30	Lucas	trê:::s meses, dois meses, ele <u>vem</u> com essas ( -) (reclamações).
31		isso <u>aí</u> (.) >é [coisa < =
32	José	[<não-
33	Lucas	= >que ele tinha que ter fei:to< (.) <u>na hora</u> .
34	José	hh[ha
35	Lucas	[porque o mecâ::nico, ele sabe. das coisas que (são-) o mecânico
36		é <u>profissional</u> .
37	Marta	°isso é desde quando.°((pergunta sobre datas dos recibos do Rte.1))
38		(1.2)
39	Marta	essa é [be: : :m] recente. e::- o que que você [ a c h a. ]
40	José	[nã- hhh]
41	Lucas	[>>você entendeu.<<]
42	Marta	pode fa[lar jo s é.]
43	José	[>a q u i::,] então:: vou falar o seguinte. = é igual o <u>cara</u>
44		<u>me falou on[t e m. a g o r-]</u>
45	Lucas	[quando você vai no méldico, o médico vai te:: a- te::
46		a::- vai te olhar. e vai te falar::.[( )] o m e c â=
47	José	[ não, ol(h)h(h)a ] l(h)á::.
48	Lucas	=n i c o é] prati[ c a m e n t e ] a mesma <u>coisa</u> . =
49		u(h)é(h) : (h) : ]
50	Marta	[<p(h)e(h)r(h)a a(h)í!]
51	José	= haha==
52	Marta	=pera aí! =
53	Lucas	=>o [mecâ]nico< é profissional.
54	Marta	[não.]
55		(.)
56	José	hehehe.
57	Lucas	ele não é profissional no que ele [faz?
58	José	[é vo-
01	Marta	é [mas-
02	Lucas	[igualmente tá desmerecendo o:[::~::~ (.)ca]ra.
03	José	[é igual o ] cara me
04		fa[lou ontem]
05	Marta	[>não claro q]eu não.<
06	José	é uma <u>peça elétrica</u> . (0.2) se: ela não acusar o defeito >na hora,<

07		tem como- como a pessoa falar que ela tem que ser trocada.
08		(1.2)
09	José	<uma [peça elétrica.
10	Marta	[na::::o.
11	José	é igual- aconteceu isso aqui ó:: (0.5) cabo de ignição. eu tava indo
12		pra <u>universidade</u> , °levar minha mãe pra passear,= >meu pai,<° começou
13		a dá um:: (1.0) uma a sair- uma faísca de- >uma-< tipo uma corrente
14		no::- (.) aí eu fui- >vê- lig- o carro< começou a perder a força.é
15		uma peça elétrica. como que o cara vai adivinhar <u>na hora</u> , que ia
16		levar o carro ali pra ele ver, que a peça vai dar defeito.
17		(1.2)
18	José	ninguém adivinha.
19		(1.2)
20	Marta	é (voltam-) vão::- <u>faz</u> a sua <proposta.>
21	José	é igual:- >se eu- se eu < num mandasse trocar algumas coisas aqui no
22		carro?, o <u>quê</u> que aconteceria com o motor. o <u>carro</u> não ia parar.
23		(1.0)
24	José	você não te:m- que trocar.
25	Marta	>°claro.°<
26	José	então:::: não é [peça do motor, uê.]
27	Marta	[E : : : : : ]
28		(1.2)
29	Marta	então <u>vai</u> sua proposta. [vã o lá José]
30	José	[não, minha propor]sta é >o q- [eu- eu ] só
31	Marta	[é <u>tudo</u> .]
32	José	quero o <u>segu</u> inte. eu [quero que ele- (.) que ele- >vê o <u>quê</u> que
33	Marta	[ah
34	José	pode fazer, porque.eu não tenho-< não é que =
35		= eu num tenha condição. eu não vou: (.) pagar <u>mil</u> e cem reais <u>num</u>
36		conserto, (.) °que eu tô pagando <u>trezentos</u> reais num carro,
37		trezentos e pouco. eu vou pagar mais <u>mil</u> reais a mais. não <u>tem</u>
38		condição.
39		(0.8)
40	Marta	não. porque eu [conco Lucas ]
41	José	[eu comprei] um chevette, fiquei <u>um</u> ano com o
42		chevette, eu num gastei um centavo no carro.
43		(1.2)
44	Marta	um[hum.
45	José	[o carro <u>nunca</u> me deu um problema. esse carro aí já te do- domingo
46		ele me deixou na mão. <u>de novo</u> , o carro.
47		(1.2)
48	José	domingo ele me deixou na mão <u>de novo</u> .
49		(1.2)
50	José	um carro de <u>dez</u> mil reais me deixar na m- que <u>is:so</u> ::.
51	Marta	olha, com mais esse preço que você vai gastar, você compraria um
52	José	com certeza
53	Marta	outro carro.
54		(0.8)
55	Marta	vão <u>josé</u> . vão vê o <u>quê</u> que a gente pode fazer aqui?
56		(1.5)
57	Lucas	a reclamação dele (.) se o carro tivesse:: quebra:do, fundido o
58		motor igual perante a garantia, (.) aí [ <u>sim</u> ]
01	José	[mas se]num troca a peça
02		(ele) vai fun[dir ué.]
03	Lucas	[ <u>ma::is</u> ] (.) isso aí eu num posso fazer não porque ele
04		levou o carro pro mecânico ,( ) deixei: ele ( ) ficar à vontade
05		com carro,
06		(0.5)
07		((barulho externo))

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

08	Ana	mesmo se você não desse garantia nenhuma:,
09	Lucas	a lei [ já dá ]
10	Ana	[o produ:to já] tem a garantia de noventa dias. tá? Agora essa
11		garantia de noventa dias você não pode falar é só isso ou só aquilo
12		não. é a garantia do produto inteiro. é claro que é uma coisa:
13		sensata. (.) não vai ser uma garantia de uma coisa::
14		(.)perfeitamente visível que ele poderia- igual eu acredito que é o
15		carro usado que ele levou no mecânico <u>dele</u> , [o mecânico aprovou]
16	Lucas	[ levou, aprovou ]
17	Ana	fosse uma coisa que o mecânico poderia detectar, =
18	Lucas	= igual o de[feito que c o n s t a v a ]
19	Ana	[não não teria, não teria, como,]
20	José	[não, num é um defeito que constava.]
21	Ana	<agora(1.2), a gente tem que ver aqui se é um defeito, se for também
22		uma coisa
23		[de uso : n o r m a l d o c a r r o, você tem que trocar. igual
24		tô vendo aqui: correia]
25	José	[não, é um:: .... com certeza, tem coisa que, que é que é o que eu
26		vou falar. isso ...]
27	Ana	essas coisas, também não, não estaria na garantia.
28		[ tem que ver se existe algum defeito aqui ... ]
29	José	[ t e m coisa que você tem que trocar sim, ...] tem coisa que você
30		tem que trocar sim. > igual isso aqui ó <.=
31	Lucas	= filtro de óleo é de uso:: normal. óleo ...
32	José	não cara ,isso a[í, eu não tô questionando isso.]
33	Lucas	[ ( x x ) t a m b é m ó],
34		para[ f u s o ...]
35	José	>[eu não tô questionando isso] <
36	Lucas	sup[ o : r t e . . . ]
37	José	[ >tô questionand o < ]
38	Lucas	[e u t ô d izendo]o que tem que trocar
39	Marta	=você tem que apresentar um[a proposta para ele.]
40	Lucas	é:: balança
41	José	> [ n ã o m a s ele ] não< ele não que proposta nenhuma!...
42	Lucas	É :: p[ a s t i l h a ] ...
43	Marta	[mas você veio aqui] para (apresentar) s[ua proposta].
44	Lucas	[trava de pa]stilha,
45		Disco de freio
46	Pedro	a correia é dentro do motor, você tem que abrir o motor para você
47		ver.
48	Lucas	é (você vê que), tudo isso são coisas de desgaste natural do carro
49	Pedro	a correia dentada,.
50	Lucas	isso aí são tudo de desgaste. ... não tem nada aí que::
51	José	não!
52	Ana	bomba e[lé t r i c a ]
53	Lucas	[tensor d e ] velocidade, bomba, também tudo é desgaste.
54		((risos do José e Pedro))
55	Ana	bomba elétrica ... =
56	Pedro	= ah! então tudo é desgaste.
57		((risos))
58	José	então tudo é desgaste, ué.
01		((risos))
02	Ana	aí, aí vocês estão me falando da parte elétrica toda do carro.
03		((risos do José e Pedro))
04	Pedro	tudo é desgaste.
05	José	é desgaste aí.=
06	Lucas	=é o desgaste do carro=
07	Pedro	=é brincadeira!
08	Pedro	correia dentada... (xx)

09	Ana	/então/ uma bomba elétrica estaria dentro da garan[ t i a, né?].
10	José	[é o que o ca]ra
11		falou comigo. tem jeito de você prever, pre- prever alguma coisa
12		aqui não, não, não, aconteceu? é uma coisa- uma parte elétrica? é
13		igual ignição e cabo de vela, que tem que trocar (0.8) o carro
14		começou a::rodar, corrente(0.5)parou(0.2)eu vou- o mecânico vai
15		prever na HORA que ele vai ver o carro? não vai.
16	Ana	a parte elétrica aqui eu não concordo não. a maioria dessas coisas
17		aqui, é::, =
18	Pedro	=igual correia dentada, tu- tudo bem, é desgaste, mas se rebenta, e
19		essas coisas assim, tá dentro tá onde, tá onde, onde que tá? Tá
20		dentro do motor, né.[ e o quê que vai acontecer? ]
21	Lucas	[toda vez que você compra um ca]rro tem que
22		fazer a revisão.=
23	José	=é:: ! seiscentos reais, né. =
24	Lucas	=você vai comprar um carro, e não vai olhar[ isso. você vai ficar
25	José	[ é: : ,v o c ê t á
26	Lucas	com o c a rro]
27	José	certo. ...] não::, você tá certo!
28	Lucas	não, não tô certo não. não [tô todo certo n ã o ]
29	José	[não, tá certo sim ! ].
30	Lucas	são as coisas naturais das coisas.
31	Pedro	/correia do alternador eu sei, mas (xxx) /
32		( 4.0)
33	Lucas	quem compra carro usa:: é usad- é hoje, tá tá vai dá esse tipo de
34		problema. é lógico que existe a garantia,de que é um carro zero
35		[e tudo novo]
36	Ana	[comprou em ]prestações?
37	José	=prestações,eu! paguei a segunda,[paguei a segun- paguei,]
38	Ana	[ ainda faltam muitas?]
39	José	faltam,faltam vinte e duas senão me engano. paguei a segunda. vou
40		gastar mil e cem com um carro , que eu teria
41		con[dição de pagar três ]
42	Ana	[você fez o financiamen]to direto com ele, ou foi co:m
43		financeira? =
44	Lucas	=no banco, no [ banco. ]
45	José	>[foi com ]o banco<
46	Lucas	( eu trouxe até aqui o ) papel.
47		(1.0)
48	José	não, mas aí no caso foi feito com eles também, eu! eles passaram
49		[ no banco então ]
50	Ana	[não, eu sei, eu sei.]
51	Pedro	(vão discutir essas divisões, entendeu?)
52	José	até tenho o papel aqui ó:
53	Pedro	=(ao erro, o) ( )
54	José	ó, já tem até erro: pelo seguinte,
55		(1.5)
56	José	a o carro,o carro eu comprei um monza, olha o que quê tá escrito
57		depois ó.=
58	Pedro	=a o chassi::, o que quê é?
01	Ana	vinte e ( )
02	José	vinte e um, no chassi tá certo. (só que tem)
03	Lucas	isso aí não é erro meu não=
04	José	=não,mas( ) [ só tô mostr- só tô mostrando. ]
05	Lucas	[isso aí é erro do banco,vai ter que] acionar o banco=
06		
07	José	=ontem eu já fui lá.=
08	Lucas	=só no banco=
09	José	=já fal- fui lá uê.



10		(1.0)
11	José	mas quem [passou pra lá, foi ele(uê).]
12	Ana	[ eu::, e a::, e a no ]ta fiscal do carro? cadê ela?= 13
14	José	=nu- nu- nu me deram.
15	Lucas	( )//o carro é de terceiro ( )
16		((risos do José ))
17	Ana	=(mas tem que ter)uma no[ ta de venda, ué. ]
18	José	[mas tem que ter tudo,uê!.]
19	Ana	tem que ter uma nota de venda,uê! (quer dizer que)você é isento de, 20 de pagar imposto?
21	Lucas	Hum,hum. do carro é( ) a senhora não me conhece, sabe onde é o 22 problema do carro=
23	Marta	=tá mas se você tem uma con[cessionária, você tem que você tem que 24 emitir uma nota.]
25	Lucas	[meu estacionamento,meu estacionamento]
26	José	ahã!
27	Ana	então você não tem uma, uma loja de vender carro=
28	José	=então ele não pode vender carro, não é?
29		(1.0)
30	José	porque estacionamento é um estacionamento, ele não pode vender 31 carro.
32		(9.0)
33		((Med está analisando as notas de orçamento de peças))
34	Ana	" tecnocarro é (por conta)do vencedor, não é? a loja é - ok! 35 automóveis, é estacionamento?
36	Lucas	=é estacionamento.
37	Ana	(e) o senhor vende carro lá dentro?
38	Lucas	vende,/carro também/. porque lá pode fazer tudo.
39		(1.5)
40	Lucas	o contrato social, não é?
41	Ana	então não é só estacionamento?= 42 Lucas =não é só estaciona[mento.]
43	Ana	é [ uma concessionária de vender carro ]
44	Lucas	[ pode vender carro também isso que eu tô ] falando
45	Ana	então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.
46	Lucas	algumas coisas.
47	Ana	por quê algumas?
48	Lucas	porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.
49	Ana	ah! você vai me desculpar ma:s , tem coisa errada aí , né?
50	José	aqui
51	Ana	se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua loja, no seu 52 contrato social, está como vendedor de carro, você vai me desculpar 53 mas você tem que dar uma nota fiscal. (6.0)
54	Ana	o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas? deixa eu 55 ver. oh! essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não ter conversa 56 pra não ter pra não te::r essa bomba (elétrica)
57	Pedro	( )
58	José	o sensor de temperatura , desde o dia que eu peguei o carro 01 (( tosse )) tá, tá, o carro vem oscilando
02	Ana	vão pagar essa nota aqui . não é NEM A METADE do que ele_gastou .
03	Lucas	essa aqui eu pago ó::
04	Ana	essa nota.
05	Lucas	essa bomba.
06	Ana	a, a bomba não , a nota.
07	Lucas	não, essa nota aí toda, eu não posso pagar. eu pago essa bomba.
08	José	isso aqui ó: > isso aqui é outra coisa. isso aqui ó:: é::< parte 09 elétrica ó:. o carro deu defeito, eu tive que trocar ó: isso aqui ó: 10

11	Lucas	então me dá um prazo pra eu pagar isso aí, que eu pago.
12		(5.0)
13	Ana	Quanto que você gastou , já nesse total ?
14	José	ah, [ nem lembro ]
15	Ana	[mais de mil ] e quinhentos reais
16	José	não, não. só, só, somar cento e dez , seiscentos e trinta e cinco, e
17		no caso se eu for gastar aqui: ó: setecentos e pouco, com
18		[quatrocentos e pouco, mil e quinhentos]
19	Ana	[ essas duas aqui que ] que é
20	José	já foram feitas, já foi feita. foi fazer (3.0 seg)
21	Lucas	fazer isso aí. (( tosse ))
22	José	quê que é isso? isso é parte elétrica, o carro me deu <u>defeito</u> aqui
23		ó: o carro estava indo andar normal, começou, perder a forç força,
24		dar um estalo no carro, fui ver era a parte elétrica do carro. como
25		que o mecânico vai adivinhar uma coisa que, que não aconteceu, na
26		hora pra ele acus [ ar o:: teu defeito. ]
27	Ana	[paga essa nota a q u i] de duas vezes, lucas pra
28		acabar com isso.
29	Lucas	eu pago essa bomba que tem aqui, o pior que eu tenho que arcar , que
30		eu vou pagar pro: ex- proprietário de um carro (esse defeito)
31	Ana	vai ué ! você não tem uma
32		[concessionária? você não é um , o responsável?]
33	Lucas	[ então,eu sei mas, o ex-pro p r i e t á r i o,] o ex- proprietário
34		não quer nem saber . isso que [eu estou falando]
35	Ana	[ pois é ]
36	Lucas	isso aqui eu vou arcar sozinho, [os duzentos e cinqüenta e um.]
37	Ana	[ você tem que assumir, ] quem
38		tem , quem tem um comércio tem que assu [ mir os riscos, né.]
39	Lucas	[ não::, eu sei ]
40		isso aí eu sei, uê. isso aí a
41		[ gente vive disso, a gente é inteligente, não é burro não.]
42	Ana	[ se a gente for pedir essa n o t a f i s c a l . ] se a
43		gente for pedir nota fiscal, vai ficar mais enrolado ainda, né?
44	Lucas	duzentos e cinqüenta e um, é tudo que eu posso pagar.
45	Ana	vocês é que sabem.
46	José	não::, que isso eu já [ gastei aqui ó:]
47	Ana	[ senão, a gente] encaminha isso pra
48		[ justi:ça, encaminha isso pra receita ]
49	José	[ seiscentos e trinta e um seiscentos e trinta e cinco] cento e dez
50		com quatrocentos e oitenta e oito que eu vou pagar, quanto que vai
51		dar aí ? eu pagava três- quatro prestações do carro.
52	Ana	então a gente encaminha isso pra justiça::, e pra receita pra: pra:
53		questionar sobre as not[ as também. ]
5454	Lucas	[você quiser re]ceber os duzentos e cinqüenta
		e um, [eu te pago]
5556	José	[ na::o, ] não quero receber duzentos e cinqüenta
		e um não. que eu vou gastar duzentos e cinqüenta e um.
57	Lucas	agora, isso aqui eu não tenho como eu te pagar.( isso não )
58	José	nã::o, mas tem coisa aqui que tem tem aqui que::
01	Lucas	se quiser receber os du[zentos e cinquenta e um]
02	José	[ não que, não ]
03	Lucas	me da um prazo que eu [te pago]
04	Ana	[ nã::o ]
05	Lucas	pra morrer.
06	José	não! morrer ai eu morro no prejuízo também.
07	Ana	quê que você aceitaria.
08	José	não, eu quero ver eu quero o justo. igual aqui ó, você acha justo,
09		você comprar um carro, você pa[ gar <u>mi:l</u> e: ]
10	Ana	[não, não acho justo]

11	José	então.
12	Ana	só, que nem tudo, que tá aí::
13	José	com certeza, eu con[cordo contigo]
14	Ana	[ então josé! ] porque você também levou no seu
15		me[ cânico e tudo. ]
16	José	[ concordo contigo.]>aqui ó,[igual isso aqui, cento e dez<]
17	Ana	[ entendeu? ] eu
18		acho injusto também , você querer cobrar tudo,
19		[ também, não acho justo. por isso que a gente tá tentando chegar
20		aqui num consenso, tá:. ]
21	José	[não::, com certeza. Não, não não tô falando isso. eu não quero o
22		ju::, eu não quero tudo] cento e dez aqui ó. isso aqui é (papo
23		sério), é coisa , é peça:: que eu tive que trocar, do carro que deu
24		defeito. isso aqui eu vou eu tenho que trocar. e essa bomba elétrica
25		aqui, isso aqui já tá me deixando na mão. já é a segunda vez.já me
26		deixou uma vez. dei[ xou no domingo agora ]
27	Ana	[isso aqui você ainda não fez?]
28	José	=não fiz ainda, não fiz ainda.
29	Lucas	então eu vou comprar a bomba, e mando te entregar. te entrego( )
30	José	não::, agora não quero bomba, não:: eu quero isso aqui ó,
31		quatrocentos e oitenta [e oito, cento e dez ]
32	Lucas	[ a bomba eu man ]do comprar e entrego.
33	José	não::, eu não aceito.
34	Ana	acordo te::m que ser fei[ to ( ) ]
35	José	[não:, nu- ano aceito não]
36	Lucas	eu [ tô me propondo a pagar ( ) ]
37		(( barulho externo ))
38	Pedro	[ô marta,eu posso falar uma coisa com ele aqui?]
39	Marta	pode.
40	Pedro	ô lucas.
41	Lucas	oi.
42	José	eu posso te falar um negócio?
43	Lucas	pode!
44	Pedro	porque ent- pra não dar mais problema, pra evitar esse negócio, que,
45		que eu tenho que trabalhar né, ele tem que trabalhar, é:: pôxa, isso
46		aqui o rapaz divide em três vezes, e[ sse:]
47	Lucas	[a bom]ba aqui?
48	Pedro	não, <u>tudo</u> aqui.
49	Ana	esse serviço.
50	Pedro	esse serviço.
51	Lucas	o sensor, aqui.
52	Pedro	anhan!
53	Lucas	eu não sei quanto que custa, eu posso olhar.
54	Pedro	não, você pode olhar,eu te[dou]
55	Lucas	[ago]ra, a <u>bomba</u> aqui, eu tô me propondo
56	Pedro	não::,mas tô falando tudo, pra ajudar ele, enten[deu?]
57	Lucas	[não,]eu quero aju
58	Pedro	[porque tem coisa aqui, ]é, é igual, ele não entende. eu mexo com
01		lava jato,eu mexo entendeu?
02	Lucas	então, você é um
03		[cara então você é um cara, sensato, sensato nessa história brother.
04		você é um cara sensato na situação. você mexe você sabe]
05	Pedro	[é:: é, eu sou,não! eu sou um cara sensato. eu vou te f a l a r , o
06		q u e q u e , o q u e q u e e l e n ã o s a b - , ó : ]
07		(2.0)
08	Lucas	[hora nenhuma eu enganei vocês. você sabe disso]
09	Pedro	[ disco de freio, disco de f reio. não, ]então >vou ser
10		sincero agora com você<
11	Lucas	disco de freio, eu posso opinar, que ele falou que eu não podia.

12		disco de freio, é:: um problema grave. não é problema de:: coisa.
13		é:: jogo de junta, isso é coisa barata, a correia dentada, ela
14		funciona dentro do motor, se ela travar o motor, pra você
15		[e cem vezes pior]
16	Lucas	[a í : : , aí::,]aí e outro departamento.
17	Pedro	não,mais mais começou a dar problema.
18	Lucas	aí, mais aí é o tipo da coisa( )
19	Pedro	é::,é::é:: tant foi corrigido antes.espera aí!
20	Lucas	vai,fala.
21	Pedro	é:: correia dentada, né,>coisa a toa<. óleo do motor ,é lógico, se
22		abriu tem que trocar o óleo, não tem como você, você aproveitar
23		[ o óleo velho ]
24	José	[(isso aí não tem não)]
25	Pedro	é:::junta do (cárter),quando você abriu o cárter você tem que [trocar
26		a junta,]
27	José	[tem que trocar ]a junta.
28	Pedro	você não vai por sem junta, isso é parte do motor, suporte do filtro
29		de ar, porque não existia o:: suporte. o carro, eu tô sendo sincero
30		com você, o carro:::, é um monza noventa e quatro, tá uma porcaria.
31		as as quatro rodas dele estão empenadas. TUDO do carro tá ruim. ISSO
32		não vem ao caso.é:::
33		(2.5)
34	Pedro	A BOMBA D'AGUA, a bomba d'água, ela, ela faz o carro, se o carro der
35		um super aquecimento ali, ela es[ toura o motor. ]
36	José	[ela estoura o motor]
37	Pedro	TUDO estoura o motor.
38	Ana	sei, se ele não tivesse,
39		to[mado providências o motor teria::, t e r f u n d i d o ]
40	Pedro	[não trocado, estourava, que seria um prejuízo maior pra você,]
41		porque o motor do monza:::
42	Lucas	aí,aí eu teria que bancar o motor.
43	Pedro	pois é, mas qual você preferia, pagar esses quatrocentos, ou pagar
44		um motor de:[dois mil. ]
45	Lucas	[mas aí, eu]
46	Pedro	espera aí, tem mais uma coisa aqui. é::, é::,(alguém tosse))as
47		mangueiras daquele carro estavam todas ressecadas. elas estavam
48		vazando água, e você não sente quando tá vazando água.
49	Lucas	e voc- quando você lev-, quando ele levou o carro no mecânico, ele
50		deu:::[o mecânico tinha que ter olhado isso tudo ]
51	Pedro	[não:::,aí aí eu vou disc eu não quero briga!] aí aí vou vou
52		discordar de você.
53	Lucas	(isso aí são coisas tudo é::)incentivo do mecânico.
54	Pedro	não tem como você tirar um motor, pra você olhar uma mangueira.
55	Lucas	não tem como tirar, mas, ele tem como olhar.
56	Pedro	ah!, mas ele olhou uê.
57	Lucas	igual a, igual, igual o::: disco de freio, essas coisas igual você
58		tá falando que tava tudo ruim. o mecânico tem como
59		sa[ber. basta levantar o carro numa garagem, dar uma geral( ) ]
01	Pedro	[não, hum, mas que isso, eu. o cara vai desmanchar o carro] pra
02		ver o que que é bom. o:::, o disco de freio é bom, a bomba é boa, a a
03		bomba tá ruim. Ele vai desmontar o motor
04		intei[ro pra ver se tá b o m ? ]
05	Lucas	[ não, claro que não.]mas as, as coisas possíveis a olho
06		[nu, que dá pra ver, igual ( )]
07	Pedro	[ não, entendeu, agora ]e::: gasolina que colocou, isso aqui
08		é::: filtro de óleo isso aí isso aí a revisão é de três em três mil
09		quilô[metros tem que fazer. ]
10	Lucas	[você deveria ter falado]
11	Pedro	Entendeu. agora tem coisa aqui que, pôxa! você sabe que,
12	Lucas	Entendeu.

13	Pedro	você, [>você tá no ramo há muito anos<]
14	Lucas	[ não:: eu sei ]o rapaz, eu sei, eu não tô
15		dizendo eu não tô querendo enganar nin[guém mas ], só certas coisas
16		aqui, isso
17	Pedro	[entendeu?] aqui, o mecânico
18		quando você leva um carro e fala pra ele, "dá uma olhada nesse
19		carro, uma GERAL" ele te dá uma
20		o[pinião, não ele te dá um parecer. ele te um parecer, ele]
21	Lucas	[não tem como eu, eu, eu posso pega:r qualquer, eu posso] eu posso
22		te levar você, você sem ser o dono da agência, eu posso te pegar um
23		carro, em outra agência, levar lá no lá na blue car, eles não vão
24		desmanchar.
25	Pedro	te dá um parecer.
26	Lucas	eles vão, eles vão te falar o:o:, nos levamos lá en[tão, e vão ver]
27	Pedro	[eles não vão]
28		desmanchar o motor, eles não vão desmanchar o motor.
29	Ana	tem muita coisa que, tem que, so tiran[do o motor pra ver]
30	Pedro	[e, eu, só tirando uê] a correia
31		dentada
32	Lucas	você sabe quanto é uma hora, você sabe quanto e a hora de::, um
33		mecânico, lá dentro da- da visa car, olhar um uma bomba d'água. mas
34		lá é [conces]sionária autorizada.
35	Pedro	[salta ] então, como é que você falou que pode levar na blue
36		car?
37	Lucas	não, mas se você falar que na tem condição de ver, tem condição [de
38		ver]
39	Pedro	[ não: ]
40	Lucas	=tem condição de ver uê.
41	Pedro	não tem eu, a correia dentada não tem, eu te levo em cem mecânicos, se
42		ele falar [que tem]
43	Ana	[quem a ]rruma seus carros?
44	Lucas	=hein?
45	Ana	qual mecânico.
46	Pedro	aqui, eu vou te falar então. se você soubesse que não tinha
47		problema, ... então você não precisava ter trocado. o braço da
48		direção e os dois amorte[c e d o r e s]do monza,
49	Lucas	[mas ele q u e]brou, uê.=
50	Pedro	=é: mas então, é i[gual i s s o a q u i , ó]
51	Lucas	[mas isso aí, isso aí foi] um desgaste, isso aí
52		foi um acidente,
53	Pedro	=então?,
54	Lucas	a coisa aconte[ce u.]
55	Pedro	>[e n t]ão amortecedor é desgaste também.=
56	Lucas	=então:, mas isso aconteceu.=
57	Pedro	=então aconteceu.
58	Lucas	tanto é que ele reclamou e foi reparado na mesma hora.=
59	Pedro	= >mas ele< tentou reclamar com seu sócio lá, ele me mal- maltratou
01		lá dentro, =
02	Lucas	=é, mas vocês chegaram brigando lá.=
03	Pedro	=não! =
04	José	=não.
05	Pedro	nós fom-, sabe quantas vezes que eu fui lá?,=
06	Ana	=mas isso aqui [ ó ... já:: ...]
07	Lucas	[chegaram grit a n]do, arrumaram maior falta de
08		respeito,=
09	Pedro	=eu, eu quis- eu fui lá umas dez vezes, entendeu?
10		[não, eu fui. não, é clar-é lógico que ele vai contar a sua versão]
11	Lucas	[não...não:meu irmão, eu não, todo mundo vai puxar para o seu lado.] =
12	Pedro	=não, eu não vou puxar para o lado dele, [tanto que eu tô ]

13	Lucas	[ (aliás o negócio) ] todo
14		mundo .. entendeu?
15	Pedro	eu não vou puxar para o teu lado, entendeu?. eu tô te
16		[ contando ... e n t e n d e u? ]
17	Lucas	[ não::, não quero que puxa não.=]
18	Ana	=(o que é ) aqui?
19	José	é mã-, mão de obra, uê. é para:, é:: é mão de obra,
20	Lucas	é igual você chegar já brigando, dis[ cutindo ],
21	Pedro	[ não!, é lógico que: não leva a
22		nada.
23	Lucas	as coisas não é por aí, as coisas tem que pegar , sentar e
24		conve[ rsar. ]
25	José	[é lógico, não leva a nada.=
26	Lucas	=porque Briga , não leva a nada.
27	José	não leva, de jeito nenhum.=
28	Lucas	=não leva a nada , que nós vamos bri[ gar,brigar, brigar,]
29	Pedro	[ e num v a i c h e ]gar acordo.
30		
31	Ana	lucas.
32	Lucas	oi.
33	Ana	deixa eu te falar. se você comPRASse as duas peças, você pode
34		conseguir isso mais barato, aí, você tá no ramo, e entregar essas
35		duas peças para ele, ele leva, .. para esse- para o mecânico de
36		Confiança dele fazer esse serviço=
37	Pedro	=>entendeu, porque é::, o negócio fica chato, entendeu., eu não, eu
38		não forcei mas, tanto que eu. - o jorge é muito seu amigo,
39		entendeu?.
40	Lucas	< não:: eu sei mas só que eu- ... porque,> no dia que ele cheg- que
41		vocês estavam lá na loja lá, que eu estava em casa passando mal com
42		dor de garganta, aquele cara ali tava arrumando maior tumulto lá,
43		entendeu?
44	Pedro	ah !, eu nem fiquei lá.
45	Lucas	os vizinhos tudo lá foi lá me perguntar,
46	José	não::! ((risos))
47	Pedro	=sabe quem tava fazendo esse tumulto lá, era seu funcionário,=
48	Lucas	= eu não sei, uê.
49	José	a leila que aumentou com a [ g r i t a r i a l á , uê]
50	Pedro	[ o seu pai- o s e u p a i ] tava lá no
51		dia. você pergunta ele. ele falou::, o luc-, o lucas tá com dor de
52		de garganta, eu entrei dentro do meu carro, ele entrou dentro do
53		dele, e:: viemos embora.=
54	Lucas	=não cara, agora você vê, eu fiquei super chateado por causa da
55		atitude de vocês, bicho. [a gente é tu]do jovem, a gente não
56	Pedro	[ eu fiquei ] ...
57	Lucas	prec[ isa disso não] entendeu, ... entendeu ...
58	Pedro	[ eu fiquei su]per chateado da atitude dele. o cara me tocar, de
59		dentro da agência dele.=
01	José	=isso aí ele ficou mesmo.=
02	Ana	=aq[ui. acho que isso agora aqui, não vem ao caso, né.]
03	Lucas	[o problema que você faltou- a falta de respeito,]
04	Marta	não vem ao caso. vamos resolver o problema.
05	Lucas	o negócio é o seguinte. eu vou apreçar uma bomba disso aqui, isso
06		aqui eu já me proponho a pagar, porque eu já tô falando aqui. ... [e
07		isso aqui] ,eu vou ver quanto que custa, . e te ligo para você e
08	Ana	[o sensor. ]
09	Lucas	te falo. eu dou meu parecer:, eu compro ou não compro. isso aqui eu
10		já não proponho a pagar não.
11	José	= mas aí-, aí vai ficar aquela coisa, o carro tá parado! (0,5) o
12		carro, eu não tô nem andando no carro.=

13	Ana	=você me traz resposta, até meio-d[ia, até uma hora?]
14	Lucas	[não, até meio-dia] não tem jeito.
15		
16	Ana	claro que tem, é só fazer levantamento de preço, ué.=
17	Pedro	=no sábado o carro ficou aqui na, na,>sábado não, domingo< o carro
18		ficou no posto, da rua C,=
19	José	=estava vindo, parei o carro para colocar
20		gasol[ina, > quem disse que pega <], não pega.>
21	Pedro	[o carro não funcionou mais ] ... entendeu?. para você,
22		tá sendo a metade aqui ó.
23	Ana	isso aqui é fácil ,para você descobrir preço.
24	Pedro	isso daí, é só ir no "orelhão" ali, ligar para-
25		[ para redil auto peças para -...]
26	Ana	[ até , até , meio-dia e já m e ]ia, dava para-.. acho que se você
27		comprar. essas duas peças né. já alivia, já e::, pelo menos já
28		conserta o carro, com esse defeito que ele tá agora, né.=
29	Pedro	=não, eu tô propondo para ele. o rapaz divide pra
30		m[im, de três vezes ]
31	José	[eu vou conser t a]r essa merda desse carro, e dá um jeito de
32		trocar essa porcaria.
33	Pedro	você vê, um carro de dez mil reais.>igual ele falou que é uma carro
34		velho< mas, o, o, dinheiro que ele gastou nele aqui, ele pegava um
35		carro mil, novo. um fiat uno, tá treze mil reais. quem-, quem paga
36		trezentos, paga trezentos e cinqüenta.
37	Lucas	[ s í l v i a ] ((lucas.conversando no celular))
38	Pedro	[ não, não vem ao caso, agora. ]=
39	Lucas	=é, a opção foi dele.
40	Pedro	isso:, eu [ concordo ]
41	Ana	[mas, a gente] tá aqui para...
42	Lucas	((irineu)), quanto que é uma bomba elétrica, do:, do monza. de
43		combustível do monza?
44		((Rte. está fazendo uma ligação pelo celular))
45		(4.0)
46	Lucas	ham?,
47		(20.0)
48		((parece que há um corte na fita))
49	Pedro	então::< você, com[ prou ]>
50	Ana	[você ]vai se comprometer com os dois, [ né .]
51	Lucas	[não!]
52		sensor ele não tem lá não. aí eu vou conversar com meu sócio, e ver
53		o quê que ele[ (xxx) ]
54	Pedro	[n ã o,mas], se você tá dispondo a-
55	Lucas	não, tô dispondo a pagar a bomba, a mais cara aqui ó.
56	Pedro	as duas, porque senão é::, .. é muito prejuízo para ele coitado. ele
57		ganha é::, ele ganh[a quatro salário, ué]
58	Lucas	[irineu,.. d a q u i ]a pouco eu te ligo ai.
59		(1,2) tá bom, .. falou então. tchau.
01		( (Lucas. está falando no celular))
02		(13.0)
03		(( Lucas. está ao celular))
04	Lucas	que a bomba, eu já mando te entregar.
05		( 2.5)
06	José	vai me pagar ...duzentos e cinqüenta e um , aí eu vou ficar no
07		prejuízo de mil reais ainda, hem.
08	Lucas	deixa eu te falar, eu vou então para morrer a nota, então. eu vou
09		calcular um sensor desse aqui, e eu vou te entregar um sensor.
10	Pedro	mas é::, é novo, né.
11	Lucas	heim?

12	Pedro	NOvo.
13	Lucas	não:: te garanto novo, não. =
14	Pedro	=não. .. porque se você puser um sensor usa[ do ],
15	Marta	[não,] mas gente pode
16		fazer, um pou [co mais, .. pelo menos foi o que ele ma falou],
17	Pedro	entendeu,cada um fazen[ d o u m pouco ]
18	Marta	pode dividir, isso aqui de algumas vezes,
19	Lucas	eu sei como é que é, uai, só ...
20	Pedro	ele, ele tá ce [ dendo pra você ]
21	Lucas	[pois é, esse proble]ma não poderia nem ter vindo
22		aqui, por que:
23	Pedro	por quê?
24	Lucas	se você tivesse me procurado - igual eu,
25		[eu viajei, eu tive meus problemas]
26	Pedro	[ah!, ... eu te, te, te procurou prat]ticamente um mês, lucas. todo
27		dia lá, meu..=
28	Lucas	=não. um mês não.
29	Pedro	um mês, praticamente =
30	Lucas	=não!, (xxx) você falou que não tinha nada a me mostrar.=
31	José	=não, que isso. a leila que chegou... gritando igual uma
32		doi[d a l á ],
33	Pedro	[a-, a leil]la já maltratou ele por telefone, que ela falou que
34		não- que ele comprou carro velho. ele comprou carro velho, mas é dez
35		mil reais. é o que ele pôde comprar entendeu? é velho ou novo é o
36		que ele pode comprar. .. entendeu.? eu acho que é muito caro, um
37		carro para você ... ter um prejuízo desse jeito. .. só aí!, tem
38		muita coisa para arrumar no carro ainda, entendeu? muita coisa. só
39		das quatro rodas que tem que trocar, é:: na faixa de oitenta reais,
40		cada roda, a roda comum. a roda do monza, tá todas quatro empenadas,
41		você coloca elas lá, elas não dão alinhamento.=
42	Lucas	=isso aí, aí no caso, isso aí tem que procurar é::, entrar contra o
43		estado, porque a gente paga ipva, paga tudo, e::,
44	Pedro	pois é, ué.
45	Lucas	é por causa do buraco,
46	Ana	ó lucas?,
47	Lucas	oi.
48	Ana	dá essa resposta para gente até amanhã. a gente fal- a gente segura
49		essa::, essa queixa aqui, em aberto até amanhã.
50		(1.5)
51	Marta	você vai tá dando um [t e r ç o , do prejuízo],
52	Ana	[você vai assumir os dois]=
53	Lucas	= é ué.
54	Marta	tava dando mil e quinhentos reais, você vai, .. tá ajudando ele em
55		um terço.
56	Pedro	isso aí ó eu, proponho até dividir em três vezes para
57		vo[cê, numa oficina aí ó], se você for lá-,
58	Lucas	<[não:, isso aí, não >]. isso aí eu vou comprar as peças lá na-
59		aonde que for, e vou dividir
01		me[smo, isso aí não tem mistério não, mas condição de pagar eu não
02		tenho não.]
03	Pedro	[ > não, não <, eu t ô f a l a n d o q u e o mecânico...]
04		porque o mecânico já, o meu mecânico, ele já divide pra mim em três
05		ve[zes , cinco vezes, quantas vezes e u peça.]
06	Lucas	[então isso aí eu vou, eu vou comprar, as peças e vou entregar
07		para vocês. isso aí, bom. O
08		[que e u v o u p a g a r , i s s o a í ]
09	Pedro	[então mas, olha aqui, você vai ] usar, vai ser
10		mais, mais duzent[os reais ] ...
11	Lucas	[o meu pag]amento, eu vou me virar com o cara da



12		loja.=
13	Pedro	=o cara vai te fazer isso aqui, se você é amigo dele, ele vai te
14		fazer algum desconto aqui ué.=
15	Lucas	=então, isso aí, o mercado é sujeito a desco[nto, ] só que eu vou
16		fazer um
17	Pedro	[então]
18	Lucas	parcelamento. eu vou parcelar isso aí.=
19	Pedro	=pois é, então,.. você vai parcelar quatrocentos reais, aí,=
20	Lucas	=eu vou comprar de três vezes, do jeito que você falou eu vou
21		comprar de[três vezes].
22	Pedro	[e n t ã o,]... poxa, eu acho que a gente tá sendo até ...
23		dá mais entendeu? porque ... você sabe se: levar, esse troço
24		adiante, isso complicação. é perdas de horas, entendeu?= [e n t ã o,]... poxa, eu acho que a gente tá sendo até ...
25	Ana	=faz a ata marta, explicando o que aconteceu. tem algumas coisas:,
26		que é desgaste natural do carro, que não cabe a garantia cobrir, mas
27		que:: .. outras coisas estaria dentro da garan[ t i a]
28	Pedro	[mas, é igual]
29	Ana	então que::, a proposta seria ele pagar essas duas peças, tá?. e se
30		que ele vai nos dar uma resposta até amanhã cedo, .. de que:: se vai
31		realmente arcar com isso, e que dia que entrega, para gente ver vai
32		encerrar ou não es[s a : :]
33	Pedro	>[é igual]<, é::
34	Ana	esse processo, tá.? e:: vê também com relação a::, a nota fiscal,
35		né.=
36	Pedro	=é igual o motor, o motor não funciona sem apar- sem o jogo de ele
37		vela. isso tudo, o motor em si, é o conjunto. ... ele não tem como
38		funcionar.

### ANEXO3:

### *SAUDEPLAN*

**ACAREAÇÃO FEITA EM 23/04/97.**

*Reclamação feita pelo consumidor Lúcio à empresa SAUDEPLAN alegando ter cancelado seu plano de saúde e ainda ter recebido uma carta de cobrança.*

### Revisada em Novembro de 2006

01	Rdo	muito prazer, tá?
02	Med	ela é advogada da saudeplan. doutora tereza.
03	Rdo	é.
04	Med	Doutora, o felix (2 seg). o único problema dele foi a carta
05		né felix? você rê- você recebeu a carta?
07	Rdo	eu estou vendo aqui ó, o consumidor alega que celebrou o
08		contrato de prestação de serviço da saudeplan através da
09		sulcopa em mi- em agosto de noventa e seis. começou a
10		trabalhar na HIM e associou-se ao sorga. então foi até a
11		saudeplan comunicar o cancelamento do plano de saúde. mas a
12		funcionária que o atendeu não lhe deu nenhum formulário de
13		cancelamento para preencher, pegando apenas o nome do
14		consumidor que voltou para casa acreditando que o problema
15		estivesse resolvido. até que recebeu uma >circular<
16		cobrando o pagamento das parcelas atrasadas.
17		(( barulho de máquina de escrever))
18	Rte	(O quê você me diz disso?)
19	Rdo	eu quero dizer pro senhor o seguinte, ((barulho de crianças
20		brincando)) quando o senhor quis entrar num plano de saúde
21		o que é que o senhor fez?! o senhor foi à saudeplan,
22		assinou um plano de saúde, este plano de saúde, ele pelos
23		<u>termos</u> e pelas cláusulas ele é um contrato.
24	Rte	é. só que eu não tive acesso ao contrato, eu assinei uma
25		cláusula.]=
26	Rdo	=se o senhor ( ),
27	Rte	como documento de adesão.
28	Rdo	sim. é- o senhor teve a- é- o senhor fez uma adesão. porque
29		os contratos, eles têm várias modalidades. os contratos
30		bilaterais e quando é um contrato com uma empresa, prá
31		evitar, uma economia processual até. prá >evitar< que
32		seja, que seja elaborado vários contratos, então faz um
33		contrato original e os outros são adesão. Então acontece o
34		seguinte: se o senhor teve o trabalho de fazer o de, de, de
35		assinar uma adesão, conseqüentemente o senhor teria que
36		ter o trabalho também de assinar uma rescisão, não é?= ]=mas se eu não tive acesso ao, ao, ao contrato?
37	Rte	
38	Rdo	nã::o mas o senhor apenas, o senhor não, mas o senhor
39		assinou o termo de adesão.
40	Rte	o termo de adesão. O termo de adesão falava alguma coisa?
41	Rdo	<u>sim</u> , mas me di- o senhor tem nível superior >tem?<
42	Rte	não, não tenho nível superior=
43	Rdo	=sim. é.=
44	Rte	=mas tenho segundo grau.
45	Rdo	
46		é, mas acontece o seguinte, como é que o senhor assina uma

47			coisa séria. se o senhor assinou um termo de adesão, o senhor tava o quê, conseqüentemente aderindo a alguma coisa, não é? =
48			
49	Rte		=hanram.
50	Rdo		então a obrigação sua era ( ) o- o contrato ter olhado e mesmo no termo de adesão como existe alguns aqui. o termo de adesão ele se refere totalmente ao contrato.
51			
52			
53	Rte		não (absolutamente) eu não tive informação nenhuma.
54	Rdo		não ele diz ter.
55	Rte		tanto que tá aqui, ó.
56	Rdo		não, ele diz termo de adesão.
57	Rte		e num tem informação nenhuma (2.0) sobre o- o,
58	Rdo		o contrato de prestação de serviço.
01	Rte		sobre o que faz parte da saudeplan =
02	Rdo		não tá aqui. >o contrato< de prestação de serviço de assistência médica celebrado entre a saudeplan, e,
03			
04	Med		rita, pega um código prá mim? do consumidor. aquele vermelhinho. ((med dirigindo-se a uma funcionária)).
05			
06	Rdo		a sulcopa, tá? então eu pergunto o senhor mas não é só pro senhor não. eu, eu acho que isso devia ser esclarecido é para população inteira. como é que (a pessoa) assina um termo de adesão sem saber nem o que tá ( ). não é? o senhor não acha?
07			
08			
09			
10			
11	Rte		é. agora da mesma forma que a senhora falou que o- o- a economia né de- de administrativa, né? processual, é vocês nun- num emitiram vamos dizer assim =
12			
13			
14	Rdo		=um contrato?
15	Rte		um contrato prá mim.
16	Rdo		não, mas, ma- ma- mais >o senhor,<
17	Rte		e como é que fica a minha economia (agora?)
18	Rdo		nã::o senhor. mas eu quero dizer o seguinte olha. eu acho que hoje, aliás não é hoje não, em qualquer época do mundo. ninguém deve firmar sua assinatura sem saber o que tá fazendo, o senhor não acha?
19			
20			
21			
22	Rte		é, a senhora não acha então que, que por parte da saudeplan hou- houve uma lesão aí?
23			
24	Rdo		lesão não.
25	Rte		é ué, se a senhora, se a senhora acabou de falar que (por economia eles num me apresentaram).
26			
27	Rdo		não, péra aí. não, péra aí. eu digo o seguinte, quando, quando foi apresentado não, quando foi apresentado esse termo de adesão, o senhor tinha por obrigação de saber ao que é que o senhor tava aderindo.
28			
29			
30			
31	Rte		ué, a saudeplan também tinha por obrigação me apresentar um. de- um- um,
32			
33	Rdo		não, mas não é a saudeplan não. mas não era a saudeplan, não porque (foi isso aqui) com a sulcopa.
34			
35	Rte		a::, mas a obri- tá aqui, não fala que a sulcopa tinha que apresentar o contrato.
36			
37	Rdo		não. não mas o contrato ( ), no termo do convênio entre a sulcopa e a saudeplan, a sulcopa >é obrigada a< divulgar. =
38			
39	Rte		=ah tá.
40	Rdo		quando, quando o senhor vai fazer o termo de a- de adesão. aí a obrigação já não é da saudeplan, porque, porque existe um >convênio< tá? quando existe um convênio, existe uma obrigação de um lado e uma obrigação do outro.
41			
42			
43			
44	Rte		=hanram, hanram
45	Rdo		a obrigação da saudeplan qual é? prestar o serviço, é a

	46		obrigação.
	47	Rte	e esclarecer também né?
	48	Rdo	não mas tá tudo esclarecido no- no- no contrato.
	49	Rte	tá, mas eu não tive acesso a esse contrato.
	50	Rdo	pois é, mas o culpado, o culpado,
	51	Rte	nem a sulcopa nem a saudeplan me,
	52	Rdo	mas o culpado não é a saudeplan não, o culpado é a sulcopa=
	53	Rte	=uai, então a culpa não é minha. ((ele ri))a senhora não
	54		concorda?
	55	Rdo	não, em parte a culpa é sua.
	56	Rte	então porque a saudeplan está me fazendo a cobrança se a,
	57		se a, se a culpa não é minha?
	01	Rdo	lóg:gico. mas (se teve) o contrato veja bem. a sulcopa ô não
	02		deu a- é- é conhecimento do- do- ou não, mas o senhor tem
	03		uma culpa infinita como é que se assina uma coisa sem
	04		saber o que foi que o senhor assinou?
	05	Rte	então a saudeplan, a saudeplan não tem culpa nenhuma?
	06	Rdo	=(antes) me diga uma coisa, e se esse, e se olha,
	07	Rte	em não apresentar u::m contrato.
	08	Rdo	a saudeplan <u>não</u> , porque ela passou ao convênio da sulcopa.
	09	Rte	tá. e isso não foi nem, nem a saudeplan me falou isso. que
	10		eu teria que pegar.
	11	Rdo	é com a sulcopa, é com a sulcopa.
	12	Rte	isso a senhora tá me dizendo agora, isso a senhora tá me
	13		dizendo agora.
	14	Rdo	é com a sulcopa, com a sulcopa. então eu quero dizer o
	15		seguinte,
	16	Rte	ham.
	17	Rdo	e se, e se aqui fosse assim, <u>termo</u> de adesão e
	18		responsabilidade e aqui dissesse o senhor a partir deste
	19		dia passará a ficar encarcerado na décima d.p num sei o
	20		quê?
	21	Rte	=ah tá!
	22	Rdo	o senhor assinaria?
	23	Rte	=mas taria escrito aqui.
	24	Rdo	não, e se dissesse termo de adesão e responsabilidade
	25		ao contrato tal.
	26	Rte	não, não, não a senhora já tá mudando, não, a senhora tá
	27		mudando a coisa completamente.
	28	Rdo	nã:o
	29	Rte	a senhora falou se tivesse escrito aqui, se tivesse escrito
	30		<u>aqui</u> que eu teria que assinar um documento da saudeplan prá
	31		cancelar meu plano de saúde eu teria ido lá e cancelado o
	32		plano de saúde.
	33	Rdo	mas tá no <u>contra:to</u> .
	34	Rte	mas que contrato?
	35	Rdo	no contrato que a sulcopa é que tem.
	36	Rte	=não, mas eu não tenho esse contrato. eu não tive acesso a
	37		esse contrato.
	38	Rdo	mas o senhor devia ter perguntado a sulcopa.
	39	Rte	<u>ah</u> , vocês deviam ter me apresentado também um contrato, ou
	40		a sulcopa deveria ter apresentado um contrato.
	41	Rdo	mas num é, num é a saudeplan, você entendeu?
	42	Med	=não.
	43	Rdo	é a <u>sulcopa</u>
	44	Med	não, a apresentação do contrato caberia à sulcopa?
	45	Rdo	é, a <u>sulcopa</u> .
	46	Rte	mas você num acha que a saudeplan deveria esclarecer que eu
	47		<u>ou</u> a sulcopa né? vamos dizer assim que, que a saudeplan

48		deveria ter me esclarecido desse contrato?
49	Rdd	não porque no contrato tá definido que a sulcopa tem que <u>divulgar</u> e <u>orientar</u> .
50		
51	Rte	não mas isso, isso é entre os dois.
52	Rdo	<u>não</u> , num é entre os dois não, eu explico é convênio.=
53	Rte	=é convênio, tudo bem, mas é entre vocês dois, num é
54		convênio fixado comigo.
55	Rdo	o- ô, mas acontece que a sulcopa, a culpa é dela.
56	Med	agora o problema que eu estou vendo aqui não é a adesão,
57		entendeu? é a- é a recisão do contrato.
01	Rte	é a recisão.
02	Rdo	é a recisão=
03	Med	=se você tomou conhecimento ou não tomou conhecimento do
04		contrato num acho que não vem ao caso, o problema aqui é
05		<u>sair</u> do plano.
06	Rte	(então), o que ela tá querendo colocar, o que ela tá
07		querendo colocar?
08	Med	vão pelo final=
09	Rdo	=hein?= =vão pelo final do contrato.
10	Med	
11	Rdo	é, eu digo o seguinte, se o senhor assumi (uma)
12		responsabilidade através de um termo de adesão, o senhor
13		então o quê que fez, passou a figurar como usuário do
14		convênio é saudeplan-sulcopa. se o senhor se
15		responsabilizou, porque olha, o doutor aí sabe
16		perfeitamente. cláusulas contratuais, ela equivale a LEI, o
17		que tá, o que tá aconta, o que tá estipulado na cláusula e
18		o senhor aderiu aquilo é lei. <u>é lei porque?</u> porque se não
19		virava uma desordem total né?
20	Rte	lei a partir do momento que as pessoas tem acesso né?
21		porque uma lei prá ficar dentro de um livro prá ficar
22		dentro de uma empresa.
23	Rdo	mas o senhor <u>assinou!</u> e do mesmo jeito que quem paga mal
24		paga duas vezes, se o senhor paga um pagamento que não foi
25		esclarecido o senhor tem que pagar duas vezes.=
26	Rte	=tá, agora tá, isso aí não vem ao caso.=
27	Rdo	= não.
28	Med	(eu acho) que o problema é a <u>forma</u> da recisão.
29	Rdo	é, agora, acontece o seguinte, se o senhor assinou aderiu=
30	Rte	=hanram.
31	Rdo	a partir do momento que o senhor não quisesse mais, o
32		senhor não assinou? então chegava lá, porque é muito.
33	Rte	não. Num tem nada a ver uma coisa com a outra. né não?
34	Rdo	imagi:na se nã:o, se o senhor acha, se o senhor,
35	Rte	se eu, se eu assinei esse aqui isso não que dizer que eu
36		tenha que assinar o outro a não ser que eu tenha
37		informação sobre isso.
38	Rdo	não, tem que assinar rescindindo, quer dizer que não
39		querendo mais. então o senhor assinar aqui e vai embora?
40	Rte	ué? se eu parei de pagar e eu fui lá e falei com a pessoa
41		que era prá cancelar meu plano de saúde?
42	Rdo	que lei seria esta?= =então?
43	Rte	
44	Rdo	que <u>le:i</u> seria esta?= =mas mesmo se ele chegar verbal lá, pode existir um cas,
45	Med	
46		uma hipótese de uma pessoa chegar lá e falar "ô .. dá a
47		baixa aí prá mim no ( )"
48	Rdo	<u>ninguém</u> pode fazer isso.
49	Med	a moça faz?= =ninguém pode fazer isso. ela não tem autoridade prá fazer
50	Rdo	

	51		isso.=
	52	Med	=não mas ( )
	53	Rdo	ela é apenas um <u>atendente</u> .=
	54	Med	=mas a saudeplan pode fazer?
	55	Rdo	hein?
	56	Med	a saudeplan pode fazer?
	57	Rdo	pode fazer o quê?
	01	Med	uma rescisão verbal?
	02	Rdo	num pode, num existe aqui, não existe a rescisão verbal,
	03		po:orque no contrato o contrato rege.
	04	Rte	a senhora, a senhora tá voltando no contrato=
	05	Med	=não, mas é possível.
	06	Rte	nós estamos falando,
	07	Rdo	é possível, mas como existe um contrato escrito,
	08		<u>formalmente</u> escrito e o contrato diz o seguinte, a partir
	09		do momento que o usuário não se interessar mais pelo
	10		serviço ele tem que fazer uma comunicação <u>escrita</u> dizendo
	11		que não que mais com antecedência de trinta dias. essa
	12		antecedência de trinta dias é justamente para <u>adequar</u> a
	13		cobrança que é por via bancária, ou seja, fatura, isso e
	14		aquilo. porque seria muito bom a- faz a adesão e depois
	15		(só) verbalmente? verbalmente ( ) ((conversa confusa))
	16	Med	se as partes concordarem em ser verbal.
	17	Rdo	mas um atendente num tem, num tem capacidade prá- prá,
	18	Rte	se ela não tem capacidade quê que ela tá fazendo lá então?
	19		( ) de atender uma pessoa.
	20	Rdo	mas é <u>atendente</u> , mas é atendente meu filho.
	21	med	mas, mas ela, ela pode fornecer um termo de adesão, um
	22		contrato prá pessoa assinar.
	23	Rdo	não. ela pode, ela pode fornecer um formulá:rio, mas isso
	24		num é,
	25	Med	ela pode colher assinatura?
	26	Rdo	nã:o, mas acontece o seguinte, tem que ser por escrito
	27		trinta dias antes.
	28	Med	tá, mas,
	29	Rdo	ele é que tem que dizer trinta dias antes. o serviço não me
	30		interessa mais.
	31	Med	tudo bem, mas as partes no, no, no, (fato) que eu estou
	32		observando, as partes podem ( ). tudo bem, tá, recindir
	33		o contrato.
	34	Rdo	sim, mas por escrito, não verbalmente.
	35	Med	não, mas ainda assim, se houver um mútuo acordo elas podem?
	36	Rdo	sim, mas se houver o mútuo acordo <u>fugindo</u> aos termos
	37		contratuais é por escrito, tem que fazer um <u>termo</u> de
	38		rescisão, (entende?) um termo de rescisão. a::: proposta que
	39		eu disse, como o senhor viu ( ) só quem pode, o <u>termo</u> de
	40		rescisão fora dos termos do contrato. e esse tem que
	41		<u>integrar</u> o contrato, do mesmo jeito que o termo de rescisão
	42		homologado por este ( ) validade no contrato. isso tudo
	43		tinha que ser trinta dias como eu te falei antes .. <u>como</u>
	44		tem, quantas parcelas tem aqui?
	45	Rte	tem um monte, eles tão cobrando, quantas (eu paguei) até
	46		hoje?
	47	Rdo	não, isso que ele falou, até na presença de vocês aí,
	48		dizendo o seguinte, que ele colocou várias aqui, várias
	49		negociações quando .
	50		((barulho de máquina de escrever))
	51	Rte	Não, eles fizeram a cobrança.
	52	Rdo	nã:o, ele fez a cobrança.
	53	Med	não, não o que a saudeplan me disse lá é:: é que nós

	54		tínhamos uma reunião com a saudeplan
	55	Rdo	ele colocou bastante depois fazia um acordo não foi?
	56	Med	é, que::: eu falo o seguinte: no contrato com a saudeplan
	57		se você parar de pagar duas prestações.
	01	Rdo	isso.=
	02	Med	=você tá fora do plano
	03	Rdo	é.
	04	Med	então legalmente, então ocorre duas situações aí. primeiro
	05		cê tá excluído, do plano mas em virtude de um débito, que
	06		pode ser de dez prestações, mas juntou duas, já tá em
	07		débito.=
	08	Rdo	=já tá, já tá excluído. é.
	09	Med	você pode se reabilitar no plano pagando-o, mas negocia
	10		( ) ou você pode sair do plano pagando as duas.=
	11	Rdo	=isso mesmo, é <u>como você</u> ,
	12	Med	isso dentro do contrato.
	13	Rdo	como você não fez a rescisão da forma pactuada, a forma
	14		contratual.
	15	Rte	só sei da rescisão que eu fui lá na saúde, e falei com a
	16		atendente=
	17	Rdo	=eu <u>sei</u> mas acontece que a atendente não tem, <u>me diga</u> uma
	18		coisa, se eu chegar num médico lá
	19	Med	não, ele tem que dizer que num <u>pode</u> . Não, num posso ué?
	20	Rdo	pro médico fazer um curativo? não, a enfermeira pode fazer
	21		uma intervenção cirúrgica em mim?
	22	Med	não ( ). mas ela é uma preposta da firma.
	23	Rdo	é exatamente, <u>preposta não!</u>
	24	Med	ela tinha que falar ué!
	25	Rdo	<u>absolutamente!</u> preposta tem que ser designada.
	26	Med	então ela tinha que falar que não podia fazer a rescisão
	27		daquela forma.
	28	Rdo	a:: saudeplan é uma empresa privada e prá ela (em) juízo,
	29		que no dia que precisar de um <u>preposto</u> como na justiça do
	30		trabalho ela tem que designar! era muito bom então
	31		qualquer atendente daquela chegar e dizer eu sou preposta
	32		da saudeplan?= =não, dentro da função <u>dela</u> .
	33	Med	
	34	Rdo	não, o varredor também tá varrendo a sala da saudeplan.
	35	Med	não dentro da função dele.
	36	Rdo	ão, absolutamente não, mas a atendente, a atendente,
	37	Rte	da mesma forma que a senhora falou da cirurgia aí. se a,
	38		se a, enfermeira quiser fazer a cirurgia ela pega e faz, se
	39		ela vai matar uma pessoa <u>ou não?</u>
	40	Rdo	ela pega e <u>fa:z?</u> só se o senhor for um louco?
	41	Rte	então ( ) louco.
	42	Med	a moça tinha que falar que não podia, doutora!
	43	Rdo	absolutamente. <u>absolutamente</u> , ela <u>não</u> é preposta, ela é
	44		apenas uma atendente. atendente prá quê?
	45	Med	então ela tinha que dá o formulário prá ele e dizer que
	46		não podia, ué?
	47	Rdo	mas não é <u>formulá:rio</u> , ele é que tem que dizer a partir
	48		desta data não me interessa mais
	49	Med	ou então ela informasse.
	50	Rte	eu tenho que dizer como?
	51	Rdo	hein?
	52	Rte	eu tenho que dizer como?
	53	Rdo	você faz uma carta prá saudeplan.
	54	Rte	tá, mas esse informação quem teria que passar é a- é a
	55		atendente na hora. né isso?

56	Med	a moça num podia aceitar a recisão verbal então. ela
57		aceitou, ué? mas ela aceitou, ué?
01	Rdo	ela não tem capacidade de aceitar?
02	Med	mas ela aceitou, ué! =
03	Rte	=mas aceitou. a senhora acha que eu seria como a senhora
04		disse eu não tenho nível superior mas num sou também
05		ignorante ne?
06	Rdo	não, mas isso num quer dizer nada <u>não!</u>
07	Rte	não. só um minuto, a senhora (qué me deixar falar?) a
08		senhora acha
09	Rdo	não, sabe porque eu perguntei
10	Rte	hã::n
11	Rdo	nível superior? prá passar a lhe tratar por dou to:r!
12	Rte	tá, não precisa de (tratar não) pode me chamar de José. a
13		senhora acha que com a- com a minha insignificância eu
14		correria o risco de pagar cento e cinquenta reais, mas,
15		deve ter juros aqui em cima? né? isso aqui prá ser cobrado
16		até o mês ( ).
17	Rdo	não, mas ele falou na presença do, do diretor do Procon o
18		seguinte, que ele colocou isso aqui <u>justamente</u> para o
19		usuário ir lá e ele só tá re, só <u>está</u> responsável pelas
20		duas.
21	Med	é. dentro do contrato.
22	Rdo	duas
23	Med	tudo ok dentro do contrato. ( ) prevê o seguinte, você
24		pode pagar todo atrasado e se reabilitar entendeu? ou
25		então pagar as duas e recindir o contrato.
26	Rdo	é. é isso.=
27	Rte	=mesmo assim. você acha que- que eu re- inclusive.
28	Med	não. só estou dizendo que foi o caso que você
29		não (recindiu nada).
30	Rte	( ) porque, porque a minha situação de saída da
31		saudeplan pro- pro- prá- pro sorga foi porque o meu
32		salário não era condizente com o- com a- o- a prestação
33		aqui? eu correria o risco de pagar é, quase sessenta
34		porcento do meu salário?
35	Rdo	aí você é que devia ter visto.=
36	Rte	= <u>ah</u> , então a saudeplan deveria esclarecer melhor as
		peessoas
37	Med	eu acho que a moça é que não podia ter aceitado.=
38	Rdo	=não, mais aí não foi a saudeplan nã:o! =
39	Rte	=ah, não foi não?
40	Rdo	não, é sorga porque tem o convênio, quando (foi que) você,
41	Rte	não, eu estou falando da saudeplan, porque eu fui <u>dentro</u> da
42		loja da saudeplan e não recebi informação da saudeplan.
43	Med	a moça (devia ter falado).
44	Rte	se era atendente ou se era presidente, não era, o problema
45		não era meu.
46	Rdo	olha? então foi à saudeplan comunicar o cancelamento do
47		plano. você aqui, não tem <u>nada</u> que diga do cancelamento.
48		cadê alguma carta, alguma coisa? num tem nada.
49		((barulho de máquina de escrever))
50	Med	porque a moça aceitou (doutora), a moça aceitou, ué?
51	Rte	a senhora falou que ela não poderia aceita:r.
52	Rdo	não podia aceitar de modo algum.
53	Rte	então tá certo.
54	Rdo	Agora, deixa eu lhe dizer,
55	Rte	então a senhora concorda que ela não <u>poderia</u> aceitar, então
56		tá bom.



57 01 02	Rdo	uma coisa, enquanto, olha tanto prova que você não tem razão, pelo seguinte, quando é que você recebeu a carta? de cobrança? tá aqui?
03	Med	eu acho que tá lá prá frente.
04	Rdo	cadê a carta de cobrança?
05	Med	eu vi ela, aqui o xerox dela, ó.
06	Rdo	xerox da carta de cobrança? qual é a data?
07	Med	vinte e nove de janeiro, nó.
08	Rte	vinte e nove de janeiro, aí a carta
09	Rdo	espera <u>aí</u> :::
10 11	Med	quatro de fevereiro ele fez uma carta reclamando prá saudeplan da cobrança.
12 13	Rdo	espera aí, vinte e nove, péra aí tá aqui, vinte e sete de janeiro. quando foi que você assinou o termo?
14	Rte	termo de quê? de adesão?
15	Rdo	espera aí, vamos ver aqui termo de adesão.
16	Med	é uma (defesa) da senhora.
17 18	Rdo	tá? ((conversas na outra sala)) assinatu:::ra. onde é que tá aqui? não, isso aqui é data, data de nascime:nto.
19	Med	era prá tá aqui, ó viçosa, tal né? aqui que era prá tá, né?
20	Rdo	aqui foi lembrado do plano? bom aqui num- aqui num diz não.
21	Med	é, porque era prá tá aqui, né? viçosa, tal.
22 23 24	Rdo	é:::- é:::- ((vozes ao fundo)) é- aqui num tá. é, mas aqui ela diz- ele diz- ele diz aqui a- a- o início do- do ( ) de noventa e seis.
25	Med	ele disse que foi agosto, agosto?
26	Rdo	não, espera aí. é, tá aqui.
27	Rte	( )
28	Rdo	hein? hum?
29	Rte	( ) primeiro, seis do dois
30 31 32 33	Rdo	não mas aí, mais aí tem a data do- ai tá aqui, a data da inclusão, foi do cinco de janeiro, (não é)? cinco de janeiro. e você recebeu a carta janeiro de noventa e sete=
34	Med	=seis.
35	Rte	eu recebi em janeiro de noventa e sete.
36 37 38	Rdo	olha, presta atençã- ele começou a- a inclusão foi em janeiro de noventa e seis, a carta foi em janeiro de noventa e sete, <u>um ano</u> depois.
39	Med	certo.
40	Rdo	um ano depois. então? se você não, você pogou as duas?
41	Med	pagou, ué?!
42	Rdo	pagou? então pagou quatro
43	Med	ele pagou até sair.
44	Rdo	não, pagou quatro.
45	Rte	paguei até sair.
46	Rdo	nã:::o, tá aqui. ah! é a atrasada?
47	Med	a partir daqui que ele saiu.
48 49	rdo	bom, e você saiu quando? e ( ) tá tudo, tá tudo trocado, hum?
50	Med	A partir de julho noventa e seis que ele saiu
51 52		((conversas ao fundo))
53 54 55 56 57	Rdo	pois é, mas <u>aqui</u> quando- quando você pagou essas aqui, então essas <u>duas</u> aqui, você já devia ter- ter comunicado que não podia mais.

01	Rte	mas eu <u>comuniquei</u> ué? eu <u>comuniquei</u> =
02	Rdo	=mas, <u>num tem</u> =
03	Rte	= eu <u>comuniquei</u>
04	Rdo	nã:o, mas <u>isso aqui</u> meu filho olha, presta desculpa te
05		chamar meu filho, mas olha é noventa e seis, e- e a
06		cobrança só vem <u>um ano</u> depois, em noventa e sete.
07	Rte	o quê que tem a ver uma coisa com a outra?
08	Rdo	quantos meses passaram que ele não pagou? se depois de dois
09		anos, é::: ô- dois meses é excluído?
10	Med	tá ( ) (então falou)
11		((med conversa com outra pessoa))
12	Rdo	youê entendeu? olha no, noventa,
13	Rte	então, então, então a senhora chegou a uma conclusão que o
14		erro, parte dele já, começou já a partir da saudeplan
15		porque era prá ter, era prá ter emitido esta carta a partir
16		de dois meses, né? E não em janeiro, seis meses depois, a
17		senhora concorda? se era- se era prá eu ser cobrado, não
18		era prá ser cobrado seis meses depois e eu ainda ter que
19		pagar seis meses. era, é com, já que tem dois meses de,
20	Rdo	mas acontece que,
21	Med2	cinquenta dessas ( ) também? ou só
22	Med	tudo da lei, não, tudo da lei vê- vê::: se vai dá num. são
23		sete folhas a lei, né?= =é
24	Med2	
25	med	então quarenta e nove. tira sete cópias, dá quarenta e
26		nove, sobra uma aí.
27	Rte	hein, ( )? então vocês, vocês, vocês acham. há de convir
28		que, se eu já tinha dois meses de atraso, a saudeplan teria
29		que ter emitido a carta a partir do segundo mês prá
30		cancelar meu plano. me cobrando os dois meses, <u>claro</u> , com
31		toda razão, se eu não tivesse ido lá, né? e cancelar meu
32		plano, me cobrando os dois mese, e não esperasse seis meses
33		né? seis, seis meses.
34	Rdo	seis <u>não</u> . é um ano, um ano e tanto.
35	Rte	não, não é um ano. é seis meses após, após a última- o
36		último pagamento
37	rdo	<u>sim</u> , o último pagamento= =a senhora tá enganada, não é possível?
38	Rte	
39		
40	Rdo	não, eu digo um ano depois da sua inclusão= =e o quê que e que tem isto?
41	Rte	
42	Rdo	e <u>aqui</u> também foi sete. então é, seis meses
43	Rte	<u>seis meses</u> =
44	Rdo	mas <u>acontece</u> que eu digo pro senhor o seguinte, <u>não existe</u>
45		<u>em país nenhuma obrigação de</u> ,
46	Rte	espera aí, espera aí, só um instantinho. a senhora admitiu
47		diversas horas aqui o erro da saudeplan
48	Rdo	péra aí, péra aí, deixa eu explicar
49	Rte	a senhora tá entrando em situações, a senhora tá entrando
50		em contradição= = <u>não</u> . absolutamente= =a senhora admitiu o erro da saudeplan
51	Rdo	
52	rte	
53	Rdo	eu admiti erro da saudeplan, (em quê?)= =a senhora entrou na data, aqui de um ano de- que- que eu
54	Rte	
55		não devia receber a carta é- é a saudeplan tinha que ter
56		emitido a carta em dois meses.
57	Rdo	nã::o, eu não disse, eu não disse, nã:o, agora que o senhor
01		vai vê.
02	Rte	é brincadeira né?
03	rdo	olha acontece o seguinte, <u>não existe</u>

04	Rte	você acabou de admitir o erro da saudeplan=
05	Rdo	não admiti por isso, acontece o seguinte, você não me
06		deixou falar. não existe em legislação <u>no mundo</u> , porque
07		inclusive eu já atuei em lisboa, já atuei em <u>roma</u> , fora do
08		brasil, não existe lei <u>nenhuma</u> que <u>diga</u> ou estabeleça
09		empresa ou pessoa física, tem tantos dias prá cobrar ( )
10		ela pode cobrar sua dívida <u>quando</u> ela quiser.
11	Rte	eu acho o seguinte, eu acho que (2 seg) o negócio é o
12		seguinte, eu não concordo em pagar, entendeu? Que eu acho
13		que ela tá caindo em, em, em situações em,
14	Rdo	então pronto, eu estou achando, e:::
15	Rte	que ela já foi até pro estrangeiro, e ela tá querendo me
16		colocar numa né? numa situação é, difícil aqui, querendo me
17		botar como insignificante que eu não sou.
18	Rdo	eu falei que é insignificante?
19	Rte	apesar de eu não ter, apesar de eu não ter segundo, é
20		terceiro grau, e não ter ido nem pro- pro- aqui prá bahia,
21		entendeu? não que dizer que eu não saiba o que eu estou,
22		que eu estou falando, o que eu estou colocando.
23	Rdo	absolutamente. ela não tinha obrigação de lhe cobrar dois
24		meses depois, <u>não</u> tinha obrigação.
25	Rte	o que eu acho, que eu tenho certeza é que a saudeplan errou
26		(1seg) entendeu? e eu não concordo com o pagamento
27	Rdo	então pronto! não concorda acabou, é só não pagar, acabou=
28	Med	=doutora, é, fugindo,
29	Rdo	depois vem a cobranç judicial, né=
30	Med	=fugindo aos autos, aos processos, tudo aí, assim a grosso
31		modo, parece que ele foi lá, entendeu? ele não teve o
32		cuidado de pegar, de fazer por escrito.=
33	Rdo	=ele não teve o cuidado de assinar o termo=
34	Rte	=não. eu não tive o cuidado, eu não tive a informação.
35	Rdo	mas assinou:, e prá quê que você assinou o termo?
36	Med	justamente, ou não foi informado ou ( ) mas bem ou mal é,
37		ele foi lá prá pedir prá rescindir o contrato, (1seg)
38		entendeu? a verdade é que ele foi lá, ele não (preencheu)
39	Rdo	ah mas você tá fazendo <u>aí</u> , eu acho que você sabe ( )
40		extrapola, extrapolando das suas funções, porque acontece o
41		seguinte, se uma pessoa assinou, ela tem obrigação
42	Med	tudo bem
43	Rdo	de dizer eu não quero mais né? do mesmo jeito que
44	Med	é claro.
45	Rte	ah, agora a senhora tá certa. a senhora acabou de falar que
46		eu tenho a obrigação de dizer que não quero mais.
47	Rdo	é
48	Rte	eu fui à saudeplan e disse que não queria mais
49	Rdo	<u>sim</u> , mas acontece o seguinte, o senhor não escreveu aqui
50		dizendo que queria?
51	Rte	num tem nada a ver uma coisa com a outra.=
52	Med	=eu estou querendo agora o seguinte, eu estou pedindo à
53		saudeplan que reconheça que ele foi lá, entendeu? ainda que
54		ele não tenha tomado o cuidado de ou não pediu, não
55		recebeu a informação que fosse, ou sem cuidado de não ter,
56		não assinou por escrito ou outro (que fosse, mas que a
57		saudeplan) reconheça (prá ela aqui é) duas parcelas prá ela
01		aí vai gastar mais só de, só de custo ( ) cinquenta e
02		oito reais, o mínimo (1,5seg) o que ele paga aqui é
03		sessenta reais.=
04	Rdo	=é, mas aqui é, é, é você diz no juizado de pequenas
05		causas, né? é isso?
06	Med	mas a saudeplan não pode tá no juizado porque é pessoa

	07		f- jurídica.
	08	Rdo	pois é, pois é, pois é.
	09	Med	vai cair no, no, no (civil) comum
	10	Rdo	não o juizado diz é pessoa jurídica de direito público.
	11	Med	=não, nenhuma
	12	Rdo	<u>direito público</u> pode ler lá.
	13	Med	não nenhuma pessoa jurídica pode ser <u>autora</u> no,
	14	rdo	nã::o, pode ler depois é direito público. bom, vamos,
	15		vamos.
	16	Med	eu atuei um ano no juizado doutora, ( )=
	17	Rdo	=bom, vamos- vamos. é:: mas do mesmo jeito que estão
	18		cobrando custos aí que num tá dando, olha acontece o
	19		seguinte, <u>eu posso</u> fazer o seguinte, levar prá <u>saudeplan</u> e
	20		dar um parecer pedindo prá dispensar o pagamento.
	21	Med	é
	22	Rdo	ta?
	23	Med	considerar que ele teve, ele foi descuidado, entendeu?
	24	Rdo	eu posso fazer isso, eu levo o <u>processo</u> , e faço uma, uma,
	25		uma, como é que se diz, ficou um parecer e peço para
	26		dispensar.
	27	Med	( ) ainda que tenha sido sem cuidado, mas pela boa fé,
	28		pelo acordo.
	29	Rdo	peço para dispensar, -agora, <u>só quê</u> , só pode ser a partir do
	30		dia dois porque amanhã estou viajando.
	31	Med	ta, tudo bem.
	32	Rdo	eu me comprometo a isto, que eu faço um <u>parecer</u> que depois
	33		você pode vir aqui e olhar se eu fiz mesmo, que quando eu
	34		prometo, eu faço. você vem aqui e vê que eu <u>vou</u> pedir
	35		através do parecer, prá ela- prá ela desconsiderar e
	36		aceitar a::- é- aceitar o seu pedido aqui e você não pagar.
	37		posso fazer isso. tá?
	38	Med	eu tenho plena fé que a senhora vai conseguir convencer a
	39		turma lá.
	40	Rdo	<u>vou</u> fazer, agora <u>só</u>
	41	Med	a senhor é a última palavra lá dentro
	42	Rdo	só desse jeito. no dia <u>dois</u> , porque amanhã estou viajando=
	43	Med	=doutor joão, não assina nada contra seu parecer não, eu
	44		tenho certeza disso.
	45	Rdo	<u>não</u> , isso aí num,
	46	Med	não, mas eu sei que a senhora (2 seg) ((barulho do telefone) vai resolver bem isso aí.
	47	Rdo	tá certo então?
	48	Med	tá bem.
	49	Rdo	vai fazer algum termo de audiência?
	50	Med	(tem que fazer).
	51		<b>((acaba a fita))</b>

**ANEXO 4:**  
**Super Gesso**

**Bolsistas:** Janice Aparecida de Souza, Maria Angélica Gonçalves e Marilene de Mattos Salles

**Coord:** Prof<sup>ª</sup> Sônia Bittencourt Silveira

**Acareação feita em 07/12/01** - Reclamação feita pela consumidora Sandra à empresa Super Gesso

**Participantes:** Sandra{Rte}, Pedro(Rdo1), Carlos{Rdo2}, Flavia(estagiária), Carla (advogada).

**Revisada por :** Rogéria (abril de 2009)

01	Flavia:	bom, ô: seu pedro eu não sei se você se inteirou na carta do que
02		tava acontecendo

03 04	Pedro:	não, mas eu sei o que está acontecendo já faz tempo já a gente sabe [o que está ]acontecendo.
05	Flavia:	[ hum, hum ]
06	Pedro:	olha, nós fomos indicados pra prestar um serviço ( ) tá,
07	Sandra	infelizmente, né.
08	Pedro:	não, aí:: você vai entra num [ mérito que não vai ser julgado ]
09	Sandra	[ não, isso também não tem a ver ]( )
10 11	Pedro:	num va:i, é infelizmente, nós já temos ( ) que fala felizmente também. já tenho [dezesesseis anos ]
12	Flavia	[ n ã o, per ]aí num vão, num vão entrar no mérito
13 14	Pedro	Então fala pra ela. não deixa eu falar, ela já teve oportunidade de falar
15	Flavia	hã hã, mas depois ela vai falar [ também ]
16	Pedro:	[ va:i l]ógico.
17	Flavia	deixa que ele fala agora depois ( )
18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45	Pedro:	é . então nós fechamos o valor com ela de dois mil reais pra quê: ela tem três quarto na casa dela, tem um banheiro suíte, um banheiro social, um hall de escada , um lavabo ,cozinha, sala de jantar e ela é ligada ( ) foi apresentado pra gente um projeto de uma firma concorrente nossa então nós orçamos o valor em cima desse o desse projeto vão fazer vão fazer papapá. ficou estabelecido que ela nos daria quinhentos reais mensais ,lá teve problema de pasandra elétrica, a cozinha atrasou um pouquinho, o:: azulejo pra poder , fomos embora, aí ela nos pagou mil reais, duas prestações de quinhentos reais, aí nós fizemos, os três quartos tão concluídos tem um friso do quarto dela que o esposo dela alegou que tinha um armário que vai ser feito que a posição do projeto não estava de acordo porque ia avançar o guarda-roupa e o friso não poderia ser ali o projeto na ma mas nós concordamos também num não tinha problema não. (1.8) o banheiro tem que fazer ( ) rapaz pra fazer o projeto (1.4) um vidro que ela desejasse cortar porque era vidro jateado tem que ela que tem que decidir. eu posso sugerir mas quem tem que decidir é eles. não sou eu, cê entendeu. a sala dela deu um problema técnico, de execução , não tinha no projeto da menina os tubos passando, depois passaram a ter, entendeu. então foi sugerido em função do que ocorreu um detalhe , por vários detalhes a gente sugeriu e deixou eles decidirem , um dia o esposo dela pegou e falou as- eu quero parar o serviço. (1.56) ele também não falou eu quero parar definitivo, de repente falou quero parar pra poder ver o que podia ser feito ( ) não retomou mais, ele não falou mais. aí eu fui lá, peguei o material nosso (1.45) aí depois ele quis negociar o valor de novo , ele alegou que não tinha o dinheiro e tal aí que até fez um acordo do outro valor. e ele não chegou em acordo porque eles não chegaram acordo, ué. mas que parou o serviço foram eles.
46	Sandra:	deixa eu te [ falar]
47 48 49 50 51	Pedro:	[ só q]ue nem valor, ela falou mil reais, nós não executamos o serviço, nós fechamos um serviço de dois mil reais. não tem discriminação do que é mil que deixa de ser mil. nós temo um valor, dois mil. a gente conclui. agora, só que tem como a gente vai receber se ela quer que a gente conclui, tá entendendo.
52	Flavia	sandra, a sra. tem alguma coisa [ ( ) ]
53 54 55 56	Sandra:	[ flávia,] o negócio é o seguinte, desde o início começou-se o serviço eles trabalhavam três dias e só iam pra receber dinheiro no meu serviço. isso aconteceu duas vezes. eu já até coloquei pra você. sendo que esses

57		detalhes se vai por vidro ou não, depois o carlos conversou com o
58		lucas e falou, conversou com o cara do vidro e falou, a gente não
59		tem condição de pôr vidro agora, aí o cara do vidro falou olha,
60		vocês mandam fazer o acabamento que tem que ser feito depois a
61		gente quando você puder você encaixam o vidro. ficou feito isso.
01		só que, o serviço todo deu três pasandras foram feitas; foram três
02		sancas, mas assim, onde vai entrar iluminação que estava no
		projeto, isso aí não foi [ mexido. ]
03	Pedro:	[cadê o pr]ojeto.
04	Sandra:	tá aqui, tá aqui
05		((sandra mostra folha. o reclamadol olha))
06	Pedro:	( ) não é isso aqui não, isso aqui é spot, isso aqui ó spot.
07		[isso aqui tudo não tudo não, tudo não, não é feito não.]=
08	Sandra	[tá, spot mas tem que ter tem que ter o acabamento. ]
09		[não foi feito, não foi feito, não foi feito, não foi feito],
10	Pedro:	=[cê vai ter que comprar. deixa eu te falar um negócio, ]=
11		((fala isso mostrando pontos do projeto na mesa da acareação de
12		frente para as pasandras))
13	Pedro:	=ela tem que comprar um spot, porque como é que você vai fazer um
14		( ) de spot se você não sabe o diâmetro que o spot que cê vai
15		precisar, meus deus. isso tá equivocado.
16	Sandra:	ó! outra coisa. isso tudo aqui, foi feito um friso aqui que tá
17		errado [que aqui dá, isso aqui não foi feito ]
18	Pedro:	[não! aí isso aqui tá errado! não, ] não deixa eu só ajudar
19		você. eu só fiz esse friso aqui, só esse daqui
20	Flavia:	[não ( ) não (atrapalha) ele]
21	Sandra:	[olha o estado da minha sala!] isso aqui não- olha- o cara do
22		gesso, o outro, falou... gente- olha is- olha aqui-, tudo
23		trincado, o friso, essa sala não tem jeito, todo
24	Pedro:	essa sala eu falei que não vai aproveitar porque ele interrompeu.
25		não, não tem jeito. isso aqui não tem jeito.
26	Sandra:	a cozinha, o forro que ele colocou eu preciso dar três mãos de
27		massa pra [tirar as imperfeições]
28	Pedro:	[ não não não não ]
29	Flavia:	aqui, seu pedro, deixa ela falar
30	Sandra:	três mãos de massa, cê coloca o gesso já é (um serviço caro) , pra
31		diminuir a despesa de massa, todo os meu teto que ele colocou
32		forro liso eu preciso de três mãos de massa. os três pintores que
33		foram lá falaram nós temos que dar três mãos de massa pra tirar a
34		imperfeição, por que o tempo inteiro é tudo trincado. as placas
35		todas, você vê as trincas, as falhas, as faltas. é tudo uma
36		<u>porqueira, uma porqueira</u> .isso aqui é uma só. só pra você vê ó.
37		isso aqui foi olha- tudo quebrado as berradas. tudo
38		quebrado. a minha sala tá assim. isso aqui é minha sala ó.
39	Pedro:	xô falar um negócio pro cê [dá licença, deixa eu justificar,
		deixa ]=
40	Sandra	[cê qué- isso aqui é minha sala
		assim ],
41	Pedro	=eu justificar
42	Sandra:	nessa posição. não, a sala não tem condição, isso tudo ( ) isso
43		aí vai ter que tirar tudo
44	Pedro:	essas placas aqui, elas são de encaixe. como elas desencaixam,
45		isso aqui é rejuntado. como não rejuntou, porque o marido dela
		mandou interromper
46	Sandra:	[ mandou interromper por quê? porque vocês só iam lá pra receber.
		]=
47	Pedro	[nesse nesse espaço nã::o, ele não é que ele não conhece nada de
		gesso,]



48	Sandra	=[só ia lá pra receber.ele falou assim interrompe até que a gente ]=
49	Pedro	[ não, péra um pouquinho, péra um pouquinho, ]
50	Sandra	= [resolva, como é que a gente vai fazer a sala.] o resto não.=
51	Pedro	[não, eu vou, eu vou falar pra você ]
52	Sandra:	=o resto a gente já tinha combinado. eu gastei mil reais.
53 54 55 56 57 58 59 60 01 02	Pedro:	quando, como não como não estava ainda em condições de ser feito tudo, nós passamos na frente. nem a pasandra elétrica existia, e não pode fazer gesso sem a pasandra elétrica cê sabe disso. eles tão querendo passar carro na frente dos bois. olha só, ele falou comigo ô pedro, mas de fato vocês vieram aqui e o que ela tá falando é verdade, nós fomos lá e ela pagou. como tava no processo mensal ela pagou uma pagou duas. eu achei até legal. eu falei não vão fazer um negócio. nós acabamos de fazer o serviço teu, na hora que acabar cê me dá mais quinhentos que eu ainda te dou trinta dias pra dá os outros quinhentos. eu sugeri isso pra você.
03	Sandra:	Falou. eu não sei disso não
04	Carlos:	falou. eu conversei com com eu conversei com =
05	Pedro:	[=não então seu marido tomo, teu esposo não tomou a rédia da coisa=]
06 07 08 09	Sandra:	[=a última vez que o carlos falou comigo, ele ele só não caiu ele ]pena que não tinha um gravador, que eu tava na embratel, lá até costuma ter sistema de gravação, mas infelizmente a gente não tinha, porque o que esse cara falou comigo, entendeu, [um cachorro não faz]
10	Pedro:	[não mas você falou ]o que queria
11	Sandra:	o meu esposo nem sabe o [ meu esposo não sabe nem que eu] estou aqui,
12	Carlos:	[ ele falou você que não queria ]
13 14 15 16	Sandra:	ele não sabe eu acabei de ligar pra ele falando por que eu não gosto de mentir. ele falou cê é <u>louca</u> de tá aí, você tá pelejando com coisa que não tem jeito( ). só que o dinheiro foi meu, entendeu? mil reais pra se ganhar é muito difícil pra você pagar numa porcaria, entendeu. ( )
17 18 19	Pedro:	a gente tem serviço, a gente tem serviços bons e executados, tanto é que nós vivemos disso há dezesseis anos. como você não entende, eu não vou [discutir contigo. ]
20 21 22 23 24 25 26	Sandra:	[ <u>infelizmente, infelizmente</u> ]sabe. por causa de duzentos e cinquenta reais, eu deixei de fechar com uma firma que é que tem credibilidade na cidade. <u>infelizmente!</u> sabe aquilo o barato sai caro por causa de duzentos e cinquenta. eu pondo tudo de melhor na minha casa, por causa de duzentos e cinquenta reais eu tô tendo essa amolação. é uma coisa que já tinha que tá pronta. a menina já ( ) [nesse projeto há muito tempo.]
27 28	Pedro:	[ não, você tá falando o que ] quer, só que tem que não conhece pasandra técnica de execução.
29 30 31	Sandra:	eles ainda iam pegar olha só, eles ainda pegaram o projeto, não a gente faz sim, a gente [não vai ( ) esse projeto.a gente faz esse projeto] em cima disso daqui
32 33	Pedro:	[ se você tem mais noção que a gente tem toda, ]( ) que nós fomos indicado pra você nós fomos indicado
34 35	Sandra:	infelizmente. o cara que indicou falou comigo, sandra, [ me desculpa,] me desculpa.

36	Pedro:	[ fala não!] duvido que ele fala na minha frente
37	Sandra:	fala=
38	Pedro:	[=não fala ]
39	Sandra:	[ pode chamar] ele aqui=
40	Pedro:	pod- pode falar chamar. ele é meu amigo particular; não fala
41	Sandra:	infelizm-, ele mesmo falou comigo, ele mesmo falou comigo não
42		deixa prá lá não
43	Flavia:	ó gente, não [ gente]
44	Pedro:	[ não, ]não, nós vão ter que entrar no mérito, nós
45		vão ter que fazer isso mesmo que ela fala o que quer ué. só quando
46		eu falo você interrompe, quando ela fala você não interrompe.
47	Flavia:	perai. não, só que agora foi a hora dela fala::r.
48	Pedro:	mas ela, ela não pode falar só o que ela quer. tá falando só, tem
49		que falar disso aqui ó
50		[que que nós vamos chegar com isso aqui. o resto num não adianta]
51	Sandra:	[não! eu tô estou falando eu tô mostrando pra ela que::= ]
52	Pedro:	olha, a nossa proposta é que ela deposite esse dinheiro, caso ela
53		queira que a gente termine. porque do contrário contrária ela
54		falou que é uma porcaria, não sei como que ela vai querer.
55	Sandra:	[ não ]
56	Flavia:	[ tá, ]mas,
57	Pedro:	ela tá perdendo dinheiro, porque ela interrompeu o [ serviço. ]
58	Sandra:	[olha só, o]lha
59		só o o orçamento do dia vinte e três. olha só quartos os três
60		quartos trezentos reais, então vamos somar tá. o corredor que só
01		tá no forro, não tem mais nada. aqui tá o corredor com rebaixo, ou
02		seja, teria de ter o acabamento, duzentos reais. vamos fingir que
03		tá está pronto. quinhentos tá=
04	Pedro:	=mas ninguém falou que está pronto=
05	Sandra:	=o banheiro, os banheiros, banheir- cem reais. a friso da da da da
06		porta também não tá colocado trinta reais. cozinha cem reais. se
07		você somar são 600 reais se estivesse pronto. e não [tem nada pronto. não tem]
08	Pedro:	[agora você:: você fez
09		isso] pra você esse favor ( ) (pediu pra dividir de quatro
10		vezes:: [ago, falo:: falo:: foi dividir em quatro vezes o valor. ]
11	Sandra:	[não pedi eu não, que quem falou prá dividir de quatro] vezes foi
12		o carlos.
13	Flavia:	deixa ele falar.
14	Pedro:	não, o pro não, não, nã::o. nós vão fazer de dois mil reais prá
15		você, por que são de quatro vezes. cê tá falando o valor que era
16		de quatro vezes. nós terminamos o serviço dela.
17	Sandra:	a, há há há há
18		((ri com cinismo))
19	Pedro:	aqui, e ela paga, só que tem que nós não terminamos caso ela não
20		pague. agora, ela interrompeu o processo, e ela nos contratou. se
21		nós somos bons ou somos ruins, infelicidade dela, tá entendendo,
22		não é o fato não. mão de massa se dá duas vezes mesmo.
23	Sandra:	três vezes,
24	Pedro:	não. [ mão de massa ]
25	Sandra:	[ três vezes ]
26	Pedro:	mão de massa dá duas vezes. é uma num sentido e outra no inverso.
27		é por que ela fala o que quer e não sabe. eu [ mexo na área.]

28 29	Sandra:	[ não, eu posso] chamar o pintor.
30	Flavia:	não, sandra ( )
31 32	Pedro:	não, eu pego um pintor, eu pego um pintor nosso. é porque o pintor é seu ele vai falar o que ele quer ué.=
33	Sandra:	=não ué
34 35	Flavia:	perai gente! não vamos ficar discutindo não. a gente quer é resolver, [não é discutir!]
36 37	Pedro:	[ então, por exe]mplo, não, se ela num quer que termina como é que vai resolver.=
38	Flavia:	= não. perai!
39 40 41 42	Pedro:	dinheiro nós não temos, nós temos mão de obra. agora, o que tá feito lá ela não pode interromper como ela queira, porque ela tá dentro de- um um negócio que foi fechado. é dois mil reais. nós deixamos de pegar serviço por causa disso também.
43	Sandra:	ah::: cês num trabalharam nada!
44	Pedro:	eu não vou discutir com você. [ sandra, eu não vou discutir com você!]
45 46	Sandra:	cês [ trabalharam três dias gente! ] [em dois meses vocês trabalharam três dias, cinco dias em seis, em dois]=
47 48	Pedro	[você tem o direito. vocês tiveram a- vocês- mas eu não estou ] [questionando isso,] não tô questionando isso.
49	Sandra	=[meses ]
50 51 52	Pedro	a gente podia trabalhar quantos dias que nós quiséssemos. entendeu.agora, só que você nos contratou. nós não entramos lá e [fizemos( ) ]pois- é- houve uma infelicidade sua.
53	Sandra:	[infelizmente], se eu pudesse
54	Flavia:	perai gente! num vão fica:r tentando agredir [ o outro um ao outro não.]
55 56 57 58 59	Pedro:	[agora, criou um, criou um] impasse aí, sabe por causa de quê. porque o esposo dela na época, cê falou que pra ele que era mil e quinhentos pro seu esposo. quando ele me perguntou e era dois mil, ele virou e falou olha, isso aí tá errado. eu tive que falar pro seu esposo que era dois mil.
60	Sandra:	bom [mas isso é meu e dele isso é meu e dele quem tá pagando sou eu. ]
61 01 02	Pedro:	[você falou fala com ele que é mil e quinhentos (2.0) mas é pessoal] que cê tá falando eu tenho direito a fala mas ele não gostou, interrompeu serviço.
03 04	Sandra:	quem tá pagando sou eu! quem tá pagando sou eu, tudo bem, não gostou, não gostou porque ele achou um absurdo [ a hora ]=
05	Pedro	[ absurdo]
06 07	Sandra	=que ele viu o que tava lá e agora que ele acha mais absurdo ainda. se mil e quinhentos ele já achou (absurdo)

08	Flavia:	calma=
09 10	Pedro:	=olha, nós, nós, a gente se propõe a fazer o serviço que foi contratado, tá entendendo. (1.53) e aí [ vê a forma de pagamento.]
11 12	Sandra:	[ eu não quero o flávia! ]eu quero os mil reais que eu paguei, que eles façam os m[il reais ]
13 14	Pedro:	[nós não te]mos condições de fazer isso, ué,
15 16 17 18	Sandra:	o resto,eu já tô, já vou pegar outra firma, entendeu, já vou ligar pra o ( ) já vou conversar com a[mazinha ela vai lá, vai esperar vê o que que eles vão terminar lá pra acabar de dar jeito no resto, porque não tem jeito, cê viu o estado da minha sala, não tem <u>jeito</u>
19	Pedro:	você tá falando, (1.5)nós não
20	Pedro:	sua a [sala que o seu marido] interrompeu.
21	Sandra:	[ eu tô com pintor lá, ] lógico, e[u tô]=
22	Carlos:	[ ( ) ]
23	Sandra	=com pin[tor lá ]
24	Pedro:	[não foi ]nem rejuntado
25	Sandra:	esperando ficar pronto pra acabar de fazer minha cozinha
26 27	Flavia:	calma ( ), deixa eu te falar. ô, seu pedro, ela alega que te pagou mil reais=
28	Pedro:	=mas nós não fechamos mil reais, fechamos dois mil reais,
29	Flavia:	não [ ( ) ]
30	Pedro:	[ ela alega,] nós alegamos que já tem mil reais.
31	Sandra:	[ ué, eu tenho dois recibos ( ) ]
32	Flavia:	[ não eu tô ( ) não quero quem s]ou eu pra ficar aqui, pra julgar
33 34	Pedro:	[ eu tô conversando com você também], eu tô querendo conversar com você. eu também não, eu também não, tá certo
35 36	Flavia:	vamos fazer o seguinte. o senhor acha que tem mil reais na casa dela pro::nto.
37 38 39 40 41	Pedro:	eu acho não. eu num num, não é que acha que tem não, tá entendendo. como o valor dela foi fechado pra fazer dois mil, então vão orçar hoje e a gente vai achar mil reais lá, tá entendendo. e ela vai orçar e ela vai não vai achar. porque isso aí e tá numa interrogaçõzinha aí e::: quem [vai chegar isso aí. ]
42 43	Flavia:	[porque olha, o senhor ]lembra que quando a gente conversou no:: telefone, o senhor falou que:: quanto que era o metro quadrado.
44 45 46	Pedro:	não, eu sei. doze mil, doze reais o metro linear. o dela lá só tem quadrado na cozinha, no banheiro:: suíte, entendeu no no banheiro social, no lavabo
47	Carlos:	é
48	Sandra:	só tem isso por que foi o que foi feito. forro[ liso. forro liso. ]
49	Pedro:	[ não, não

50		importa. ]forro liso é [ forro, minha filha, tá entendendo.]
51 52	Sandra:	[ tá! doze hoje. quando euorcei, ]tá, ( ) seis reais o metro quadrado. mas [eu te paguei na época, te paguei em maio,]
53	Pedro:	[ mas você orc-, olha só não, não]
54	Sandra	te paguei em abril e maio.
55	Carlos:	[forro não, forro a seis reais não pode]
56	Pedro:	[ não, não aqui, não isso não existe, p]laca é quatro reais
57	Carlos:	forro a seis reais não foi pode não
58	Sandra:	ué, tem o nome aqui ca:::rlos
59	Pedro:	então tá, vê aí
01 02	Sandra:	ca:::rlos ca:::rlos tá escrito. aqui carlos 232-5250, seis reais o metro l[i near]
03	Carlos:	[ ah, ]linear, ah
04 05 06 07	Pedro:	sabe por causa de que ela tá querendo inte-, ela tá querendo interromper um processo. o esposo dela interferiu no que ela fez e tecnicamente eu vou te falar assim a gente é show. vou te falar onde a gente fez tem serviço. doutor=
08	Sandra:	=só vai falar ( )
09	Flavia:	não vão ( )
10	Pedro:	no castelo, no castelo do edmar moreira, a gente trabalhou oito meses lá
11	Sandra:	a a fonte dele de informaçã[o é só essa ( ) ](fala rindo))
12 13	Pedro:	[ não, não, oito me- ]então vou te falar. aqui, a mazinha foi lá e não ficou, a mazinha foi lá e não ficou
14	Sandra:	não ficou [ porque deve ter pedido duzentos reais a mais]
15 16 17 18	Pedro:	[ num ficou porque não, não porque não fi]cou, não ficou porque tecnicamente eles ficaram lá uma semana. ele tem problema eles tem problema. na universidade federal eles têm problema, jogaram o teto deles no chão. toda firma tem problema ( )
19	Carlos:	mas a firma onde ela trabalha é a embratel
20	Sandra:	mas a firma [ não interessa ]
21	Flavia	[ não! num vamo:::] vão vão
22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32	Pedro:	então pra nós é assim. olha só, o que ela fala que é mil, que deixa de ser mil, pra nós é mil. não é que não ela que pagou os mil, entendeu. nós queremos concluir o serviço, que a gente não acha que tá certo pará do jeito que parou não, de <u>je:::ito</u> nenhum. por exemplo foi pintado, tecnicamente a gente viu que não foi problema nosso, nós mesmo faríamos ã::: a gente tem recurso pra fazer, tá entendendo. agora, quem ela chamou lá, ele vai falar o que ele quer. agora, nós queremos terminar o serviço como foi contratado, bonitinho, entendeu? agora, a gente quer saber se a gente vai receber esse dinheiro, já que tem esse impasse à toa todo e ela não nos quer trabalhando pra ela, entendeu. agora [ que que é mil] que que não é mil!
33 34	Flavia:	[ e não tem

		como] vocês [ ( ) ]
35 36 37	Pedro:	[não, é] o que nós temos é conforme foi, ué, conforme foi combinado. a sala ela vai decidir, fomos sábado lá fora de horário, levamos [ um book para ela]
38	Sandra:	[olha, eu marquei,]eu cheguei a comentar com você, né=
39	Pedro:	=cê [ não marcou uma vez, cê marcou várias vezes]
40 41	Sandra:	[ várias vezes com ele, eu fiquei de peg-, e]u fiquei o dia <u>inteiro</u> [esperando esse cara pra poder levar ]
42	Flavia	[ sandra, vamos, vão ficar calma ( )=]
43	Pedro:	=é, vam-, é: agora vamos, agora vão, [ senão nós vão perder tempo ]
44	Flavia	[ todo mundo vai falar de novo ]
45 46 47 48	Pedro:	nós nós fomos num sábado lá, o esposo dela escolher ( ). é mas eles também é que é fica difícil escolher detalhe, tá entendendo. cê vê um book é uma coisa, porque um projeto era uma coisa. cê falou pra ela que o teu projeto não pode ser executado conforme a mazinha projetou.
49	Sandra:	da sala, né que (houve modificação)
50 51 52 53 54 55	Pedro:	por que ela tá falando que a mazinha é perfeita((troca o lado da fita)) um forro todinho que ela tá alegando que tá ruim porque não foi retocado porque parou. quando começou colocar placa, ele "pára" (1.5). então ela não pode nem questionar se empenou ou não empenou foi irresponsabilidade dela, deles. agora pra nós, nós terminamos o serviço agora a gente quer saber como é que a gente vai receber. se deposita em juízo [ ( ) ]
56	Sandra:	[ RECEBER.]
57	Pedro	lógico nós vamos terminar ué, estabelece a regra ué
58	Flavia:	perai sandra, vão [ ( ) ]
59 60 01	Pedro:	[ cê tá] desistindo do serviço, sandra, tá desistindo cê tem que perder mesmo, uai, eu vou perder. tá desistindo do serviço cê quer ganhar=
02	Flavia:	=porque ela tá alegando que só tem seiscentos rea::is
03	Pedro:	não, ma- é não, má- é na
04 05	Sandra:	seiscentos, o flávia, se tivesse pronto as coisas ( ) o acabamento do [( ), entendeu ]
06	Pedro:	[ então ela a ge]nte vai fazer o serviço dela todinho de graça agora
07	Sandra:	o meu portal daqui [ que não tem nada]lá, tá ,tá da parede
08	Carlos:	[ ( ) que ela qué]
09	Pedro:	então (se eu for fazer o resto ) quê aqui
10	Flavia:	o sr. falou deixa ela falar agora
11	Pedro:	deixo, ué ( )
12 13 14 15	Sandra:	entendeu? o que estaria faltando ali a sala não tem como mexer, cabô, morreu, tá? mas o que eles já fizeram não está pronto, não está concluído ( ) o serviço não tá pronto. o pouco que eles fizeram não está pronto. esse que é o problema. esse que é o problema
16 17 18	Pedro:	( ) não é o fato. foi fazendo e foi deixando pra discutir depois quanto que corta aqui, quarenta, cinquenta, sessenta. o tamanho do vidro jateado a gente sugere pro cliente mas cada um tem um gosto pessoal

19	Sandra:	depois [ disse flávia ]
20 21 22	Pedro:	[ cê quer dois, ]três vidros, cê que- 1, maior, tá entendendo. a gente não chegou nesse processo porque a gente foi lá várias vezes pra [discutir a sala]
23	Sandra:	[ várias. ]
24	Pedro:	nã:::o [ nós fomos lá]
25	Sandra:	[gente, que isso.] cês foram lá duas vezes=
26	Pedro:	=duas vezes, o [ negócio ]
27 28	Sandra:	[eu marquei com o carlos várias vezes [pro projeto do vidro.]
29	Pedro:	[não, esquece isso, ] esquece isso esquece isso.
30 31 32	Sandra:	o proje-, o cara fez pra mim o projeto do vidro liguei pra ele <u>quinhetas</u> vezes eu liguei pra ele nove horas da manhã ele achou ruim porque[ a gente tava acordando ele
33	Pedro:	que eu que eu que eu indiquei que eu indiquei
34	Carlos:	eu fui sandra, eu fui sandra, eu fui
35	Sandra:	ele falou [ assim "eu ligo assim que eu acordar"]
36	Pedro:	[ nós não vão entrar em acordo não ]=
37	Carlos:	=num vai não
38 39 40 41 42	Sandra:	eu falei "tá". dez, onze, meio dia eu pegava no serviço meio dia. deu duas horas eu liguei pra ele já ninguém atendia. eu fiquei de buscar, eu falei eu te pego pra ficar mais fácil perto do bretas eu tenho que ir pra embratel eu te pego, eu pe-, eu perdi o sábado inteiro, isso uma das vezes=
43	Pedro:	=mas aí não, ãh
44	Sandra:	esperando ele com negócio do vidro [ pra poder ir lá co]rtar e acabar
45	Pedro:	[ ( ) compromisso]
46 47 48 49 50	Sandra:	entendeu, não adianta, ele não foi. não tô nem falando a questão do pedro, o dia que o pedro falou que ele ia, ele ia. mas o carlos eu fechei com ele, ele ficou de ir e ele não foi todas as vezes que o lucas combinou e que eu combinei a gente <u>levaria</u> ele de carro pra ajudar e ele não foi, ele não foi.=
51	Pedro:	=não vai chegar lá, [ olha]
52	Sandra:	[nós pe]rdemos dia[ ( ) ]
53 54 55	Carlos:	[ ela tá alegando ]que eu não fui. o dia que ela marcou no sábado, ela me pegou ali em frente do colégio ali no grajaú onde eu moro=
56	Sandra:	=não, isso [ foi no início carlos ih:::, isso foi antes.]
57 58 01	Carlos:	[ eu fui no sábado com ela e o esposo dela. ] depois que já tava pronto o forro de onde ela tá alegando o corredor tá, só que eu [perguntei pra ele o que que vai fazer ( primeiro com o vidro)]
02 03	Pedro:	[não isso foi depois, foi depois, foi depois, foi da última] vez ô sa[ndra, foi da última]vez, foi última vez.
04	Sandra:	[ isso foi no início]
05 06 07 08 09 10 11 12 13 14	Carlos:	ele falou "ó o cara me cobrou muito caro pra fazer o vidro eu não vou fazer o vidro". aí ele ainda me mostrou, no quarto aonde ela tá falando ali, no projeto que ela fez com a (gessoteto) teria forro igual cê tá vendo aqui. nós sugerimos (tipo isso aqui) só que fechando no teto, tá . não é forro liso igual a gesso teto ia fazer ((barulho do aparelho de som)). era ( ) morrendo no teto lá em cima. eu peguei e falei com ele, "ó eu quebrei aqui que vou ter que passar a fiação" porque tanto é que a casa dela tava tão atrasada o processo de gesso que não tinha a pasandra elétrica, porque pra gente entrar com o gesso teria que ter a pasandra

15		elétrica. aí o marido dela falou "não cês podem fazer o gesso
16		depois eu me viro pra fazer a pasandra elétrica". cê entendeu.
17		agora o que ela tá falando que eu não fui que ela tava com o projeto, é mentira porque eu [fu ela o marido dela ]
18	Sandra:	[ah:: carlos como você] é cara de pau, carlos. nós te acordamos
19		nove horas da manhã
20	Carlos:	falou o seguinte "eu não vou fazer porque o cara me cobrou caro
21		pra fazer os vidro[ jateado" ]
22	Sandra:	[ muito cara ]de pau ( ) é pilantra
23	Carlos:	então ficou parado do jeito que tá lá ficou parado porque eles
24		não [( ) ela foi ( ) ]
25	Pedro:	[ por isso é que você ]houve o que você não quer, fala o que quer
26	Sandra:	( ) é pilantra ( )
27	Flavia:	ô gente perai [ vão ficar calmo ]
28	Pedro:	[tá chamando o ]cara de pilantra, ela tá chamando
29		[o cara de pilantra, que isso.]
30	Sandra:	[( ) ele tá mentindo pra você ] eu acord- lucas ligou pra ele
31		acordando [ele, ele falou eu tô dormindo eu ligo pra você daqui meia hora.]
32	Pedro:	[não, não perai, pô cê chamar o cara de pilantra vira coisa ]
33		peessoal ( ) tá por fora
34	Sandra:	não ligou, passou duas horas eu liguei ( ) ( ) [ mentira] cara
35		como é que
36	Pedro:	tá chamando o cara de pil[antra, ] cê
37		ficou louca
38	Flavia:	sandra perai, a gente tá aqui ( )
39	Sandra:	cê tem homem que é homem não mente, cara de pau cara, mentira, eu
40		detesto mentira, não gosto de mentira nem de criança mentirinha
41		besta. ( ) homem, isso pra mim num é homem, é moleque. é igual o
43		lucas falou o problema é fazer serviço com moleque, entendeu. ele
44		é homem ( ) ((barulho de soco na mesa))
45	Carlos:	nós tratamos com ele depois=
46	Pedro:	=cê vê como é que a gente ( ) telefone dela. aí ela num quer que
47		ele não fala o que quer, não tem jeito ( )
48	Sandra:	que isso, falar que eu tô mentido, como é que cê fala que eu tô
49		mentindo cê é cara de pau pra falar que eu tô mentindo, cê sabe
50		que eu te ( ) que isso.
51	Pedro:	cê é mulher mas é uma pessoa cê ficou louca. ( )
52	Flavia:	perai gente. não perai sandra vamo com calma, não , não gente,
53		aqui não é pra bater boca não. a gente tá aqui pra tentar resolver
54		da melhor maneira possível. num num vão bater boca não, sandra, por favor.
55	Sandra:	mas cê viu, ele tá falando que eu tô mentindo.
56	Flavia:	não mas, perai por favor g[ente não, pára ]
57	Pedro:	[ como você falou ][o que ( ) ]
58	Sandra:	[eu tenho provas ]
59		aqui. eu tenho provas
60	Flavia:	não tá, tá mas se a gente ficar brigando a gente não vai chegar
61		numa num acordo tá. eu sei que cê tá brava [que cê não ( ) ]
62	Sandra:	[lógico, mil r]eais é muito
01		difícil, cara. vai trabalhar pra ganhar [mil reais]=
02	Flavia:	[eu se::i ]
03	Sandra	=( ) [ que isso]
04	Pedro:	[ não ( )] nada não sandra, tô falando de dois mil reais
05	Flavia:	( perai o sandra)
06	Pedro:	



07	Pedro:	e se você me der mil reais pra mim fazer hoje
08		[eu num quero]=
09	Sandra:	[ deus me livre],
10	Pedro	=hoje eu não quero
11	Sandra	[deus me] livre
12	Pedro:	[pois é,] porque eu não quero trabalhar com[ você. isso aí é: relativo]
13	Sandra:	[não tô acostumada a
14		trabal] har com moleque ((barulho de soco a mesa)) porque ele pra
15		mim ele tá sendo moleque, entendeu. homem que é homem não faz
16		isso, tá.. tá chamando os outros de [ mentiroso eu não ( ) ]
17	Pedro:	[ não fala o que você não]o quer não sandra,
18		a gente vai falar o que a gente quer, se limita
19	Sandra:	tenho motivos pra mentir, tá . eu tenho tudo aqui, eu tenho a
20		porcaria da foto pra mostrar
21	Pedro:	(não porque aí é: demagogia)
22	Flavia:	perai sandra, a gente tá vendo, a gente tá aqui pra te ajudar,
23		pra- vê perai ( )
24	Pedro:	não ajudar mutuamente, sabe por causa de quê. nós estamos num
25		negócio que aqui nós vão chegar num acordo, é mutuamente. não é
26		ela que (é vítima) de nada não nós somos vítimas dela também.
27	carla:	algum problema aí flavia.((carla, advogada do procon, aproxima-se
28		da mesa, 1ª vez que aparece. fala com flavia))
29	Sandra	ah é!
30	Pedro:	porque se ela interrompe um processo de um trabalho, a gente tá
31		sendo vítima sabe como é. pode ter cesandrazza que o que a gente
32		tá falando pra você não é, senão a gente não vive disso
33	Sandra:	( ) mil reais à toa ( ) idiota ( )
34	Carlos:	agora e se a gente interromper
35	Pedro:	e se [ nós interrompêssemos ]
36	Carlos:	[ se fosse a gente que ][tivesse parado ( ) e aí]
37	Sandra:	[vocês gente trabalhavam ]
38		tres [dias, recebiam, ]
39	Carlos:	[e aí, hein sandra]
40	Sandra:	não iam mais, [ trabalhavam três dias e não iam mais]
41	Pedro:	[ sandra, depois eu falei para a ] sandra,
42		sandra, eu falei com a sandra aqui, vão fazer um negócio sandra
43	Carlos:	me responde se fosse um contrário
44	Pedro:	ocorreu [ isso em função das ]circunstâncias
45	Carla:	[ existe um contrato.]
46	Flavia:	não, não existe [contrato]
47	Sandra:	[ eu tenho] recibo que eu paguei mil reais
48	Flavia:	ela só tem um recibo
49	Pedro:	olha só aí eu falei com ela, tá faltando mil reais, sandra, a
50		gente termina você [me dá quinhentos]
51	Sandra:	[e u f a l e i ] que eu não pagaria [mais ]
52	Pedro:	[péra,] pera
53		um pouquinho, não, foi isso não,[ cê tá]
54	Sandra:	[tá não ]pagaria, não pago
55	Pedro:	então você tá mentindo, [então eu vou fal ]ar pra você, péra um =
56	Sandra:	[eu, mentindo. hum] ((cara indignação))
57	Pedro	=pouquinho, deixa eu falar
58	Pedro:	eu já sou avô, não sou, não sou criança não, eu já tenho é
01		netinho, tenho três neto. e com meu-, com meu trabalho, num é com
02		pilantragem não. aí eu falei, cê me dá quinhentos reais quando eu

03 04		terminar. e depois de trinta dias cê me dá mais quinhentos que você alegou que não tinha dinheiro
05	Sandra:	isso aqui nunca foi [falado pra mim]
06	Pedro:	[ah: fo-fo-a:h ]
07	Carlos:	[ ( ) então eu vou levantar e vou embora
08	Sandra:	[ isso nunca foi falado pra mim carlos. o carlos [ virou pra mim]
09 10	Flavia:	[ não perai, ]ô seu pedro
11	Sandra:	falou que eu tenho que pagar mil reais [ pra terminar o serviço]
12 13 14 15	Pedro:	[ que é isso ué,então] vou levantar e vou embora, essa mulher é louca rapaz.ela fala o que ela quer depois fala que não falou. eu te propus isso aqui, você falou que não tem dinheiro (2.0) quê isso.
16 17	Sandra:	ah, tá bom, ah você fala o que cê quer ( ) então pronto. vocês queriam mais mil reais eu falei que eu não dava.
18	Pedro:	não quero mil reais não, não preciso de dinhei[ro seu não, eu trabalho ]
19 20	Sandra:	[ah não, então me devolve,] me devolve quebra tudo que tá [lá e me devolve eu fico satisfeita]
21 22	Pedro:	[ se quebra, se quebrar ] se eu quebrar cê vai [me dar dinheiro]
23	Flavia:	[ perai gente ]
24 25	Sandra:	eu fico satisfeita, cê me devolve meus mil [ reais e tira aquela porqueira que tá lá]
26	Pedro:	[ gracinha ah, tá tá tá porqueira ]
27	Sandra:	umas placas de gesso de ( ) de [ imenda]
28 29	Pedro:	[ a casa]é sua, a casa é sua, cê comprou isso
30	Carla:	agressões, gente, não vai chegar a [ lugar nenhum]
31 32	Pedro:	[mas ela, mas ]ela num veio fazer [acordo, ela veio desabafar, pô.]
33	Sandra:	[eu vou falar ele vai falar é ]muito complicado
34 35 36	Carla	tá, então aqui nós estamos aqui pra tentar uma conciliação, esse negócio já começou errado a partir do momento que não existe um contrato de prestação de serviço entre as pasandras,[ tá. então ]
37 38	Pedro:	[ isso aí ]já é um fato consumado
39	Carla:	uma coisa que começa errado acaba=
40	Sandra:	=exatamente
41	Carla:	acabando errado também, [então mas a intenção]
42	Sandra:	[e até me ( ) ]
43 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37	Carla:	dessa reunião aqui hoje é uma conciliação, tá. chegar num acordo em comum. agora, discuti::r, trocar ofensas, não vai chegar a lugar nenhum. então cada um tem que manter a calma e tentar entrar num acordo, porque se não entrar, vai sair daqui do mesmo jeito que entrou, tá. então a gente tem aqui que se acalmar, ver a proposta de cada um e ver se há acordo e se não há. se não houver não vai ter jeito de resolver aqui. cês vão ter que ir na justiça resolver, entendeu. porque não existe um contrato de prestação de serviço pra gente dizer se foi descumprido o prazo, se foi descumprido forma de pagamento, se foi descumprido forma de serviço a ser executado. não existe nada por escrito que a gente possa discutir em cima. então a gente tem que usar aqui o bom senso, tá? você contratou um serviço, tá insatisfeita, não foi

		feito no prazo devido. eles alegam também [ que:::]
38	Pedro:	[nós tiv]emos problema ( )
39 40 01 02 03	carla:	que não foi feito, que hou-, que houve problemas. então, cada um tem o seu lado, os seus as suas razões. nós estamos aqui pra tentar chegar num consenso. se for possível, ótimo. se não for, cês vão ter que resolver isso em outro lugar, entendeu. com perícias té::cnicas, com processos juduciais, tá.
04	Sandra:	ãhn, rãn
05 06 07	carla:	<u>aqui</u> é conciliação. discutindo nós não vamos chegar numa conciliação. então eu pergunto, há meio de algum acordo, tem como eles terminarem o serviço
08	Pedro:	é o que nós propor, a gente vai propor isso=
09	carla:	=só um minuto
10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23	Sandra:	olha só, o negócio é o seguinte. eu não quero que eles terminem com base naquilo que já foi feito, porque eu paguei mil reais acreditando igual cê falou eu teria até que ter um contrato. eu não tenho porque tudo que eu tenho foi anotado de combinar, tá, de preço, isso é isso, isso é tanto, isso é tanto. ((barulho no fundo)) eu acreditei, eu confiei tanto é que ele mesmo acabou de falar ainda há pouco que achou até legal que eu já tinha pago, chegou na cozi, não tinha nem ( ) eu já tava pagando, paguei mil reais, entendeu? só que o que tá lá primeiro não fo- o pouco que tá lá não foi concluído, entendeu. o cara, os pintores que eu fiz orçamento, todos eles falaram "olha infelizmente esse teto de forro liso eu tenho que dar três mãos de massa porque as placas são muito ruins, são todas muito remendadas", tudo quebrado, quebradinho, mal feito. a minha sala não tem condição, tá olha olha o tipo de placa, olha as quebraduras da minha [ sala, minha sala tá assim, tá.]
24 25 26	Pedro:	[ é mas aí é rejunto, a ]placa não foi rejuntada, ela encaixa e não foi rejuntada, interrompeu. não, é que ela tá alegando
27	Sandra:	mas o que tá [rejuntado, o que tá rejuntado]
28 29	carla:	[primeiro eu tô ouvindo ela, ]primeiro eu tô ouvindo uma pasandra, depois ouvir outra
30 31 32 33	Sandra:	não num tô nem contando a que, com ela eu tô contando o que foi feito, tá. em consideração ao que foi feito. o teto o cara vai ter que arrumar ele todinho, dá três mãos de massa pra tirar essas imperfeições, tá. ele tá [ quebradinho ( ) ]
34	carla:	[ só que::: sandra,] o serviço ainda não foi [concluído]
35	Pedro:	[ n ã o, ] exatamente.
36 37	Sandra:	não, não, não foi porque, o que aconteceu, eles trabalhavam três dias da, aí faltava[m aí]
38	Pedro:	[porqu]e o marido dela interrompeu
39 40 41 01 02 03 04	Sandra:	chegava na época de receber, de pagar, eles iam lá na embratel, fazia chequinho, beleza, tá, passou. trabalhavam mais três dias, cabô! não foram mais e sumiam. aí um dia ele ( ) chegaram lá pra trabalhar meu esposo falou assim olha, eu não quero que continua, porque tava nessa situação da sala, a gente vai ter que resolver um monte de coisa e tá che-, o outro cara já tinha ido lá falou que o teto já tava aquilo, do mês[mo jeito, mesmo porque o que que aconteceu]
05	carla:	[tá então resumindo você não quer que eles t]erminem
06 07 08 09 10	Sandra:	o o meu esposo falou assim, "gente não é possível eles só vêm aqui pra trabalhar na hora de receber". ele falou as- aí ( ) um tempão. quando já ia vencer o outro-, a outra mensalidade, a outra prestação eles apareceram. a gente falou "não quero", ele tá no direito dele porque, igual eu tô falando, você trabalhar e receber

11		mil reais, cê ganhar mil reais é muito difícil. cê imagina se eu fosse assalariada. pra- pra- ( ) entendeu? é muito dinheiro pra nada, pra nada. tanto é que ele falou "eu não quero mais mexer com esse pessoal", só que o dinheiro foi meu, eu tô me sentindo prejudicada. eu sei o que que é trabalhar pra ganhar mil reais ( ) quê isso!
16	carla:	você então não confia no serviço [dele]
17	Sandra:	[de je]ito nenhum
18	carla:	não quer que eles terminem
19	Sandra:	não quero, o que eu queria é que os mil reais que- que eu já paguei fossem feitos. mil reais porque nem isso lá tem
21	Pedro:	(depois eu falo)
22	Sandra:	depois parou. isso aqui eu não quero nem que mexa porque eu vou mandar derrubar, já liguei pra moça que tinha feito o projeto. eles aproveitaram o projeto falando que ia fazer pra mim, entendeu. pra ela fazer o que eu fiz pra mim. agora, o que já tá lá feito forro liso
26	carla:	você tá dizendo que o mil reais que você pagou quer que seja feito e ao mesmo tempo cê tá dizendo que [não, que não tem jeito]
28	Sandra:	[ não, eu não quero ]que eles terminem porque faltam mais [ mil reais]
30	Pedro:	[nosso serv]iço é tão ruim assim, ela vai se sujeitar ao nosso serviço ruim, ah é
32	Sandra:	( ) entendeu? é dois mil, [ eu já dei mil, eu já ]dei mil
33	carla:	[ você queria que o:::]
34	Sandra:	só que o que eu já paguei de mil reais não tem [ em serviço lá]
35	carla:	[ não tem em se]rviço ou em material
37	Sandra:	não, então que eles completem os mil reais, beleza. completou, [ tchau ]
38	Pedro:	[aí entã]o cê vai ser dona do mundo porque cê qué tudo que cê qué, pô
40	carla:	então aguar- [ agora vamos ouvir]
01	Pedro:	[ ó nós não vamos a]ceitar de hipótese alguma nós não vamos aceitar. nós terminamos ela deposita em juízo ( ) esse dinheiro que foi contratado, cê entendeu.=
04	carla:	=sr. alega que terminou [ o serviço. ]
05	Pedro:	[ não terminou] <u>nada</u> terminou nada
06	Sandra:	mas você quer dinheiro
07	carla:	o sr. já fez os mil [ reais que tão lá ]
08	Pedro:	[ não, os mil reais,] eu num num-, não, porque nós, aí: entrou num mérito da questão que ficou vago, tá entendendo. até ela alegar que não tem mil reais, mas ela nos contratou pra fazer dois mil reais, ela tá se dando o direito de parar no meio do caminho porque alguém falou isso pra ela (1.4) tá entendendo. o problema dela todo que ela criou um impasse que ela num num aceita a gente mais
14	Sandra:	(num falou nada)
15	Pedro:	mas ela quer que a gente faz um serviço que ela acha que deve, que ela parece que é dona do mundo.[ isso nu num existe ]
17	carla:	[ma- há quanto tempo i]sso foi [ contratado.]
18	Sandra:	[ a b r i l ]
19	Pedro:	porque eles interromperam e até hoje eles não voltaram a [falar mais nada]
21	Sandra:	[ abril, maio ]

22	Pedro:	nós ligamos pra pro lucas, lucas esposo dela, que quan- ela fechou
23		um serviço era noiva do esposo dela. e: fechou com a gente sem a
24		presença dele. daí um pouquinho quando nós fomos executar o esposo
25		dela participou ela ficou ( ) demais. deu um choque de
26		relacionamento. mas até aí nós estamos acostumados também,
27		entendeu. quando a gente falava com ela, ele estava presente mas
28		não definia, eles estavam indecisos, que é um negócio difícil de
29		detalhe de você definir ( ). agora o que que é bom e o que é
30		ruim, aí aí eu vou questionar com você que eu vivo de gesso há 16
31		anos, entendeu. e eu fiz lugares que eu posso provar que eu fiz
32		que eu tenho qualidade. agora, você falar é um direito que ela
33		tem. essa sala aqui ((pega a foto e mostra fazendo barulho))
34		começou a ser feita essa sala aqui que vai ter que rebaixar tá
35		vendo esses (canto que tá em "vê"). a princípio no projeto não
36		tinha como cê vai jogar uma luz indireta esses cantos tem que ser
37		rebaixado e ela não tem mais altura não tem pé direito, ela ficou
38		baixa. tem uma escada que sobe pra pasandra de cima. esse
39		espaçamento aqui essa placa é bisotada tem que ter isso aqui pra
40		poder rejuntar. e depois tem que emassar, que nem cê faz uma
41		parede depois tem que emassar uma parede. é acabamento final. se
01		ela vai duas mão de massa, não tem problema, é isso mesmo. é uma
02		num sentido outra no outro. o pintor tem que trabalhar, ele não
03		tacá tinta na coisa não. massa existe é pra isso mesmo. então o
04		que ela tá alegando lá, vai ter que ser feito mesmo, mas não por
05		falt- falha nossa. por exemplo alguma coisinha que fica no gesso,
06		a massa que compõe não pode tá desnivelado. aqu aqui interrompeu,
07		não foi emassado não foi nada e não, ele não quis mais entrar em
08		contato com a gente. eu tirei os negócio lá, falei não, tudo bem
		(ficar a critério dele) dele. agora assim se tem mil reais não tem
		mil reais nosso negócio é dois mil reais, tá entendendo. eu num
		num coisa não
09	carla:	mas o senhor o senhor é o pedro.
10	Pedro:	pedro.
11	carla:	ô seu pedro é igual eu falei. a gente tá aqui pra tentar resolver
12	Pedro:	eu sei mas ela ela quer resolver do jeito dela
13	carla:	todos os dois [ todos os dois estão insatisfeitos]
14	Pedro:	[ a gente termina o serviço dela lá]
15	carla:	ela não quer [ que, ela não quer que termina o serviço]
16	Pedro:	[ nã:o eu tô satisfeito, eu não tô insati]sfeito,
17		então ela perdeu, então ela perdeu
18	Sandra:	( )
19	carla:	ela não quer que termina o serviço. o serviço não foi feito no
20		tempo [contratado]
21	Pedro:	[olha olha ] só não mentira, [aí:: é mentira ele parou o serviço]
22	Sandra:	[ não nem foi tempo não, eu não
23		c]oloquei tempo não
24	Pedro:	ele interrompeu, ele interrompeu como é que você quer que a gente
25		conclui
26	Sandra:	( )
27	Carlos:	( ) dez dias ela teria que pagar. a gente ia ter que esperar três
28		meses pra receber o serviço
29	carla:	tá, mas
30	Carlos:	aí ela ia [alegar que nós ganhamos em dez dias dois mil.]
31	Sandra:	[eu nem tive pressa não, não é que ( ) pressa] [ não
		( )]
32	Pedro:	[o
33		problema] deles não foram isso não. a casa deles tava num processo
34		(por exemplo) a cozinha só podia ser rebaixada quando colocasse o

35		azulejo. mas eles ô::: pedreiro deles é um cara muito bom, mas
36		lento. mas nó também ( ) então nós saímos deixava uma
37		(frentezinha) de serviço maior pra você viabilizar, senão cê vai
38		lá faz um negócio tem que ir embora, aí então nós deixávamos co-
39		aí depois eu até concordei com ela, ela tinha pago mil reais e o
40		serviço ainda tava por acabar. então falei assim "também ( ) a
01		gente acaba o serviço e depois cê dá os quinhentos", entendeu, na
02		hora que nós terminamos, e trinta dias posterior você paga o
03		resto. mas o esposo dela eu não sei se ele confiou desconfiou da
04		gente, parou (1.0), tá entendendo. e aí criou esse impasse todo,
05		mas tecnicamente o serviço dela não tá concluído pra falar que tá
06		ruim. aonde está concluído é o quarto, tá bom, tá entendendo. a
07		sala interrompeu, essa sala vai, essa placa não foi cravada ela
08		empenou, nós tínhamos que tirar, eu falei com ela "isso aqui vai
09		ter que tirar mesmo de fato". a sala vai ter que tirar ( ) tá
10		entendendo. mas o rejunto não rejuntou não. agora, nós já nos
		só termina-, pra gente ganhar dinheiro a gente tem que terminar (o
		serviço de[la ( ) ]
11	carla:	[quantos po]rcento do serviço
12		tá feito
13	Pedro:	não, o percentual que tá lá tá:::, tá em termos porque só falta
14		cortar os vidros jateados, cortar e colocar moldura. ela não
15		decidiu o tamanho que ela quer do vidro. do jeito que ela é se
16		colocar deste tamanho ela vai achar ruim, se por deste a:: então
		ela que [define]
17	Sandra:	[ ( ) ]
18	Pedro:	não eu tô falando que cê tem opinião própria. eu tô falando que eu
19		vô pô sua opinião, é isso que eu tô falando. não tô falando mal de
20		você não, entendeu. cê que tem que decidir, pô eu, eu sugeri pra
21		eles uma pessoa que mexe só com vidro. ele projetou pra ela, pra
22		viabilizar pra ver, tá entendendo, já que a nossa área é gesso
		[ aí:: eu num sei ]
23	Sandra:	[ tá chegando onde ]
24		eu quero
25	Pedro:	vai chegar sempre, [ vai chegar sempre]
26	Sandra:	[combinamos, tá, ]liguei pra ele várias
27		vezes eu [liguei cedo ]
28	Pedro:	[não esquece,] esquece isso aí, sabe porque do vidro, do vidro
29	Sandra:	ele tava dormindo era [ 9 e pouca da manhã ele disse]
30	Pedro:	[porque o rapaz falou comigo, ]pedro
31	Sandra:	tudo bem eu ligo daqui meia [hora. eu fiquei esperando]
32	Pedro:	[cadê o projeto do vidro ] do vidro
33	Sandra:	ele ficou esperando. não tá comigo, tá com ele. cê quer que eu
34		ligo pra ele.
35	Pedro:	pois é, aí. se tivesse na nossa mão, ô pedro faz isso aqui,
36		[faz isso aqui, ele falou comigo]
37	Sandra:	[ mas olha só, o projeto] começou, dá licença ((pega o projeto)),
38		com isso aqui, pergunta pra mim, tem alguma coisa disso aqui lá
39	Pedro:	mas isso aqui é vidro [ como é que eu vou cortar, como cê corta é
		um:::]
40	Sandra:	[ isso é vidro. tá, e se fosse igual a esse
41		daqui] o mínimo que cê teria que fazer a moldura e deixar pra
01		encaixar o vidro, mas nem é isso porque a gente pegou uma coisa
02		mais simples. o cara ( ) tá. [ eu liguei pra ele]
03	Pedro:	[ (mas ela não me ]entregou)
04	Sandra:	ele falou "eu tô dormin- eu tô acordando daqui meia hora eu te
05		ligo". não ligou eu fui pra minha casa da minha mãe fiquei
06		esperando. dez horas, onze horas, meio dia, eu liguei pra ele, ele
07		falou "olha, eu tô descendo, eu tô esperando uma cara trazer umas

08		tintas é já vou descer". eu falei "então tá que eu te pego de
09		carro porque minha obra é longe, eu te pego de carro". ele falou
10		assim, "daqui a pouco eu te ligo". meio dia, meio dia e meia, uma
11		hora, duas horas, pergunta se ele me ligou e eu esperando. eu
12		tinha que tá na embratel meio dia. ligo eu pra embratel, "olha eu
13		vou atrasar tá mas daqui a pouco eu tô chegando". até que chegou o
14		ponto que eu liguei pro meu esposo e falei, "olha ,lucas, são duas
15		e pouca eu tenho que ir embora, eu não posso esperar mais o
16		carlos" ( ) porque a gente foi ao cara do vidro que ele
		indicou o cara fez o [ projeto entregou por lucas]
17	Pedro:	[ ele fez ( ) ele foi te pr]ocurar
18	Sandra:	pra gente conversar. só que depois disso [ não teve mais
		(acordo)]
19	Pedro:	[ mas eu perguntei pra]
20		ele ( )
21	Sandra:	quando eu tentei ligar pra ele de novo, cê precisava ver eu falei
22		assim "olha, se a gente não tentar resolver eu vou procurar um
23		advogado". ele falou, "pode procurar, a gente se vê no tribunal".
24		[ ele falou barbaridades comigo ]
25	Pedro:	[ não, não, sabe o que ele falou] com ela, vão fazer o seguinte
26	Sandra:	eu falei "é uma pena que o gravador digital da embratel não
27		tava funcionando porque senão eu pegava direitinho essa
28		ligação porque que a gente [tem como ( )". infelizmente,
		infelizmente]
29	Pedro:	[ele falou com ela o seguinte. vão fazer um] negócio,
30		já que não nós não entramos num acordo é melhor que seja num
31		órgão, pode ser aqui ou em qualquer lugar, é menos mal porque você
32		tá intermediando tá sentindo dificuldade de intermediar para que
33		nós saímos daqui com uma solução pronta. nós não temos dinheiro,
34		entendeu, nós temos mão de obra. para que nós colocar uma uma
35		pessoa lá pra fazer pra [ela tem que ter, tem não,
		tem mil, mas não, mas aí, mas ela]
36	carla:	[tem mil, eu quero saber o seguinte, tem mil reais.]
37	Pedro:	mas ela que tá estabelecendo que mil. nós temo é dois mil, a gente
38		quer [fazer o serviço dela. ]
39	Sandra:	[tinha que ter pelo menos] quantos por cento.
40	Carla:	o contrato completo é dois mil
01	Pedro:	o contrato dois mil, isso aí::
02	Sandra:	(flávia, não concordo)
03	carla:	tá, mas ela não quer [ mais , ela não quer mais ]
04	Pedro:	[mas não tem discriminado,] mas não tem
05		discriminado, mas não tem discriminado
06	Carla:	que cês façam o serviço cês tão discutindo não tem nem mais clima
07		[pro senhor ir dentro da casa dela fazer]
08	Pedro:	[ mas nós não temos o dinheiro, mas eu ]não tenho dinheiro pra
09		(ela, quer que eu dou) os quatrocentos reais dela como.
10	Sandra:	dr. adriana, se eu paguei mil reais, quantos por cento tinha que
11		ter de serviço pronto.
12	Carla:	não. eu quero saber o seguinte.
13	Pedro:	não
14	Sandra:	cinquenta por cento pelo menos, a sra. concorda.
15	Pedro:	não, então vamos lá, vamos lá, vamos lá. olha só, eu fiz três
16		quartos dela aí, aí ela vai entrar noutro mérito, não vai chegar
		não
17	Sandra:	vou te dar os valores desde o início
18	Carla:	ô:::, só um momentinho, deixa eu acabar de perguntar pra ele. eu

19		queria saber , sr. pedro, entre serviço e material o que que tem na casa dela.
20 21 22 23 24	Pedro:	serviço e material não num num a gente não sabe falar assim não sabe por causa de quê, serviço de decoração às vezes cê (cobra) um valor em função da dificuldade, grau de dificuldade. a gente vai cortar vidro jateado, cê tem que cravar lá, o material em si é barato, mas a mão de obra é cara, ta entendendo. então o problema dela [todinho]
25 26	Carla:	[ o sr.]tem que ter uma noç[ão se o sr. fez 10, 20, 30, 40, 50% de serviço, ué ]
27 28 29	Pedro:	[ não, não não, é porque eu posso cobrar dois mil reais,] não isso dá, nós fizemos mais de 50%, ué. o custo <u>maior</u> , o maior é a placa de gesso, que custa mais
30	Sandra:	adriana, isso aqui (1.5) não eu tenho os valores
31	Pedro:	por exemplo tudo que gastar mais é a placa de gesso=
32	Sandra:	=ele falou que não considera
33	Pedro:	olha só cozinha foi, lavabo foi, banheiro social [foi]
34 35	Sandra:	[tá,]então vão somar, cem reais da cozinha, tem os preços aqui ó, tá
36 37 38 39	Pedro:	banheiro suíte foi, os três quartos foram, tá entendendo. o que custa pra gente mais caro, tá entendendo. o que nós íamos fazer pra frente, é onde ela nos interrompeu, tá entendendo. então tá difícil porque nós não temos dinheiro. [ ela não quer a nossa mão de obra]
40 01	Sandra:	[ ele tá falando que isso aqui não] adianta, se tivesse pronto os quartos trezentos reais, tá não tem [( ) ]
02 03	Carla:	[isso] é o que valor do [da mão] de obra ou do serviço
04	Sandra:	[total,] total, tudo do [serviço ]
05	Pedro:	[ isso vo]cê colocou
06 07 08 09 10	Sandra:	o corredor duzentos reais, se estivesse pronto. mesmo vão sup-, vão pensar que tá pronto. quinhentos, mas num tá pronto, tá. isso com rebaixo de dois vidros. o banheiro suíte cem reais, vão pensar que tá tudo bem, cem reais. isso aqui não conta. friso trinta reais, que também não foi colocado, tá,
11	Pedro:	então sua casa ia custar mil mil reais, ô,
12 13	Sandra:	então quer dizer, eu já teria [nem aí num tem mil reais, dá seiscentos reais se estivesse pronto, tá.]
14 15	Pedro:	[sua casa toda ia custar mil, tá. olha só, suponhamos que ela tá] falando aí, tudo bem
16	Carla:	mas cê tá falando de material
17 18	Sandra:	não, de serviço, quanto ficaria aquele quarto, quanto ficaria a [cozinha, cem reais, seiscentos reais de serviço. ]
19 20	Pedro:	[ não, não. suponhamos, mas suponhamos ]quanto custou a sua sala, não quanto custou a sua sala, então soma o que cê tá falando aí.
21	Sandra:	ué, a sala tá pronta.
22 23	Pedro:	não, tô falando, soma aí [seiscentos que cê tá falando ( ), mil e duzentos. pra dois mil ( )]
24 25 26	Sandra:	[ não, então tá. mil e duzentos se estivesse pronta, olha, ]a minha sala, isso aqui é só uma pasandra porque o resto nada tem nada, [ o resto tá assim, ó ]
27 28	Pedro:	[ah:: não, mil e duzentos ah::]é dois mil, olha só não, sandra, aqui, cê tá falando que, aqui, dá licença.
29	Sandra:	isso aqui eu tirei essa foto domingo.



30	Carla:	isso aqui cê tá pondo o serviço inteiro.
31	Sandra:	isso aqui é o serviço todo que
32		[ foi me passado, foi- eu fechei em cima disso ]
33	Pedro:	[ então tá, soma quanto deu aí, soma quanto deu aí.]
34	Sandra:	vão ver.
35	Carla:	trezentos , quinhentos , seiscentos , mil e duzentos, mil
36		trezentos e trinta.
37	Pedro:	tá vendo [ foi sugerido pra ela uma coisa ]
38	Sandra:	[ mil trezentos e trinta pra dois mil cadê o resto.]
39	Pedro:	não, não, nã::o, aquilo é o total, menina, cê tá falando o que cê
40		quer. era dois mil tem mil e trezentos, pô.( )
01	Sandra:	então tá
02	Pedro:	( )
03	Sandra:	só que cê fez a sala que valia seiscentos.
04	Pedro:	não tá, mas não tá aqui ó. nã::o dá licença, a sandra não não
05		[ acompanha o raciocínio]
06	Sandra:	[ ah, não vai rabiscar a] minha folha nem pegar
07	Pedro:	[acompanha o raciocínio, se o total era mil e trezentos ]
08	Sandra:	[pensa bem, vão vê o que ele fez, vão pensar ] que os
09		quartos está[o todos prontos, trezentos]
10	Carla:	[prim eira-m mas primeira ] coisa (uma coisa). se aqui tá
11		falando mil e trezentos porque que cê contratou dois mil.
12	Sandra:	dois mil por quê? porque faltou incluir aqui o lavabo, [o
13	Pedro:	[o
14		lavabo ]é um banheirinho, aqui! que isso.
15	Sandra:	a cozinha, onde ele me deu o preço do portal da sala de trinta
16		reais, tá.=
17	Pedro:	=( ) quatrocentos reais o:: coisa a::: aquele banheirinho lá e
18		aquela cozinha.setecentos reais, cê é doida! (1.51) por isso que
19		não tá fechando esse valor
20	Sandra:	não voc- olha só. trezentos, corredor quinhentos, o banheiro cem.
21		só que são três ba-, são dois banheiros, du- cem o suíte, o outro
22		a sala ( ) seiscentos, trinta da cozinha, trinta do friso do
23		lavabo que ele não fez, a cozinha cem. aí faltou o meu- o outro
24		banheiro que provavelmente seria cem reais porque é forro liso
25		igual é o lavabo. ele falou, olha eu vou fazer tudo pra você de
26		quatro vezes dois mil. eu falei, tudo bem, dois mil de quatro
27		vezes, quatro cheques de- quatro pagamentos de quinhentos. foi o
		que eu fechei.
28	Pedro:	cê vê como é que cê tá equivocada, que cê apresentou mil e
29		trzentos reais
30	Sandra:	então, meu filho, então de mil e trezentos cê me deu orçamento
31		de dois mil, cê tá me dano o cano de quanto então de setecentos
		né. Setecentos.
32	Pedro:	nã:o. cê tá falando, <u>cê está falando</u> ; você está- escreveu aí o
33		que cê quis (2.0).cê quis (2.0) tá com sua letra aí. tá com a
		minha letra.
34	Sandra:	que eu escrevi o que eu quis o quê, meu filho. eu tenho agenda,
35		eu tenho agenda! tá vendo. isso é-, isso aí é a gente não ter
36		contrato, você trabalhar com gente que não tem contrato é uma
37		p[orcaria! cê tá vendo.]
38	Carla:	[sandra! nós, eu tô- ]eu tô percebendo aqui, exatamente; que nós
39		não vamos chegar em lugar nenhum.
40	Sandra:	porque ele tá falando que foi que eu que eu inventei da minha
41		cabeça!
		[eu tenho ó.]
01	Pedro:	[não, eu num tô] falando que inventou não eu tô falando que você

02		escreveu
03 04 05	Sandra:	ó, olha só pra você ver. gessoteto que foi num dia, pedro no outro dia. eu vou inventar isso aqui. eu nem devo ter essa caneta pra ter a mesma letra, dessa mesma caneta.[que isso. tava demorando falar isso ( ) ]
06 07 08 09 10 11 12 13 14	Carla:	[deixa- vamos chegar aqui numa conclusão ], tá: voc- ó, o proc- nós aqui no procon temos uma limitação técnica. nós não temos peritos pra mandar na sua casa pra avaliar infelizmente o que foi feito, o que falta pra ser feito, qual seria o valor de mercado do trabalho. nós não temos peritos pra isso que é o... como já já deu pra perceber que vocês não vão chegar a num consenso, entendeu, cês não tão falando a mesma língua, então num vai ter jeito da gente chegar aqui num acordo. a gente vai ter que, infelizmente, te encaminhar pra justiça, porque lá você vai poder ped[ir uma ]perícia técnica,
15	Sandra:	[ hum-hum]
16	Carla:	um um profissional da área pra [ avaliar o que foi feito lá]
17	Pedro:	[ é:: m e l h o r ]
18	Sandra:	hum-hum, hum-hum ótimo
19 20 21 22 23 24 25 26 27 28	Carla:	dentro, dos dois mil, o que tem, o que foi feito, o que falta pra fazer pra chegar num consenso de quem deve quem, entendeu. porque nós aqui, infelizmente, não temos como nomear peritos pra fazer esse tipo de avaliação e nem eu nem flávia entendemos nada pra chegar lá e dizer .. né, quem tá com a razão, quem deve quem, a proporção que foi feita, se a qualidade do que foi feito, infelizmente não tem como, como entrarmos nesse mérito. agente marca essa convocação como eu disse, tentando uma conciliação, mas como infelizmente não conseguimos chegar num consenso, a gente vai ter que encerrar isso aqui e en- e colocar , encerrar a ficha como outros procedimento que s[eria o que]
29	Sandra:	[ hum-hum, ]ótimo
30 31 32	Carla:	a reclamante não não chegou num consenso. você procura a justiça, porque isso depende pra:: pra gente (1.68) chegar numa conclusão do que foi feito o que que falta pra fazer dentro do orçamento né qu[e você tem]
33 34	Sandra:	[hum-hum, ]que eu tenho
35	Carla:	é necessidade de um profissional avaliar. tá certo.
36	Sandra:	tá ótimo.
37	Pedro:	( )
38 39 40 41 01 02 03 04 05 06 07	Carla:	infelizmente num (5.78). é uma pena não conseguir resolver isso logo né. porque normalmente nessas reuniões a gente consegue chegar num consenso. foi pago mil rea::is, o que foi feito lá por exemplo dá, foi feito mais ou menos mil, morre por aqui, ninguém deve ninguém. ou foi feito oitocentos, te dou duzentos, ou foi feito mil e duzentos cê dá me deve duzentos. sempre chega-se num consenso, mas infelizmente, com vocês aqui, a gente não tá conseguindo chegar a conclusão nenhuma. (1.46) e pelo o que eu já vi, a flávia já ficou aqui a bastante tempo, já tentei intervir e continua o mesmo impasse, né. então a gente (2.66) vai depender de opiniões de terceiros especializados pra avaliar esse caso, <u>principalmente</u> porque não existe um [contrato ]
08	Sandra:	[contrato, hum-hum]
09 10 11	Carla:	pra gente se basear em tempo de execução de serviço, em realmente o que que foi contratado.. então é bom até pra aprender né. acho que até pra ambas as pasandras. o contrato poderia servir de ( ) para os dois né.
12	Sandra:	com ( )

((barulho no fundo))

**ANEXO 5:****Audiência TELEX**

Referência da fita: fita 009 lado B

01		eu não to nem com o papel,
02	rita	posso te falar.
03	bruna	pode.
04		fala dai
05	rita	ta, é o seguinte, eu mudei do plano seiscentos

06		para o plano oitocentos mais, perguntei para a
07		menina,
08	sérgio	espera só um minutinho que eu vou anotando tudo,
09	rita	ta
10	sérgio	que eu vou tentar fazer esse levantamento para
11		você. han, seiscentos para o oitocentos mais
12	rita	é
13	sérgio	han
14	rita	perguntei para a menina se mudava contrato, o que
15		que mudava, se eu tinha é que::, fazer outro
16		contrato, e todas as perguntas de ( ),
17		perguntei, não é mesma coisa, continua mesma
18		coisa. só que eu tinha seiscentos e cinqüenta e
19		cinco minutos de credito
20	sérgio	se uso ainda
21	rita	é
22	bruna	( ) utilizar isso ( ) nos dois últimos meses.
23	rita	e, ne, que, e aí eu perdi
24	sérgio	não, perai
25	rita	perdi.
26	sérgio	os créditos eles são cumulativos de dois em dois
27		meses.
28	rita	é
29	sérgio	isso você conhece. você ainda tinha seiscentos e
30		cinquenta para usar dentro do primeiro mês.
31	rita	dentro, é,
32	sérgio	do que virou.
33	rita	dentro.
34	sérgio	do oitocentos mais.
35	rita	dentro do que eu virei,
36	sérgio	han.
37	rita	e, como eu perguntei tudo, ela não muda nada, para
38		mim não muda não muda nada.
39	sérgio	nesse primeiro mês você gastou os oitocentos mais
40		os seiscentos e cinqüenta.
41	rita	não não, perai
42	bruna	não, ela só ( )
43	rita	o plano é o seguinte, eu só, eu perdi o direito
44		dos meu créditos
45	sérgio	hum rum
46	rita	entendeu. porque o plano era o seguinte, é, eu
47		continuo comprando seiscentos minutos, e ganhei
48		duzentos fixo, entendeu, para ligar, para telefone
49		fixo, que é a mudança, só que dentro dos meus
50		seiscentos minutos de cred, que eu compro todo mês
51		eu tinha um credito que eu não tinha usado, meu
52		filho foi assaltado, eu estava sem telefone, então
53		eu tinha seiscentos e cinqüenta minutos de
54		credito.
55	sérgio	hum rum.
56	rita	e eu perdi isso tudo.
57	sérgio	na virada,
58	rita	na virada de plano.
59	sérgio	foi zerado o contador, e::
60	rita	zerou tudo.
01	sérgio	esse oitocentos ta certinho.
02	rita	não, do:: daí,
03	sérgio	ta.
04	rita	daí para frente ta tudo ok.

05	sérgio	o que você esta questionando aqui são os
06		seiscentos e cinqüenta que você perdeu
07	rita	eu só estou questionando o que eu tinha de credito
08		e perdi.
09	sérgio	ta.
10	rita	que na realidade com com com o que eu tinha e com
11		a virada foram setecentos e quarenta e quatro
12		minutos, que eu perdi, eu fiz as contas, eu peguei
13		eu falei vou, ( ) vou contar.
14	sérgio	qual que é o telefone da senhora la.
15	rita	o meu é oito oito zero três,
16	bruna	( )
17		eu tenho quatro lin,
18	bruna	não, o telefone que esta com problemas é oito oito
19		zero oito três três três dois.
20	sérgio	não
21	rita	são, são, é o plano família
22	sérgio	o seu numero mudou
23	rita	é o telex família
24	sérgio	ta
25	rita	é oito oito zero oito,
26	sérgio	han
27	rita	dois meia zero zero que é o cabeça do plano
28		família.
29	sérgio	ta, o credito era desse numero aqui
30	rita	é, é, é da linha, é da, é do conjunto todo ne,
31		porque é um telex família são quatro numero
32	sérgio	é
33	rita	ne.
34	sérgio	( )
35	rita	é, um telex família eu, dentro desse plano eu
36		tenho, eu tenho quatro números, então e::,é e as
37		linhas são todas no meu numero, oh, no meu nome,
		então,
38	bruna	qual que é seu cpf
39	rita	meia sete quatro meia dois oito zero quatro meia
40		vinte.
41	sérgio	rita, eu to sem apuração, eu vou tentar questionar
42		la em belo horizonte e vê se a gente consegue
43		chegar em um acordo aqui.
44	rita	ta, eu já telefonei varias vezes e eles me alegam
45		que quando muda de plano você perde tudo, só que
46		eu, concordo, tanto que agora eu estou saindo
47		desse para um mil, porque eu vou botar mais uma
48		linha, eu tenho credito e eu sei que eu vou
49		perder, mas ai eu sei que eu vou perder.
50	sérgio	ta
51	rita	eu sabendo ( )
52	sérgio	ta essa transação aqui você não sabia.
53	rita	não sabia, não fui avisada, eu perguntei o que que
54		mudava, como ela me falou que não mudava nada, não
55		muda contrato, não muda nada para mim não muda
56		nada, eu só estou tendo um beneficio.
57		é laila, quem fala.
58	bruna	( ) dois dois quatro ( )
59	sérgio	o rosângela, é sérgio, eu estou te chamando de
60		laila, aqui eu quero falar com alguém que, saiba
01		me informar um pouco melhor sobre o o plano telex
02		família.(20s) elaine, é sérgio da telemar de juiz
03		de fora, tudo bom, eu estou em uma audiência aqui

04		no procon e é o seguinte, a a autora tinha um
05		plano telex seiscentos, família, ela migrou para
06		um plano oitocentos mais, ta, e nessa época ela
07		questionou a telex, o que que seria, o que
08		acarretaria nessa mudança, a telex garantiu a ela
09		que seria mesma coisa, que não perderia nada, nem
10		os créditos que ela tinha, nem nada. acontece que
11		ela perdeu seiscentos e cinquenta créditos,
12		minutos que ela tinha em créditos nessa virada, e
13		é justamente isso que ela esta questionando aqui
14		com a gente aqui, que que você acha que pode ser
15		feito aqui neste caso.
16		((aqui temos 74 segundo de silencio, ninguém fala
17		nada))
18	sérgio	é transferencia de ramal
19	( )	( )
20	bruna	( )
21		((mais algum tempo em silencio))
22	sérgio	( ) para lair ( )
23		( 60segundos de pausa)
24	bruna	( ) colocar o velox e ( )
25	sérgio	mas o dela esta aqui na pauta
26	bruna	eu não sei ( )
27	sérgio	ta, ta as duas. ( 17s) o numero de processo é o
28		mesmo, só muda os ( )
29	bruna	então
30	( )	( )
31	( )	
32	bruna	( ) qualquer dia, entendeu ( )
33	sérgio	oi, rosângela, é sérgio, ( ) que caiu a ligação.
34	bruna	( )
35	sérgio	tenta para mim, roseane.
36	bruna	( )
37	rita	( )
38		(45s)
39	bruna	( ) entendeu. ( ) eu imprimi a dela ( )
40	carlos	você esta fazendo o processo agora.
41	bruna	( )
42		(17s)
43	bruna	aqui, olha aqui
44	sérgio	( )
45		( )
46	carlos	( ) as duas.
47	bruna	as duas
48		( )
49	carlos	essa informação ( ) que ia manter os créditos
50	rita	não não, não foi essa informação que eu perguntei
51		se continuava o mesmo contrato, eu não perguntei
52		sobre os créditos.
53	sérgio	ah , entendi.
54	rita	não.
55	sérgio	você não foi informada.
56	rita	não, não eu só não fui informada , não perguntei
57		vai vai, vai manter o mesmo contrato, se vai, se
58		manteve o mesmo contrato manteria tudo igual, não
59		é verdade. agora realmente eu não perguntei sobre
60		os créditos, só não fui informada que seria
01		cortado, que começaria da estaca zero.
02	sérgio	nesse primeiro mês de uso do oitocentos mais a

03		senhora excedeu o limite.
04	rita	não,
05	sérgio	a senhora excedeu.
06	rita	não,
07	sérgio	não.
08	rita	porque, quem usa é eu, minha irmã, meu filho e o
09		filho dela.
10	sérgio	o rosa, o rosângela, não consegui ate agora.
11		(pausa)
12	sérgio	esse oitocentos mais esta com você já á quanto
13		tempo.
14	rita	( )vinte,
15	sérgio	roseane, é sérgio, de juiz de fora. roseane, eu
16		estou no procon, em uma audiência, o autor tem,
17		tinha um plano telex família de seiscentos
18		minutos, migrou para um de oitocentos minutos,
19		oitocentos mais ta, alo. na época ela entrou em
20		contato com a telex e a telex informou que o
21		contrato seria o mesmo, que seria tudo nas mesmas
22		condições, que ela não estaria perdendo nada.
23		acontece que ela ainda tinha seiscentos e
24		cinquenta minutos em créditos, e ela perdeu isso,
25		existe possibilidade de de ( ) seiscentos,
26		migrou para um telex família oitocentos mais, ta,
27		só que quando ela migrou ela tinha seiscentos e
28		cinquenta minutos ainda, no plano dela. (2.0) não,
29		pois é, dois meses, ela sabe disso, de dois em
30	rita	mas eu perdi, sem usar.
31	sérgio	ta, quanto que é a sua franquia.
32	rita	han, seiscentos, eu pago seiscentos minutos.
33	sérgio	( ) ta, o roseane, a franquia dela é seiscentos
34		minutos, han. qual é o valor da sua franquia em
35		dinheiro.
36	rita	duzentos e quarenta e cinco e sessenta.
37	sérgio	duzentos e quarenta e cinco e sessenta roseane,
38		isso, concordo. pode fazer ne, então ta, ta jóia
39		roseane, obrigado ta, tchau. ( ) diferente, sua
40		franquia é duzentos e quanto.
41	rita	quarenta e cinco e sessenta.
42	sérgio	então, eu vou te dar esse valor em credito, ( )
43		em credito, ( ) são quase seiscentos minutos.
44	rita	( ) é melhor do que perder os seiscentos.
45	sérgio	é, porque,
46	rita	era mais um pouco mas
47	sérgio	não deixa de ser os seiscentos ( ).
48	bruna	( ) deixa só eu te perguntar, é uma coisa que
49		não tem nada haver ( ) não teria como fazer
50		isso.
51	sérgio	bom isso é uma coisa,
52	bruna	( ) mais seiscentos créditos. entendeu o que eu
53		quero dizer, se eu colocar aqui que ela seiscentos
54		( ) pode falar
55	sérgio	não, será concedido um credito referente a uma
56		franquia
57	bruna	não, eu entendi, to falando para ( ) é inviável
58		( ) mais seiscentos minutos para ela.
59	sérgio	é mesma coisa
60	bruna	( )
01	sérgio	entendi



02	bruna	( ) não estou te cobrando, acho ate ótima essa
03		sua proposta ( ) eu to querendo saber se existe,
04		é inviável ( ) eu colocar ( ) seiscentos
05		minutos ( )
06	rita	do que eu já tinha pago.
07	bruna	entendeu.
08	sérgio	entendi.
09	bruna	( )
10	sérgio	existi existe.
11	bruna	você acha que existe
12	sérgio	existe, possibilidade existe sim.
13	bruna	você concorda ( )
14	rita	eu concordo, mas tem que me dar um prazo para eu
15		gastar ne, porque agora eu vou acumular mil e
16		duzentos minutos de cada ne.
17	sérgio	é, de dois meses ne, é ( )
18	rita	é, você tem que me dar um prazo para eu gastar,
19		porque quando ( )
20	sérgio	( )
21	rita	vinha,
22	bruna	como assim.
23	rita	vinha, porque é assim, você acumula os minutos
24	bruna	( )
25	sérgio	não ( ) em créditos, o valor que ela paga em
26		franquia, eu vou ta revertendo esse valor em
27		créditos.
28	bruna	( )
29	bruna	[( )]
30	sérgio	[( )]
31	sérgio	por exemplo,( ) porque a franquia dela
32		corresponde a seiscentos minutos ( )a cem
33		minutos, a mil minutos, é porque bateu mais ou
34		menos com o valor que ela tinha em créditos,
35		entendeu. é
36	bruna	( ) trezentos reais ( )
37	sérgio	( ) mil e duzentos em créditos
38	bruna	[( )]
39	sérgio	[( )]
40	bruna	( ) na casa dela ( ) trezentos reais ( )
41	sérgio	( ) ela vai ter é credito, ( ) é o que ela
42		falou, ela vai ter mil e duzentos [( )]
43	bruna	[( )] ( )
44		achei que isso fosse inviável ( ).
45	sérgio	( ) no final do mês, se ela já usou os
46		seiscentos ( ) direito de usar nos dois meses,
47		que é seiscentos e pouco, entendeu. a conta dela
48		vai continuar vindo a mesma, não vai mudar. eu não
49		estou dando desconto em fatura não, estou dando em
50		créditos, inserindo créditos.
51	bruna	então, mas aí eu pensei que fosse inviável ( ).
52	sérgio	só que aí coincidentemente é é mais ou menos a
53		quantidade de créditos que ela esta requerendo
54		aqui, seiscentos, a franquia dela te da isso de
55		credito não é.
56	rita	é
57	bruna	então não caso a partir de quando você ( ).
58	rita	eu preferia que fosse a partir de janeiro, porque
59		é é eu estou viajando agora e eu viajando eu não
60		posso gastar, eu e minha família quer dizer nos
01		só eu, comigo tem três telefones e fora daqui eu

02		não vou poder gastar.
03	sérgio	a partir de primeiro de janeiro.
04	rita	ai eu vou perder isso, a partir,
05	sérgio	pode ser.
06	rita	è, a minha conta fecha dia vinte, todo dia vinte.
07	sérgio	então eu posso colocar a partir do dia vinte desse
08		mês.
09	rita	não, a partir de janeiro, porque ai eu vou estar
10		aqui, ai eu vou, porque é só credito local e eu
11		fora ai eu vou perder mesmo, entendeu.
12	sérgio	então pode ser a partir do dia primeiro de
13		janeiro.
14	rita	pode ser.
15	sérgio	então coloca, pode colocar. os créditos serão ( )
16		na franquia.
17	bruna	( ) então me fala ( ) que vai fazer ,o sérgio
18	sérgio	será concedido
19	bruna	conceder
20	sérgio	( )
21	bruna	( )
22	sérgio	créditos em seu telefone, referente a uma franquia
23		por mês, a partir da data (1.0) um do um de dois
24		mil e cinco.
25	bruna	( ) seiscentos minutos
26	sérgio	( ) não, esses duzentos e cinqüenta.
27	bruna	duzentos e quarenta e cinco.
28	sérgio	esse é o plano oitocentos plus ne.
29	rita	é, duzentos e quarenta e cinco e sessenta.
30	sérgio	então, isso daí te da o que
31	rita	seiscentos minutos,
32	sérgio	seiscentos minutos, ta.
33	rita	seiscentos minutos de ligações para fora, ( ) o
34		que é de graça eu não quero, eu não dou conta do
35		que é de graça. entendeu, eu quero um que é pago,
36		duzentos e cinqüenta reais são duzentos e, apesar
37		de que.
38		é, a conta não vai vir a partir desse valor não, a
39		senhora vai ter um credito agora
40		eu entendi
41		a senhora tinha um credito, então
42		você esta me devolvendo
43	sérgio	( )
44		(pausa)
45	rita	eu posso chegar em casa e mandar meus filhos ( )
46	sérgio	( )
47	rita	pode.
48	sérgio	a partir de janeiro.
49	rita	( ) telefone fixo, porque a minha conta acabou
50		de fechar, fechou dia vinte, ainda tem
51	sérgio	é isso é
52	rita	( ) se você der liberdade, olha quando eu dei
53		liberdade era, mil minutos, estava sempre pagando
54		muito a mais do que, do que eu comprava, daí eu
55		tive que arrochar.
56	sérgio	é, agora janeiro e fevereiro eles podem gastar
57		seiscentos ( )
58	rita	( ) seiscentos e ( )
59	bruna	( )
01		((bruna fica falando mais não da para entender

02		nada))
03	sérgio	a partir de ( )
04	rita	( ) eu tenho dois meses
05	sérgio	isso
06	bruna	a partir do momento que ( )
07	sérgio	( ) começa a contar ( )
08	bruna	( ) ate a data ( )
09	sérgio	( )
10	rita	são dois meses no contrato.
11	bruna	eu posso colocar ser utilizada ate dois meses,
12		( )
13	rita	eu não tenho nada a reclamar da telex, a não ser
14		esses detalhes de, de é é falta de comunicação
15	sérgio	é
16	bruna	o numero do telefone eu coloco o numero principal
17		dela sérgio.
18	sérgio	é, tudo no numero principal.
19	rita	o numero principal, hoje é o::,
20	sérgio	eu não anotei aqui, deixa eu ver onde que eu
21		anotei
22	rita	oito oito zero oito, dois meia zero zero, eu tenho
23		quatro linhas, todas no meu nome.
24	bruna	então eu vou, ( ) coloca sérgio.
25	sérgio	é esse principal, oito oito zero oito, dois meia
26		zero zero.
27	bruna	hum rum
28	sérgio	é a sua chave ne,
29	bruna	( ) então esse vai ficar assim, ta.
30	sérgio	a senhora esta então satisfeita com a telex.
31	rita	to, eu to, eu não tenho, a não ser esses, essa
32		falta de comunicação que irritam um pouco.
33	sérgio	( )
34	rita	eu estou economizando para caramba, ( ) eu tinha,
35		cada um tinha um plano e a gente, eu acabei
36		descobrimo que a gente usava mais o telefone
37		entre a gente, porque eu gastava para caramba
38		falando com os meus filhos, com a minha irmã, e eu
39		estou economizando.
40	sérgio	ai e o seu numero e mais quatro.
41	rita	meu numero e mais três
42	sérgio	mais três.
43	rita	agora que eu já estou mudando para o plano mil
44	sérgio	te da direito a mais um.
45	rita	mais um, só que agora com esse credito eu vou
46	sérgio	vai esperar mais um pouco
47	rita	eu vou esperar mais uns dois meses. vou mudar para
48		um mil. e agora eu sei que eu vou perder, só que
49		agora eu não me importo
50		é
51		vou perder, tudo sabendo você tem opção, foi o que
52		eu falei com a menina, você me falou que eu ia
53		ganhar duzentos minutos para fixo, mas eu tinha
54		seiscentos e cinquenta minutos, para que eu ia
55		querer duzentos só para fixo e perder seiscentos e
56		cinquenta para qualquer pessoa, para qualquer
57		telefone, não me interessava, (2.0) e ela só que
58		você mudou de plano, olha eu reclamei quatro vezes
59		e a resposta foi você esta reclamando no lugar
60		errado, vai para outro lugar e reclama no lugar de

01		conta, reclama no lugar de atendimento
02	sérgio	aqui em juiz de fora.
03	rita	no, telex atende
04	bruna	( )
05	rita	meu filho foi assaltado, o cara uso, eu bloqueei o
06		telefone dele sete e pouca da manha e o cara usou
07		o telefone dele ate as dez, tudo bem que foi
08		ligação local, ( ) não me deu maiores prejuízos,
09		mas o cara
10	sérgio	( ) sua franquia tambem ne,
11	rita	não me deu maiores prejuízos, mas o cara poderia
12		ter ligado para os estados unidos, para a europa,
13		pra ( )
14	sérgio	( ) a hora que você cancelou
15	rita	canceliei na hora, canceliei anotei a hora, falei
16		com a menina olha estou anotando a hora, que foi
17		sete e meia e as ligações começaram as oito ate as
18		dez, ate a hora que bloqueou que deve ser dez e
19		alguma coisa.
20	sérgio	( )
21	bruna	( )
22	rita	( )uma observação porque o cara poderia ter me
23		dando um prejuízo em duas hora de mais de mil
24		reais, poderia ter ligado para os estados unidos,
25		poderia ter ligado para um monte de lugar
26	sérgio	essa reclamações ( ) que o sistema é todo online,
27		você reclamou ( )
28		pois é, o bloqueia deveria ser rápido
29		na hora
30		principalmente porque quando eu bloqueei eu já dei
31		o b o, porque tinha um:::, logo a policia chegou e
32		eu já dei o numero do b o, e e passei um fax do b
33		o, não foi brincadeira, porque eles devem receber
34		muitos golpes, o cara liga para deus e o mundo e
35		depois avisa que foi roubado horas antes, eu
36		acredito que tem gente que ( ) mas eu fiz o b o
37		e mandei na hora, ai depois eu so liguei e falei,
38		olha não quero nada só uma observação isto esta
39		errado ( )
40	sérgio	( )
41	rita	lógico, porque do mesmo jeito que eu não tive
42		prejuízo eu poderia ter tido um prejuízo enorme.
43	sérgio	( )
44	bruna	( )
45	sérgio	( )
46		(( os participantes falam mas não da para entender
47		nada, todos falando ao mesmo tempo e muito barulho
48		e em seguida fica tudo em silencio))
49	( )	( )
50	sérgio	em.
51	bruna	( )
52	sérgio	cida, então atende ai, ta, tchau. ( ) cida, vem
53		para ca, porque eu tenho que ir la no juizado. ta
54		faltando só. ( ) a de duas horas que não teve
55		ninguém.
56		(( a fita acaba e trocamos de fita))
57	rita	pronto,
58	sérgio	só isso
59	rita	então ta gente, muito obrigada
60	sérgio	eu que agradeço

	01	bruna	tchau