

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

Lillian Márcia Ferreira Divan

**INTERAGINDO E CONSTRUINDO SIGNIFICADOS EM SITUAÇÕES DE
CONFLITO ATRAVÉS DA PRÁTICA DISCURSIVA DE EXPLICAÇÕES**

Juiz de Fora, outubro de 2006.

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

Lílian Márcia Ferreira Divan

**INTERAGINDO E CONSTRUINDO SIGNIFICADOS EM SITUAÇÕES DE
CONFLITO ATRAVÉS DA PRÁTICA DISCURSIVA DE EXPLICAÇÕES**

Dissertação de mestrado apresentada à banca de
defesa como requisito parcial para a obtenção do
título de Mestre em Letras.

Orientadora: Prof^a Dr^a Sonia Bittencourt Silveira

Juiz de Fora, outubro de 2006.

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

Líllian Márcia Ferreira Divan

**INTERAGINDO E CONSTRUINDO SIGNIFICADOS EM SITUAÇÕES DE
CONFLITO ATRAVÉS DA PRÁTICA DISCURSIVA DE EXPLICAÇÕES**

Dissertação de mestrado apresentada à banca de
defesa como requisito parcial para a obtenção do
título de Mestre em Letras.

Orientadora: Profª Drª Sonia Bittencourt Silveira

Aprovada em 20 de outubro de 2006

Banca Examinadora:

Orientadora: Profª Drª Sonia Bittencourt Silveira

Profª Drª Maria do Carmo Leite de Oliveira

Profª Drª Nilza Barroso Dias

Juiz de Fora, outubro de 2006.

AGRADECIMENTOS

A Deus, em primeiro lugar, pois nos momentos mais difíceis da minha jornada acadêmica, Ele me sustentou e me deu força para continuar.

Ao meu marido, Saed, por ter tido paciência de me “aturar” durante o período em que tinha prazos a cumprir no mestrado e passava noites acordada pesquisando.

Às minhas filhas, Hellen e Melissa, pela compreensão e o carinho que demonstraram por mim quando, muitas vezes, não pude levá-las para passear, ou para fazer compras, porque estava envolvida em minha dissertação de mestrado.

Aos meus pais, que me deram a vida e, principalmente, à minha mãe, por me ensinar, através do seu exemplo, que nunca é tarde para se realizar um sonho: aos 71 anos, ela fazia faculdade de Pedagogia.

À minha orientadora, Sonia, pelo carinho e a atenção a mim dispensados e por ter me ajudado a chegar até aqui, sempre me dando força e me orientando.

À professora Maria do Carmo e à professora Nilza, por terem aceitado participar da minha banca de mestrado.

A todos os professores do Programa de Pós-graduação em Letras que contribuíram, de uma forma ou de outra, para que meu conhecimento fosse aperfeiçoado.

Aos professores Paulo Gago, Mario Roberto, Cristina e, em especial, à professora Nilza por ter me dado a mão sempre que precisei.

A todos os meus colegas do mestrado e, particularmente, a Luciana, que é minha amiga “de tantos caminhos e tantas jornadas”.

Aos meus amigos da Primeira Igreja Batista de Juiz de Fora, por terem compreendido e aceitado uma amiga que estava sempre ocupada com sua dissertação de mestrado e ao meu pastor, Aloízio, por ter me apoiado em orações.

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

E a todos que me ajudaram de alguma maneira, direta ou indiretamente, expresso os meus sinceros agradecimentos.

RESUMO

O objetivo deste estudo é analisar de que forma os participantes de audiências de conciliação no PROCON de Juiz de Fora, Minas Gerais, se utilizam das explicações como recursos discursivo-interacionais para expor seus pontos de vista, para se posicionar no discurso, e para construir o significado. Procuramos focalizar duas dimensões do fenômeno discursivo das explicações. Num primeiro momento, analisamos as explicações na sua dimensão interacional, em um nível de formulação lingüística, destacando-as como parte de um processo corretivo e como estratégia de posicionamento do *self* e do outro. Num segundo momento, focalizamos as explicações como prática discursiva de construção do significado. A análise evidenciou que o reclamado fez uso de escusas, justificativas e recusas para tentar reconstituir o evento de fala e apresentar o seu próprio ponto de vista a respeito do que foi dito. O reclamante também fez uso de explicações, que tomaram a forma de relatos da situação problemática, para apresentar sua versão sobre os fatos e redefinir a situação problemática. O mediador se utilizou da fala explicativa para ser o porta-voz do consumidor e para tentar produzir um acordo entre as partes. Ao exporem seus pontos de vista através das explicações, os participantes se posicionaram no discurso.

ABSTRACT

This study has as objective to analyze how the participants of conciliation hearings in the PROCON of Juiz de Fora, Minas Gerais, use accounts as discursive- interactional strategies to display their points of view, to position themselves and to construct meaning. We have focused on two dimensions of the account discursive practices. First, we analyzed the accounts in its interactional dimension, on a linguistics formulation level, highlighting them as a remedial work and as positioning strategies. Secondly, we focused the accounts as discursive practices to construct meaning. The analysis has shown that the complaine used excuses, justifications and refuses to try to reconstitute the event and to present his own point of view concerning what has been said. The complainer also have used the accounts, which took the form of reports of the problematic situation, to present his version about the facts and to redefine the problematic situation. The mediator used the explanatory speech to be the consumer spokesman and to try to produce an agreement between the parts. As they displayed their points of view through accounts, the participants positioned themselves in the speech.

*“[...] Se você pensar o texto como lugar de constituição e de interação de sujeitos sociais, como um evento, portanto, em que convergem ações lingüísticas, cognitivas e sociais [...] então você compreenderá que o texto é um construto histórico e social, extremamente complexo e multifacetado, cujos segredos (quase ia dizendo mistérios) é preciso desvendar para compreender melhor esse “milagre” que se repete a cada nova interlocução – a interação pela linguagem, linguagem que, como dizia Carlos Franchi, é atividade constitutiva”. (KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. *Desvendando os segredos do texto*. São Paulo: Cortez, 2002, p.09)*

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1. UMA REVISÃO DA LITERATURA	14
1.1 Uma visão geral sobre a literatura de explicações	14
1.2 Literatura explicativa	18
1.2.1 Escusas e justificativas	19
1.2.2 Explicações como manifestações de negociação de identidades	24
1.2.3 Seqüências de Explicação	25
1.2.4 Categorias de explicação	28
1.2.5 As funções das explicações	30
1.2.6 As explicações gerenciam os significados	31
1.2.7 Explicações e Contexto	32
1.2.8 Processo Corretivo	37
1.2.9 Explicações como oferendas	38
1.3 Diferentes visões sobre o fenômeno da explicação	39
1.4 Enquadres, <i>footings</i> e pistas de contextualização	41
1.5 Conceito de posicionamento	42
1.5.1 Tipos de posicionamentos	46
2. ENFOQUE TEÓRICO-METODOLÓGICO	51
2.1 A natureza da pesquisa	51
2.2 O contexto da pesquisa: PROCON	53
2.3 As notas etnográficas do PROCON- Juiz de Fora	54
2.4 A audiência de conciliação “Motocenter” e seus participantes	55
2.4.1 Os participantes	57
2.5 A audiência de conciliação “Banco Sul” e seus participantes	57
2.5.1 Os participantes	59
3. EXPLICAÇÕES: ANÁLISE DE DADOS	60
3.1 A dimensão interacional das explicações	62
3.1.1 A estrutura da fala explicativa na interação	62
3.1.2 Desafio, oferenda, aceitação e agradecimento	66

3.1.3 Posicionamento e explicação	86
3.1.3.1 Oferta x imposição.....	88
3.1.3.2 Responsável x não responsável	92
3.1.3.3 Forte x fraco	95
3.1.3.4 <i>Expert</i>	98
3.1.3.5 Algumas considerações	101
3.2 A dimensão cognitiva das explicações	103
3.2.1 Explicações como reconstruções dos eventos	104
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	123
REFERÊNCIAS	132
ANEXOS	136
Anexo A – Textos originais das traduções de citações em língua estrangeira.....	136
Anexo B – Convenções de transcrição	138
Anexo C – Audiência de conciliação Motocenter (numeração interna à parte: 1 a 8).....	139
Anexo D – Audiência de conciliação Banco Sul (numeração interna à parte: 1 a 4)	148

ANEXO C**AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO MOTOCENTER**

Participantes:

Med. 1: Eva, estagiária do PROCON.

Med. 2: Ana, advogada do PROCON.

Rdo.: Paulo, gerente da loja Motocenter.

Rte.: Marcos.

01 **Eva:** (por alto () reclamação do:: do marcos). (0.8) aí que dia
02 que cês me tem o resulta::do e tu:do

03 **Paulo:** o:: o problema do marcos é o seguinte (1.5) ele:: se não
04 me engana alega que: tem cinqüenta e dois reais de fundo
05 de reserva, consórcio motocenter não é isso?

06 **Marcos:** <é seria isso mesmo> mas doutor o o que me encarregou a
07 entrar(0.5) com esse processo (esse esse)(1.0) de
08 restituição(0.5) é porque não foi me dado o sistema do
09 grupo, não mandaram carta nenhuma, a não ser quando eu
10 procurei meus direitos, entendeu? aí sim dia dez eles
11 mandaram uma carta pra mim, avisando que estaria
12 disponível eu vim aqui mostrei pra mocinha ela fez o
13 cálculo, (0.5) o cálculo daria um diferença de dez reais
14 e quarenta e seis () =

15 **Eva:** () inclusive a gente até foi viu [()]

16 **Marcos:** [certo](0.8) exato =

17 **Paulo:** =certo (.) deixa eu te explicar uma coisa o consórcio
18 nacional motocenter existe há muitos anos (0.8) e é
19 prá:tica- isso é lei. não é questão de vontade deles ou
20 não. com o término do grupo se faz o rateio das sobras,
21 num é isso ? =

22 **Marcos:** =exato

23 **Paulo:** e então o quê que aconteceu no seu caso? foi feito o
24 rateio (.) a sua assembléia terminou dia do:ze do seis
25 (1.5) doze de junho (2.5) e:: ((raspa a garganta)) ficou
26 um resíduo de ZEro dezesseis por cento esse resíduo já
27 pode ser proveniente .h de um pequeno aumento desse
28 período de moto, que >a prestação< já havia sido::
29 emitida, pode se:r de uma parcela paga menor, algum
30 centavos, entendeu? então o quê que a motocenter fez? no
31 SEu fundo de reserva descontou: seis reais e vinte e seis
32 centavos. entendeu, o seu fundo de reserva aqui: é de
33 cinqüenta e dois e noventa e seis reais e vinte e seis
34 centavos, ficou um saldo de quarenta e seis reais e
35 sessenta e quatro centavos

36 **Marcos:** = mais aí: no caso, é:: como consta aqui tá junto o fundo
37 de reserva e o fundo (1.5) de reserva e o fundo (3.0) ()
38 tá aqui (.) aqui tá calculado os dois fundos juntos (.) sendo
39 que no: no contrato (reside) que é um: né ? é separado do
40 outro, num concorda comigo?

41 **Paulo:** que dois fundos? que dois fundos?

42 **Marcos:** fundo de reserva e o: fundo:: .. de reserva e::
43 (pausa de 37 segundos)

44 **Marcos:** fundo comum (2.0) concorda comigo? não que são dois
45 fundos?

47 **Paulo:** >não não num é a mesma coisa deixa eu te falar uma
48 coisa<(0.5) o seu grupo quando termina faz um um balanço
49 (1.5) no seu grupo teve MUito inadimplente, entendeu? isso
50 é ratiado também (1.5) entendeu? é: então, quer dizer é é
51 u: consórcio quê que é? é um grupo de pessoas pra
52 retirar um bem, e vocês administram esse fundo ou seja a
53 motocenter administra o FUNdo de vocês. então, nu balanço
54 tota:l, foi o quê restou para você. não tem não tem como
55 se diz(0.5) dois fundos não. existe o fundo de reserva
56 e o [fundo comum]

57 **Marcos:** ((barulho de celular)) (não é:, o fundo) o fundo de
58 reserva e o [fundo comum] eu- o primeiro contrato que eu
59 VI que eu LI ele: diz que: que os dois né? quando feito o
60 pagamento, o acerto no no final do consórcio e tudo, um é
61 feito: separadamente do outro aqui né foi calculado os

01 **Marcos:** [vinte do dez]
02 **Ana:** [foi postado] um mês depois.
03 **Marcos:** liga prá lá pede a administradora(1.8)eu não eu só estou
04 aqui prá receber os meus direitos[eu num quero ne:m mais
05 nem menos entendeu? eu quero()eu num gostei foi da..()]
06 **Paulo:** [tá bom então deixa eu
07 te explicar o quê que é então os seus direitos aqui ta, a
08 sua posição aqui ó(1.0) tá a posição aqui tá vendo ó] a
09 cópia de todo o seu extrato, do que foi pago do que não
10 foi pago (0.5) você inclusive passou esse consórcio pra
11 uma pessoa, num passou? ((está nervoso e demonstra
12 impaciência))
13 **Marcos:** passei [um amigo ()]
14 **Paulo:** [a pessoa continuou] pagando, não é isso?=
15 **Marcos:** =exato=
16 **Paulo:** =então então, o quê acontece às vezes pode ter pago uns
17 centavinhos a menos numa parcela, houve uma
18 diferenzazinha, por isso que em vez de cinqüenta e DOis,
19 (2.0) e noventa (2.0) você: tá recebendo quarenta e seis
20 reais e sessenta e quatro centavos.[(aí tá como o valor da
21 carta?)]
22 **Marcos:** [aí no caso aqui o
23 valor] seria quatro mil oitocentos e oitenta e nove
24 dividido por quarenta e dois mês (entregues) não é seria
25 essa a divisão?
26 **Paulo:** não, é o valor da::s, não=
27 **Marcos:** =dos participantes, então, são oitenta e dois que foram os
28 entregues, não seria?
29 **Paulo:** ham, e quanto dá isso aí?
30 **Marcos:** você teria aí a a:: ()
31 **Eva:** não
32 (pausa de 15 segundos)
33 **Marcos:** oitenta e dois (2.0) cinqüenta e nove reais e oitenta e
34 três centavos
35 **Paulo:** (3.0)é::
36 **Marcos:** e esse valor é dividido pelo (1.2) mês entregue. não seria
37 esse valor
38 **Ana:** () cinqüenta e nove tá dando uma: diferença aqui de sete
39 reais e pouco né?
40 **Paulo:** é:(2.0) aqui eu eu não ten-
41 **Eva:** °tá falando que é esse valor aqui°
42 **Paulo:** a motocenter tá dizendo que é esse valor aqui (4.0) que é
43 o valor aqui ó (1.5) vê se tá conformidade de hoje (4.5)
44 aqui ó(2.0) quarenta e seis e sessenta e quatro (5.0) se
45 alguma dedução aqui se alguma coisa a mais, isso é cois-
46 é tudo de lei, por contrato tá?
47 **Marcos:** (5.0) () de mais da parte que num houve acor- da parte da
48 motocenter, entendeu [uma comunicação () do contrato]
49 **Paulo:** [é porque quando o grupo quando o
50 grupo] é sadi:o, rapidinho se resolve, mas o seu grupo
51 teve muito inadimplência(.)isso vai prá cobrança (.) as
52 despesas deduzida do seu grupo(2.0) entendeu? que são seus
53 colegas que não estão pagando, o fundo de reserva é tudo
54 deduzido disso(3.0) então é isso que aconteceu no seu
55 caso(2.0) e quanto MAis inadimplente MAis o: pessoal não
56 paga, MAis demora-se a fazer o acert-, o balanço >porque
57 tem que dar uma definição na cobrança prá depois vê
58 quanto, que sobrou realmente< (2.0) é assim que funciona,
59 entendeu? quanto sobrou? sobrou tanto. aí então agora nós
60 vamos dividir por isso que num pode ser depois da última
61 pres- assembléia imediatamente cê já tem uma posição=

01 **Marcos:** =imediatamente não, no contrato fala que tem noventa dias
02 né=
03 **Paulo:** = mas é para OS cancelados, porque hoje, a: a lei já é
04 outra. Hoje. já de [determina-se a lei.
05 **Marcos:** [mas, mas aí] determina o que tá no meu
06 [contrato] daquela lei(exato), né
07 **Paulo:** [no seu contrato], exatamente mas é::, isso é que, no SEU
08 caso, na sua época que você fez, esse prazo é para os
09 cancelados (1.5) para os que pararam de pagar =
10 **Ana:** = só uma pergunta(0.2) nesse consórcio (não) tem bens
11 diferentes? ou é com todos bens idênticos?
12 **Paulo:** eu tenho que::, eu tenho que verificar lá, no caso dele
13 especialmente.
14 **Ana:** [sabe o quê que é ó::]
15 **Paulo:** [porque a pessoa pode optar] ham
16 **Ana:** porque eu estou perguntando isso(0.5) porque ta havendo
17 aqui uma diferença de [sete reais né ? na nossa conta]
18 **Paulo:** [ah, sei, pode haver]
19 **Ana:** e o que tá falando aqui:: é que o valor acima será
20 rateado entre os consorciados contemplados
21 PROporcionalmente ao valor do bem, então, [às vezes
22 você] pegou um bem de [de valor menor] do que uma outra
23 pessoa
24 **Paulo:** [é]
25 [menor valor qualquer]
26 **Ana:** talvez essa diferença possa estar aqui=
27 **Paulo:** pode haver
28 **Marcos:** =() um bem maior.(0.5) eu peguei uma CG, eu paguei
29 a diferença lá de cento e cinquenta reais
30 **Paulo:** [não, mas é no valor do contrato]
31 **Ana:** [não, não digo u::] não digo u:
32 **Marcos:** a::h tá
33 **Ana:** que quando- eu digo assim, com relação ao GRUPO () no que
34 tá dizendo aqui ó o valor acima: é:: está ratiado entre os
35 consorciados contemplados proporcionalmente ao valor do
36 bem, então se dentro desses oitenta e dois, teve alguém
37 que pegou um bem, de valor maior do que o que você pegou,
38 ele tem direito a uma parcela um pouco maior do que a
39 sua, essa diferença pode estar aí=
40 **Paulo:** =exatamente
54 **Ana:** e isso o consórcio pode tentar descobrir pra gente pra pra
55 ficar completamente esclarecido isso aí pra você essa
56 diferença né?(1.2) <[entendeu]>
44 **Paulo:** porque [já geralmente] já junta é: seu grupo
45 era de quê::? de que moto?
46 **Marcos:** RD=
47 **Paulo:** =RD, pode ter juntado com CRIPTA(1.0)entendeu com outros
48 [tipos de moto]
49 **Ana:** [porque as pessoas] ()
50 **Paulo:** [que é mais ou menos a mesma] ()
51 **Ana:** [você mesmo tá falando que pegou]
52 uma um pouco:: mais valorizada. Se outras pessoas, dentro
53 desses oitenta e dois, pegaram outras(.)de maior valor
54 ainda, então a parcela que eles têm direito é um pouquinho
55 maior do que a sua, [entendeu]?
56 **Marcos:** [é porque], no caso:
57 **Ana:** é proporcional. o consórcio sempre você paga e: e recebe
58 propor[cional] ao valor do bem
59 **Marcos:** [exato]
60 **Ana:** e olha, você tá falando que trouxe o contrato pa[ra a:
61 a:]

01 **Marcos:** [a Fabiana]

02 **Ana:** a Fabiana, você não trouxe ele agora, não, né.

03 **Marcos:** não não trouxe não

04 **Ana:** porque essa questão de noventa, sessenta dias que consta
05 no contrato não li o seu contrato tô dizendo assim que a
06 gente vê normalmente em contrato de consórcio(0.2)
07 realmente é para quem desistiu (0.5) quem desistiu no meio
08 do caminho, os inadimplentes e tudo, aí depois que term-
09 que fecha o grupo que todo mundo recebe, que faz todo esse
10 levantamento aí eles têm sessenta ou noventa dias,
11 normalmente é noventa de acordo com o contrato(0.2)para
12 receber o valor que eles tinham pago ainda assim deduzidos
13 taxas de juros (administração) esse tipo de coisa, o
14 normal é isso eu não sei se o seu contrato é diferente
15 disso (1.0) entendeu? que ele não tá aqui agora pra mim
16 analisar mas o Normal em contrato de:: de consórcio é isso
17 esses noventa dias que dizem no consórcio é para os
18 desistentes (0.5) e agora, quem foi até o fim, igual
19 você(0.5)é: tem que se esperar pra ser feito todo o
20 levantamento e o dinheiro que sobrar vai ser rateado, mas
21 proporcional ao valor do bem=
22 **Marcos:** =agora eu gostaria de [falar] que ()
23 **Ana:** [então]
24 **Marcos:** no meu consórcio é de RD (0.5) exato consórcio de RD se o
25 bem se o bem é de maior valor no caso é:: é:: receber a
26 carta de de crédito a carta de crédito é: três três de
27 trezentos e: (0.5)três de cento e cinquenta reais na época
28 um negócio assim, dali se for um bem maior ele inte:ra a
29 diferença.
30 **Ana:** pois é: <[mas é nesse inteirar]>
31 **Paulo:** [mas é o valor contratado] é o valor contraTado
32 no início. não é o valor que você pegou depois porque a
33 SUA carta de crédito é aquela fixa=
34 **Marcos:** =é fixa [nesse valor]
35 **Paulo:** [se você quiser] um valor maior, você vai pagar
36 [um valor maior]
37 **Marcos:** [só a diferença]
38 **Paulo:** Se você pega um valor meno::r, [a motocenter deduz
39 essas parcelas]
40 **Marcos:** [então::eu acho que essa
41 diferença]não, não iria:(0.5)[é:: ()]
42 **Paulo:** [não, não], (mas) isso é o
43 valor contratado porque a motocenter MEScla moto(0.2)na
44 mesma faixa de preço, pra formar grupos os grupos são de
45 cem pessoas(1.0)[estão, na sua faixa RD, RD 135, Crypton],
46 Jog (0.5)isso tudo na mesma faixa de preço ela JUNta num
47 grupo só.
48 **Ana:** [(cê pode ter) contratado um e outro ter
49 contratado outro, entendeu]
50 **Marcos:** /pra poder fechar o grupo/
51 **Paulo:** pra poder fechar o grupo entendeu? isso é que acontece
52 pode ter acontecido com o seu aí=
53 **Ana:** =por isso que eu perguntei a ele no início se o grupo era:
54 de bens [idênticos (ou não) ()] ((muito barulho de
55 pessoas conversando))
56 **Paulo:** [agora que você tá falando] eu tô lembrando não
57 não não é porque senão demoraria muito de um modelo só
58 formar um grupo de cem pessoas

01 **Marcos:** é:: mas é: o:: motivo que me trouxe aqui não é nem pela
02 diferença de mais ou menos de de desse valor entendeu? É
03 mais porque pelo que eu vi no contrato que constava a: a
04 motocenter nem entrou em comunicação comigo tanto é.. EU
05 fui lá muitas vezes conversei com a Luisa () entendeu
06 cheg- cheguei a pedir extrato () É mais porque é:: no
07 contrato tá dizendo que tem que dar satisfação para o
08 associado, né =

09 **Ana:** = você ficou insatis[feito porque você acredita que se
10 você não tivesse VINdo]

11 **Marcos:** [insatisfeito, é:: mais por causa
12 disso é:: não havia necessidade]

13 **Ana:** ao PROCON não [teria rece]bido isso até hoje

14 **Marcos:** [entendeu?]

15 **Ana:** entendi perfeitamente.

16 **Paulo:** e:e:e:e: mas a motocenter não te deu uma posição porque
17 não TI:nha.(0.5)como é que ela ía te dar uma posição se
18 ela estava fech(h)ando a as contas ainda?((exaltação))

19 **Ana:** teria que dar pe[lo menos] Esta posição:

20 **Marcos:** [é, ué!]

21 **Paulo:** ah, mas isso com certeza foi passado prá e:le isso é com
22 certeza absoLUta

23 **Ana:** ((como é que é?))

24 **Marcos:** é: () de todas as pa:rtes ()

25 **Paulo:** Isso lá::, pelo menos com relação à loja você foi bem
26 atendido, através da das meninas?

27 **Marcos:** é: pode se dizer que sim, né.

28 **Paulo:** então então o seguinte às vezes as meninas ligam lá pra
29 fábrica e não tem como ver(0.5)quer dizer só depois que
30 FEcha que ela tem uma posição >fala assim< olha ainda tá
31 fechando tá fechando(1.0)quer dize::r, eu não tenho outra
32 resposta pra dar (1.0) entendeu? eu não tenho outra
33 resposta pra te dar ((exaltação))
34 (5.0)

35 **Marcos:** () chegou te:r um quadro lá que eu fui contempLAdo não me
36 colocaram como um contemplado eu fui lá reclamar com a
37 Luísa me meu número (tá aqui é:) quatro dezoito. () aí
38 depois disso eles viram ((muito barulho))

39 **Paulo:** às vezes o o: seu grupo não tinha saldo na época do
40 contemplado.

41 **Marcos:** foram CINco contemplados

42 **Paulo:** pois é mas e e: eles [selecionam] CINco parcelas

43 **Marcos:** [logo EU é] que não não que não

44 **Paulo:** eles selecionam CINco, no mí:nimo. porque o primeiro não
45 vai querer a moto, o SEGundo não tem documentação pra
46 entra:r, o terceiro não pagou em di:a,(1.0)então é isso
47 que acontece(1.2)entendeu?=
48 **Ana:** =e você depois pe:gou o bem, você já está de posse do bem?

49 **Marcos:** [já pegue:: i]

50 **Ana:** [tudo direitinho?]

51 já já passei prá fre:nte

52 **Eva:** e esse dinheiro aqui?
53 (0.5)

54 **Ana:** e esse valor ele ele recebe aonde Isso?

55 **Paulo:** isso aqui é o seguinte:(0.2) ele tem que preencher isto
56 aqui, assinar, reconhecer fi:rma, mandar pra motocenter se
57 você quiser você deixa na loja, nós encaminhamos através
58 de malote, depois de firma reconhecida(0.5)depois de
59 quinze dias mais ou menos o senhor vai em qualquer agência
60 do Banco do Brasil com SEu CPF(0.8) e já vai estar o
61 dinheiro disponível pra você.(1.2) é assim que funciona.

01 **Ana:** aí marcos você(1.0) pra- a decisão é sua você assina de
02 uma vez e recebe esse valor ou então a gente pode pedir a
03 motocenter uma prestação de contas maior pra ver como é
04 que ela [chegou nesse valor]

05 **Marcos:** [tá até aqui é::]tá aqui o[extrato du du::(0.5)]

06 **Ana:** [entendeu? nessa propor
07 cionalida]::de, porque está dando essa diferença de sete
08 reais mais qu-, aí é uma decisão sua, é uma coisa que pode
09 demorar um pouquinho né e:=

10 **Paulo:** =eu acho que por causa de seis reais não devia perder
11 tempo não

12 **Marcos:** não ué, não não é nem por isso que eu vim, tanto é: que eu
13 falei aqui, [né, e: eu tenho meus direitos, né.]

14 **Ana:** [mas você você TEM o direito de ter] essa
15 prestação de contas se você quiser você tem esse direito,
16 entendeu de:: não assinar aGora e a gente pedir [antes
17 di::sso né]

18 **Paulo:** [não,
19 isso aqui não] precisa nem assinar agora não. isso aqui
20 você leva pra receber isso em casa não é através da gente
21 não. você fica.(.)o DIA que você quiser receber você
22 assina, reconhece firma, você entrega a gente encaminha ou
23 você pode mandar diREto, tá?
24 (2.0)

25 **Ana:** quer continuar?

26 **Marcos:** não. ()

27 **Ana:** não?

28 **Marcos:** não.
29 (7.0)

31 **Paulo:** isso tá a disposição dele, já está à disposição desde esse
31 dia que ele nos enviou a carta ()

32 **Marcos:** () porque:(0.8)agora que já se passou, né, não não(0.8)
33 não o contrato eu também não trouxe aqui presente no
34 momento mai::=

35 **Paulo:** =você fica à vontade Marcos é você que sabe o que você
36 quer faze:r. a gente, eu estou de:demonstrando o quê que
37 é, entendeu. se demorou um pouquinho porque nossas contas
38 não estavam fechadas.(1.0) isso não tem como evitar, ué.
39 se todos pagassem em dia, se tudo fosse certinho ()=

40 **Marcos:** =isso eu concordo

41 **Paulo:** entendeu? ()

42 **Marcos:** m::ais, a gente (fecha) assim então:(0.5)e:u fiquei muito
43 insatisfeito mesmo foi com com co:m com o modo de
44 (proceder) mai::s, pa pass[ou ()]

45 **Paulo:** [mas não] é você sozinho não, se
46 você vê o SEu grupo TODos receberam a carta na mesma data
47 não é só porque você veio aqui (não), entendeu.

48 **Paulo:** =ham?

49 **Marcos:** é:: isso:: já desde quando eu estou no consórcio
50 participando.(1.2)ma:is já passou já renovei

51 **Ana:** você ficou insatisfeito com o atendimento da::

52 **Marcos:** é:: chegou cheg- chegou mês de de de vim a boleto de um
53 mês adiantado porque é:: é tudo numeradinho, né.

54 **Marcos:** Vi::m, repeti:r, coisa assim, mas isso aí já foi
55 contornado, já foi resolvido, né e::

56 **Ana:** = você achou que fo::i um pouco uma falta de organização=

57 **Marcos:** =também exato foi foi o mais mesmo a: da parte pelo que eu
58 vi no contrato foi não te:r a orientação né? conforme: eu
59 que eu [vi no contrato ()] com o documento ()

60 **Ana:** [esclarecimento maiOR prá] você como consumidor né.

61 **Marcos:** é porque eu eu eu com minhas obrigações eu só eu só eu

01 sempre se virei dentro do meu possível né? >porque a
02 gente< é: nunca é é perfeito né? Ma:is, isso não é só
03 comigo () muitas vezes eu atrasei também né? porque com
04 criança () então a gente: tem que dever(0.2) ma::is (0.5)
05 é:: já passou, estão a gente (0.8) né.
06 (0.5)
07 **Paulo:** é:: (0.2)eu acho que atendimento você teve, você pode é
08 não ter concorDado com as coisas=
09 **Marcos:** =é: [()]
10 **Paulo:** [aí é] diferente agora resPOSTa você sempre teve.
11 **Marcos:** é aí
12 **Paulo:** a única,que não conseguimos, realmente resolver(0.2) fo:i
13 o as contas porque aí não depende da gente é: da do grupo
14 lá.
15 **Ana:** o:: Eva(0.5)você coloca que foi apresenta:do né, o::s
16 extratos de pagamento dele, foi explicado prá ele a
17 situação, mais que ele quer registrar asi- a a::,
18 principalmente a sua insatisfação com a maneira como o
19 consórcio fo:i:(1.2) conduZido né? durante o grupo dele,
20 que houve várias coisas que:: o: desagradaram.
22 **Eva:** tá: (6.0) assina aqui.
23 (2.0)
24 **Marcos:** obrigado hein
25 **Eva:** isso é o extra::tu?
26 **Paulo:** hum?
27 **Eva:** isso é o extra:to, o quê que é isso?
28 **Paulo:** é o conta corrente du du, do consórcio dele.
29 **Eva:** o EXtrato da conta corrente? =
30 **Paulo:** =isso ((barulho de papéis))

ANEXO D**AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO BANCO SUL**

Participantes:

Med. 1: Ana, advogada do PROCON.

Med. 2: Bruna, estagiária do PROCON.

Rdo.: Rui, gerente do Banco Sul.

Rte.: Lucas

01 Ana: cê trouxe o contrato.
02 (11.0)
03 Ana: esse contrato foi celebrado quando.
04 (4.0)
05 Lucas: dia(.)sete:.
06 (0.5)
07 Ana: foi agora?, recente.
08 (.)
09 Lucas: foi.
10 (6.5)
11 Ana: esse é do seguro.
12 Lucas: >do seguro. é. seguro.<
13 Ana: do empréstimo.
14 Lucas: umhum.
15 (20.5)
16 Ana: a reclamação dele aqui, é que ele:: (0,5) é::, -foi junto ao
17 banco sul, requerer um empréstimo, (0,5) e foi:: obrig-, =>
18 uma das condições pra ele conseguir um empréstimo, foi
19 obrigado a adquirir o seguro. =
20 Rui: => sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele)
21 (0,5) eu queria confirmar a agência.
22 Ana: qual que é a agência?,
23 Lucas: Oitocentos (0,5) e nove.
24 Ana: é oitocentos e no:ve.
25 (2.0)
26 Rui: >agência zero oitocentos, ok.<
27 (4.0)
28 Rui: >o contrato do: [lucas, não tá aqui não.<]
29 Ana: [então ele veio] ao procon nos
30 questionar, porque a intenção dele não era fazer o seguro,
31 ele não- não tá interessado no seguro, (0,8) mas ele se viu
32 obrigado a assinar o contrato do seguro, pra conseguir a
33 liberação do empréstimo, que: que foi o motivo que o levou
34 ao banco. [entendeu?]
35 Rui: [é , o::] o que eu tenho pra dizer a você, é o
36 seguinte.(0,5)com relação ao que nós recebemos um relato do
37 procon, (0,5) tá? tava: dando:: a entender, que fosse
38 operação casada não é operação casada.(0,5) acho que todas
39 as instituições financeiras, hoje, tem os seus produtos a
40 oferecer. =
41 Ana: =humhum.=
42 Rui: =tá? Todas. =
43 Ana: =humhum. =
44 Rui: =é::: a partir do momento, em que o cliente proCUra-nos, a-
45 a-, a-, a-, um empréstimo, com certeza, eu acho que qualquer
46 lugar, quer vender o peixe dele. =
47 Ana: =claro. =
48 Rui: =entendeu? (0,5) então o quê que cê oferece. oferece
49 o produto, mas (0,5) os produtos do banco, não é: camisa,
50 não é calça. (0,5) não é sapato.
51 Ana: claro. =
52 Rui: =são::, são:: (0,5) esses seguros, são previdências, são
53 coisas que trazem rentabilidade pro cliente.
54 Ana: tá. =
55 Rui: tá?
56 Ana: só que a alegação dele, é que não foi oferecido (0,5) foi
57 imPOSto (0,8) pra ele conseguir o empréstimo, ele teria que
58 assinar o seguro. =
59 Rui: =é. =

01 Ana: =se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o
02 [em]préstimo.=
03 Rui [é:]
04 Ana: =por isso nós chamamos essa-, foi o que foi passado pra nós.
05 (0,5) pelo: reclamante.(0,5) que o seguro aqui, foi uma
06 imposição, para se fazer o empréstimo (0,5) então aí, (0,5)
07 taria configurado a venda casada. =
08 Rui: =humhum=
09 Ana: enten[deu?]
10 Rui: [é::] já foi feito algum débito? (0,5) do: do: (0,8)
11 do seguro. (0,5) já debitou alguma parcela.
12 Lucas: >já. duas. (0,5) duas parcelas.<
13 Rui: duas parcelas. (0,5) é o: que: o que eu posso dizer a ele
14 Rui: é o seguinte. (0,5) pra ele pedir o cancelamento, ele pedir
15 o cancelamento, (0,5) agora com relação a: as duas parcelas
16 que já lhe debitadas, isso aí não tem como ser retroagido.
17 (0,5) por quê? é:: porque a partir do momento, em que ele::
18 aceita (0,5) o-, o-, o débito, (0,5) é porque ele assinou o
19 contrato.=
20 Ana: =sim (.)ele [assinou] o contrato, porque =
21 Rui: [tendeu?]
22 Ana: =[ele precisava]=
23 Rui: [é: eu acho,]
24 Ana: do em[préstimo, não é ?]
25 Rui: [é eu acho, é]
26 Ana: não é? foi uma imposição,[que foi]
27 Rui: [eu]
28 Ana: =[feita a e l e.]
29 Rui: [eu particular]mente:: é (.) a gente vê muito na
30 televisão, < que:: (.)é: os bancos, (.)obrigam os clientes,>
31 a fazerem o produto,(.)tá? (.) eu digo porque é a minha
32 instituição financeira. (.)e a minha agência no caso, eu
33 nunca PERcebi isso. (.)e olha que eu sou, um dos gerentes
34 administrativos da agência.(.)tá? =
35 Ana: =trabalha nessa agência? =
36 Rui: =nessa agência. =
37 Ana: =de administração .=
38 Rui: =nessa agência.(.) tá?
39 Ana: =humhum =
40 Rui: =num- é >não não não< não existe esse hábito.(.) por quê?
41 justamente pra coibir, esse tipo de que problema que a gente
42 tem aqui.(.) ir no PROCO:N, ir na justiça cível, (.)é o que
43 a gente vem evitando muito. por quê? a gente acaba,(.)é:
44 perdendo TEMPO EM SÍNTESE, porque a gente tem se deslocar
45 do- do local de trabalho, pra vim aqui(.) falar sobre: sobre
46 esses casos. =
47 Ana: =humhum =
48 Rui: =tá? =
49 Ana: ô:: (.)lucas, como se passou lá?
50 (2.0)
51 Lucas: O dia do contrato? =
52 Ana: =o dia do contrato. =
53 Lucas: ah ah fui fazer fui fazer o empréstimo, não é? (.)aí (.)
54 fui abrir a pra abrir a conta, eu já- eu já tinha. uma conta
55 Ana: Hum hum =
56 Lucas: =e eu num as- não sabia (.)porque a:: eu trabalho na loja
57 américa, =
58 Ana: =hum =
59 Lucas: =então,(.) eu achei que quando eles, passaram a cart- a
60 carta salário,(.) eles tinham anulado a minha conta.(.) (aí
61 ela falou) "você tem uma conta aqui". =

01 Ana: =hum =
02 Lucas: aí (ela falou)"olha, temos um seguro aqui," seguro não. ela
03 falou saúde. (.)"temos um plano de um saúde," (.)entendeu? e
04 "é bom que você faç-" (eu falei assim) "eu num quero, porque
05 eu já tenho plano de saúde, eu já te- eu já tenho. no no:
06 momento" eu num falei que eu tinha: um seguro de vida.(.) eu
07 tenho que um seguro de vida em grupo, (.)pela emp- pela
08 empresa também. Aí, eu no dia eu falei assim ó, "eu num
09 quero porque, (.) aí ela falou assim "aí vai fica difícil"
10 (.)não é? aí eu falei com ela assim, "então se se eu: então
11 quer dizer que: eu sou obrigado." eu falei né, com ela "eu
12 sou obrigado a fazer," ela falou "não. não é bom usar esses
13 te: rmos." aí ela foi e chamou a: a a menina do seguro, pra
14 me explicar, não é? talvez eu não tô explicando direito pra
15 ele,(.) aí como eu estava precisando do dinheiro, eu fui,
16 assinei(.) o cont- o contrato, não é? o::: o seguro.
17 (2.0)
18 Ana: você: ela deu a entender, que se você não fizesse o seguro,
19 ela não libe- [não]=
20 Lucas: [é]
21 Ana: [libera]ria [o: o]
22 Lucas: [é é] [é é] deu a entender que sim.()aí vai ficar
23 difícil, então.
24 Rui: quais são os valores da parcela?
25 Lucas: doze: (.)e oitenta e cinco.
26 Rui: pede o cancelamento, ué. =
27 Lucas: =doze e oitenta e cinco =
28 Rui: =se pra você não é interessante, cancela.
29 Lucas: por[que::]
30 Rui: [ago]ra é:: (.)com certeza ninguém, ninguém, lá no
31 banco, é:: de repente fala assim não, o senhor tem que fazer
32 o: o o o: (.) o: seguro, senão nós não vamos abrir a sua
33 conta e te dar o empréstimo. (.)isso não existe.
34 Ana: por quê que isso não existe? =
35 Rui: = a partir da- a partir do momento, em que < chegou alguém,
36 conversou com ele, mostrou a proposta de seguro pra ele,
37 mostrou as vantagens que ela tem, >se ele assinou é porque
38 ele tá de acordo.(.)ele esteve de acordo. entendeu?
39 Lucas: eu a- eu assinei pelo seguinte, eu assinei,(.) não porque eu
40 estava de acordo. tanto que eu falei do com ela, umas duas
41 vezes. (.) "eu não quero," (barulho externo) >ela falou<
42 "olha então que a partir momento que eu que eu não quero,
43 (.) eu falei umas duas vezes com ela ela já ("então pode
44 deixar que vou") com ela, ela foi e chamou a outra pessoa,
45 pra me explicar, o seguro. (.) então eu entendi o seguinte,
46 se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me
47 emprestar o dinheiro.
48 Rui: eu vou sugerir a você, que se você algum dia você tiver em
49 alguma outra instituição chegar e impor financeira,
50 entendeu? se você for abrir uma conta, ou fazer um
51 empréstimo, o que for,(.) se alguém isso pra você, você
52 chame um gerente, que com certeza, a: as as pessoas que
53 estão instruídas pra administrar a agência, elas não vão
54 acatar isso. mesmo que seja (.) é: bom pra pra organização
55 deles. Isso não não vai ser feito (.) porque: a gente sabe,
56 que isso não pode ser feito. =
57 Ana: não é um meio legal de se vender [o produto, não é?]
58 Rui: [é]
59 Ana: [agora]
60 Rui: [igual,]

01 Ana: =eu acho que diante da denúncia dele, ele tá aqui
02 confirmando o:, não é? o que foi: o que foi forçado lá na
03 hora, o banco deveria, (.) devolver as duas parcelas que já
04 foram pagas =

05 Rui: =tá =

06 Ana: =porque:: <ele se sentiu pressionado a fazer.>=

07 Rui: =humhum.

08 Ana: entendeu? ele ele adquiriu um produto que ele não queria, (.)
09 pra poder conseguir o outro que ele queria. [então]HOUve
10 uma pressão. =

11 Rui: [eu vou]=
12 =eu vou pedir a você, pra você fazer o seguinte então,(.)
13 você lembra o nome da pessoa, que fechou o seguro pra você?

14 Lucas: ()

15 Rui: não. não seria- desculpa.(.) não seria ivone? ivone, é é a
16 lá da recepção. foi selma, foi:: =

17 Lucas: =eu conversei com a ivone. =

18 Rui: =ivone. =

19 Lucas: =com a ivone. =

20 Ana: =e depois,
21 Lucas: foi foi ela que falou a foi ela que falou que ia fica:r
22 difícil.(.) aí agora quem fechou o seguro foi a selma.

23 Rui: a selma?

24 Lucas: selma é::

25 Rui: então tá. você vai procurar a selma, e vai pedir o
26 cancelamento. (.) tá? e:: e o:: (.)no que ela falar já pra
27 você que não será feito o cancelamento, aí você vai mandar
28 ela procurar o rui. (fala) "olha, tive hoje uma audiência
29 com o rui." você vai lá HOJE, tá? (porque hoje lá foi o dia
30 inteiro) você vai: procurar por ela,(.) pede pra ela, pra
31 ela entrar em contato comigo,(.) que eu vou pedir de
32 imediate, o cancelamento disso aí, hoje. é: e (barulho
33 externo) quanto ao ressarcimento, o ressarcimento dessas
34 duas parcelas pra você, é: eu não vou garantir agora, porque
35 nós não fomos ressarcidos. (.)tá? mas eu peço a você um
36 prazo de Quinze dias, tá? pra que a gente faça o
37 ressarcimento das seguintes parcelas pra você, (.) sem
38 correção nenhuma(.)foi dois e- foi dois e oitenta e cinco?
39 nós vamos creditar pra você os doze e oitenta e cinco de
40 duas vezes. (.)TÁ BOM?

41 Ana: tá certo assim, lucas. =

42 Rui: =quer relatar, pode relatar,(.) eu peço uma folha por favor,
43 (.) uma cópia,
44 (2.0)

45 Ana: relata () tá? que ele vai retornar à agência, procurar a
46 funcionária da carta do seguro,

47 Bruna: selma, não é?=
48 Ana: =põe o nome direitinho, e vai pedir o cancelamento, (barulho
49 externo)e diz pra ela entrar em contato com o: rui, que ele:
50 se compromete em dentro de quinze dias também, fazer o
51 estorno da: das duas parcelas que já foram creditadas. (.) e
52 o cancelamento do seguro. (.) tá? relata tudo isso
53 direitinho, depois () coloca lá pra ele assinar.

54 Rui: obrigado.

55 Lucas: obrigado.