

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA  
FACULDADE DE LETRAS  
DOUTORADO EM LINGUÍSTICA**

**Maurício Carlos da Silva**

**A DIMENSÃO IDEOLÓGICA NA CONSTRUÇÃO DE IDENTIDADES  
EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NO PROCON**

**Juiz de Fora  
2019**

**Maurício Carlos da Silva**

**A DIMENSÃO IDEOLÓGICA NA CONSTRUÇÃO DE IDENTIDADES  
EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NO PROCON**

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Linguística da Faculdade de Letras da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial à obtenção do grau de Doutor em Linguística. Área de concentração: Linguagem e Humanidades.

Orientadora: Dra. Amitza Torres Vieira.

**Juiz de Fora  
2019**

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

Silva, Maurício Carlos da.

A dimensão ideológica na construção de identidades em audiências de conciliação no PROCON / Maurício Carlos da Silva. -- 2019.

142 f.

Orientadora: Amitza Torres Vieira

Tese (doutorado) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Letras. Programa de Pós-Graduação em Linguística, 2019.

1. Audiências no PROCON. 2. Ideologia. 3. Identidade. I. Vieira, Amitza Torres, orient. II. Título.

MAURÍCIO CARLOS DA SILVA

**A DIMENSÃO IDEOLÓGICA NA CONSTRUÇÃO DE IDENTIDADES  
EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NO PROCON**

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

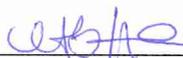
Aprovada em: 03/04/2019

**Banca examinadora:**



---

Dra. Amitza Torres Vieira - Orientadora  
Universidade Federal de Juiz de Fora



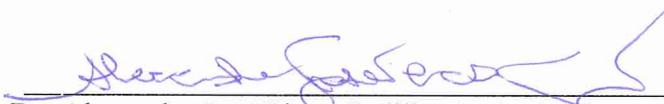
---

Dra. Carolina Scali Abritta – Membro Externo  
Universidade do Estado do Rio de Janeiro



---

Dra. Liana de Andrade Biar – Membro Externo  
Pontifícia Universidade Católica – RJ



---

Dr. Alexandre José Pinto Cadilhe de Assis Jacome – Membro Interno  
Universidade Federal de Juiz de Fora



---

Dr. Luiz Fernando Matos Rocha – Membro Interno  
Universidade Federal de Juiz de Fora

Dedico a Pedro, Maria, Cláudia, Ângela, Marcos,  
Camila, Pedro Jr., João Pedro, Clara, Caio Vitor,  
Luiza, Henrique e Raphael, minha família.

## AGRADECIMENTOS

Durante os últimos quatro anos, contei com a contribuição de pessoas muito especiais para a realização deste trabalho. De maneira particular agradeço:

A Deus, pelo dom da vida, e a Maria, pela intercessão em todos os momentos.

À professora Amitza Torres Vieira, pela leveza e cuidado com os quais conduziu a orientação deste trabalho. Sua contribuição não se restringe apenas a esta pesquisa, mas também à minha postura como pessoa e docente.

Aos participantes desta pesquisa, que permitiram a observação e gravação de suas interações durante as audiências de conciliação.

Aos professores Liana de Andrade Biar e Alexandre José Pinto Cadilhe de Assis Jácome, pela valiosa contribuição durante a banca de qualificação. Estendo os agradecimentos aos professores Luiz Fernando Matos Rocha e Carolina Scali Abritta que, tão gentilmente, aceitaram o convite para a banca de defesa.

À Lara Carvalho, pelo carinho e companhia. Sua amizade, sem dúvidas, foi uma das melhores conquistas desse processo.

Aos professores e funcionários do Programa de Pós Graduação em Letras da UFJF, pelo convívio e cuidado durante todo o período em que estive aqui.

À CAPES, pelo apoio e auxílio concedido.

Ao IFSUDESTEMG, *campus* São João Del-Rei, de maneira particular, aos meus amigos e colegas de trabalho do Núcleo de Educação, que, solidariamente, me permitiram, nos dois últimos anos, dedicar de forma exclusiva a esta pesquisa. Em especial, agradeço aos professores Ailton e Janaína, pela disponibilidade e amizade.

Aos meus queridos alunos, que, diariamente, interagem comigo na construção do conhecimento, enquanto nos descobrimos e nos constituímos como sujeitos de transformação social.

Ao Rapha, pela companhia, cuidado e respeito.

A todos os meus familiares e amigos, pelo apoio e incentivo.

## **RESUMO**

Este trabalho identifica a emergência da ideologia na construção de identidades em duas audiências de conciliação no PROCON, adotando-se a abordagem teórico-metodológica da Sociolinguística Interacional (GUMPERZ, 2002; GOFFMAN, 2002). O conceito de ideologia é assumido como um fenômeno instável, situado e influenciado pelo contexto sócio-histórico (BILLIG, 1991; SHI-XU, 2000). No que tange à identidade, parte-se do princípio de que ela emerge durante a interação, é construída e circula no contexto discursivo local (BUCHOLTZ; HALL, 2004) e está orientada para metas específicas (HALL, 2000). Para efeito de análise, procuramos relacionar questões de ordem macrosocial a questões microestruturais. Nesse sentido, foi fundamental a noção de indexicalidade (BLOMMAERT, 2014) enquanto fenômeno intrínseco à prática comunicativa. As pessoas produzem e constroem significados, mobilizando formas linguísticas que indiciam aspectos do domínio sócio-histórico e cultural, por meio de inferências ideológicas. A pesquisa se configura como um estudo de caso de cunho qualitativo, e faz uso de dados reais de fala, gravados e transcritos segundo as convenções do modelo utilizado pelos analistas da conversa (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974). Os resultados do estudo mostram que a dimensão ideológica, nas audiências investigadas, teve como função, primordial, na construção de identidades, orientar a emergência dos sentidos. Já as identidades construídas serviram como recurso argumentativo direcionado a propósitos interacionais específicos: ora para atribuir uma identidade negativa ao opositor, ora para reivindicar uma identidade positiva para si, ou ainda para justificar ou conduzir a tomada de decisões.

**Palavras- chave:** Audiências no PROCON. Ideologia. Identidade.

## **ABSTRACT**

This work wants to identify the role of ideology in the construction of identities in two conciliation hearings in PROCON, adopting the theoretical-methodological approach of Interactional Sociolinguistics (GUMPERZ, 2002; GOFFMAN, 2002). The concept of ideology is assumed to be an unstable phenomenon, situated and influenced by the socio-historical context (BILLIG, 1991; SHI-XU, 2000). As regards identity, it is assumed that it emerges during interaction, is constructed and circulates in the local discursive context (BUCHOLTZ; HALL, 2004) and is oriented towards specific goals (HALL, 2000). For purposes of analysis, we seek to relate macrosocial issues to microstructural issues. In this sense, the notion of indexicality (BLOMMAERT, 2014) was fundamental as a phenomenon intrinsic to communicative practice. People produce and construct meanings, mobilizing linguistic forms that indicate aspects of the socio-historical and cultural domain, through ideological inferences. The research is configured as a qualitative case study, using real speech data, recorded and transcribed according to the conventions of the model used by the analysts of the conversation (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974). The results of the study show that the ideological dimension, in the audiences investigated, had as its primary function, in the construction of identities, orient the signification of meaning. Already the constructed identities served as an argumentative resource directed to specific interactional purposes: sometimes to attribute a negative identity to the opponent, sometimes to claim a positive identity for themselves, or to justify or lead to decision making.

**Keywords:** Audiences in PROCON. Ideology. Identity.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1:	Sinais de transcrição utilizados na pesquisa	54
Tabela 2:	Função da ideologia nas audiências de conciliação no PROCON	99

## SUMÁRIO

1-	<b>INTRODUÇÃO</b>	11
2-	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b>	16
2.1-	A PERSPECTIVA SOCIOINTERACIONAL	16
2.2-	INTERAÇÃO EM CONTEXTO INSTITUCIONAL	20
2.2.1-	<b>Fala de Conflito e Mediação</b>	21
2.2.2-	<b>Narrativa como prática discursivo-interacional</b>	24
2.2.2.1-	Micronarrativa: atividade comunicativa conjunta	28
2.3-	A IDEOLOGIA NA PERSPECTIVA SOCIOINTERACIONAL	30
2.3.1-	<b>Indexicalidade como processo de construção de sentido</b>	41
2.4-	A IDENTIDADE COMO CONSTRUTO INTERACIONAL	45
3-	<b>PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS</b>	50
3.1-	A PESQUISA QUALITATIVA E A SOCIOLINGUÍSTICA INTERACIONAL	50
3.2-	GERAÇÃO DOS DADOS	52
3.3-	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	56
3.4-	O CONTEXTO INTERACIONAL: O PROCON	57
3.5-	DESCRIÇÃO DOS DADOS	58
4-	<b>ANÁLISE DOS DADOS</b>	61
4.1-	ANÁLISE DA AUDIÊNCIA SUPER GESSO	61
4.2-	ANÁLISE DA AUDIÊNCIA SAUDEPLAN	76
5-	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	88
5.1-	AS PERGUNTAS DE PESQUISA	88
5.2-	AS CONTRIBUIÇÕES DE NOSSO ESTUDO	98

6-	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	103
7-	<b>ANEXOS</b>	110
7.1-	AUDIÊNCIA SUPER GESSO	110
7.2-	AUDIÊNCIA SAUDEPLAN	132

## 1- INTRODUÇÃO

O ato de contar e recontar um evento pode revelar diferenças surpreendentes. Um mesmo acontecimento, ao passar pelo crivo de diferentes sujeitos – com experiências de mundo distintas, pontos de vista e interesses diferentes –, reveste-se de uma multiplicidade de sentidos, muitos dos quais até contraditórios entre si. Dependendo do contexto, isso pode gerar problemas, quando se requer uma objetividade maior dos fatos para a tomada de decisões que poderá interferir na vida de indivíduos.

Um exemplo dessa situação são as audiências de conciliação no PROCON, órgão de defesa do consumidor, onde acontecem reclamações apresentadas por consumidores denominados reclamantes, que manifestam insatisfação pelo serviço prestado ou pelo produto adquirido. O reclamado, que pode ser representado pelo gerente ou por um advogado da empresa, é chamado a participar de um encontro com o reclamante. O evento é intermediado por um conciliador da instituição, para que o problema seja resolvido sem se recorrer a instâncias do judiciário. Nesse encontro institucional, a negociação entre as partes depende de uma intensa construção discursiva de versões sobre o ocorrido. O que fará com que a negociação evolua para a produção de um acordo e solução do problema ou reforce ainda mais o conflito entre as partes.

Como as versões de reclamante e reclamado geralmente divergem, algumas dessas negociações constituem exemplos do que se denomina fala de conflito (GRIMSHAW, 1990), uma área distinta de pesquisa que lida centralmente com o estudo do conflito nas suas mais variadas formas (BRENNEIS, 1988). Segundo essa perspectiva, um conflito é identificado quando, ao longo de sucessivas sequências de fala, os enunciados, ações ou *selfs* dos participantes se contrapõem (VUCHINICH, 1990). Nesse caso, recursos linguísticos, paralinguísticos ou sinestésicos podem ser usados para expressar oposição, direta ou indiretamente.

Em uma análise preliminar dos corpora com dados de audiências no PROCON, observamos que elementos linguístico-discursivos com valor ideológico reconhecido e compartilhado foram trazidos à interação pelas partes ao narrar suas versões sobre o evento. Outra percepção desse primeiro olhar sobre os dados foi que, em muitas dessas narrativas, os participantes construíam identidades para si e seus interagentes. A partir dessas observações, surgiu o questionamento que, de forma geral, motivou este estudo:

*Como se dá a emergência da dimensão ideológica na construção de identidades em audiências de conciliação no PROCON?*

A interligação entre linguagem e ideologia não é uma novidade na pesquisa científica: diferentes autores já se debruçaram a escrever sobre essa relação. Um dos pioneiros nomes da linguística a se dedicar a essa discussão é o de Bakhtin (2006), para quem o domínio da ideologia coincide com o domínio dos signos, tendo em vista que “a palavra é o fenômeno ideológico por excelência” (BAKHTIN, 2006, p. 36).

No entanto, diferentemente de outros trabalhos que estudam a relação entre linguagem e ideologia, queremos entender essa interligação a partir da fala-em-interação, quando os indivíduos, em contextos sociais específicos, recorrem à linguagem para interagir e produzir entendimentos.

Quanto à noção de ideologia, ela é considerada por nós não apenas como ferramenta abstrata de manipulação e inversão da realidade a serviço de ideais políticos e econômicos. Mas, principalmente, como prática, como a base de construção da realidade, sem que essa necessariamente se configure como uma falsa consciência.

Nessa abordagem, a ideologia pode ser evidenciada pelas práticas interacionais e o próprio senso comum é considerado uma manifestação ideológica (BILLIG, 1991). Ela serve de fundamento para que as crenças, máximas do senso comum e opiniões de indivíduos particulares, grupos ou instituições ganhem condição de realidade servindo, desse modo, a propósitos ideológicos (SHI-XU, 2000).

Ideologia é, acima de tudo, parte constitutiva da sociedade, influenciada por seu contexto situacional, histórico e social, o que a torna um fenômeno dinâmico e mutável. Ela está materializada em ações humanas, em crenças e valores morais, devendo, portanto, ser acessada por meio da observância da interação entre os sujeitos sociais. Por sua vez, esses não são considerados seres ingênuos e insensíveis, mas pessoas capazes de agir e reagir a uma ideologia valendo-se dela mesma. E, mais do que isso, o sujeito social interfere na própria ideologia, às vezes ridicularizando-a, ironizando-a ou apenas resistindo, enfraquecendo, desse modo, seu caráter dominador.

Nesse sentido, várias ideologias podem operar, simultaneamente, no discurso, guiando-nos por meio de diferentes papéis e lugares na sociedade. Essa proposta não se prende a uma percepção puramente ideacional, mas leva em conta seu caráter prático, pois a ideologia como parte da significação compreende a atividade consciente, planejada e criativa, bem como a reprodução não intencional de significados específicos. Esses significados são construídos indexicalmente, quando formas

linguísticas indiciam aspectos do contexto, por meio de inferências ideológicas (BLOMMAERT, 2005, 2014).

Definida essa noção, queremos, de forma específica, indagar: *como são negociadas as ideologias na fala de conflito em audiências de conciliação no PROCON?*

Quanto à construção de identidades, estudos nos mostram uma estreita relação com a atividade narrativa. Bastos (2008, p. 77), por exemplo, aponta que “ao contar histórias estamos, simultaneamente, realizando outras ações, sendo, necessariamente, uma dessas ações a construção de identidades”. Outros estudos igualmente consideram a narrativa um lugar privilegiado de construção e análise das identidades (OCHS, 1993; SCHIFFRIN, 1996; OLIVEIRA; BASTOS, 2001; RIBEIRO, 2001; FABRÍCIO; MOITA LOPES, 2002; MOITA LOPES, 2003; PINTO; BRIGATTE, 2008; LADEIRA; SILVA, 2011; BIAR, 2012; dentre outros).

Alguns desses trabalhos, inclusive, foram realizados a partir do mesmo contexto analítico desta pesquisa, as audiências de conciliação no PROCON, como é o caso de Brigatte (2009) que abordou a dinâmica de formulações identitárias a partir de elementos avaliativos. Também com o mesmo contexto institucional, Silveira e Gago (2008) analisaram como as identidades de mediador, reclamante e reclamado se tornam veículo de identidades situadas e discursivas, que emergem na fala dos participantes de uma audiência de conciliação. A análise dos autores focaliza o movimento sequencial da conversa, mostrando como as identidades estão associadas à atividade em curso na interação. Também Cunha e Barros (2008) se dedicaram a identificar as estratégias de categorização utilizadas para a construção de identidade pelos participantes de audiências de conciliação no PROCON.

Todos esses trabalhos nos permitem perceber a afinidade entre o ato de narrar um evento e a construção identitária dos sujeitos envolvidos na interação. A partir disso, perguntamos: *qual a função da dimensão ideológica nos posicionamentos identitários nas audiências no PROCON?*

No que se refere às narrativas, elas são tomadas por nós como parte fundamental das audiências, pois, como observam Pinto e Brigatte (2008), é por meio delas que as negociações e as tomadas de decisões acontecem. Não temos a pretensão de fazer uma discussão estrutural da narrativa, mas considerar, prioritariamente, os aspectos ideológicos relacionados a ela.

A frequente recorrência dessa atividade discursiva, na fala dos participantes durante as audiências, nos incitou a adotarmos a concepção de micronarrativas ou narrativas breves (BASTOS, 2008) na análise dos dados. A noção de micronarrativas se refere a pequenos relatos, que apresentam sequenciamento temporal, de eventos específicos, nas mais diferentes situações da vida social. São consideradas como sendo conversas em interação, como atividades sequenciais que são construídas entre o narrador e o seu interlocutor (GEORGAKOPOULOU, 2006; 2016; BAMBERG; GEORGAKOPOULOU, 2008). Diante disso, perguntamos: *De que modo recursos linguístico-discursivos foram mobilizados nas micronarrativas para indexicalizar os sentidos com valores ideológicos esperados?*

Esses questionamentos, levantados a partir das observações dos dados de análise, nos permitiram definir os objetivos que guiam esta pesquisa. De uma forma geral objetivamos *identificar a dimensão ideológica na construção de identidades em audiências de conciliação no PROCON*. Especificamente, pretendemos:

- *identificar quais identidades sociais são coconstruídas por reclamante e reclamado nas audiências em análise;*
- *descrever o papel da coconstrução das identidades no contexto de audiências de conciliação no PROCON;*
- *identificar os elementos linguístico-discursivos com valor ideológico que atuam na coconstrução de identidades em sequências de fala de conflito e que são trazidos à interação a partir das micronarrativas dos participantes.*

Para atender aos objetivos e responder às questões levantadas aqui, adotamos como perspectiva teórico-metodológica a Sociolinguística Interacional (doravante SI). Trata-se de uma ciência que tem como objeto de investigação a linguagem enquanto construto social e cultural (GUMPERZ, 2002). Essa abordagem exige que a situação comunicativa seja levada em conta do ponto de vista social, observando aspectos determinantes da interação que, segundo Goffman (2002), acontece de forma organizada em um sistema de ações mutuamente ratificadas e ritualmente governadas pelos participantes envolvidos. E, para se ter acesso à situação social, é preciso considerar, além dos elementos verbais, outros aspectos não-verbais e situacionais relevantes para a comunicação.

Nessa visão, a linguagem é tomada, como aponta Schiffrin (1994), como um sistema simbólico construído social e culturalmente, e seu uso reflete os significados sociais de nível macro (como identidade de grupo, diferenças de status) e de nível micro (o que alguém está dizendo em um dado momento). Ou seja, a pesquisa em SI acontece a partir de um movimento dialógico que vai dos elementos socioculturais que influenciam a vida em sociedade à organização interacional dos indivíduos no momento da fala.

Em termos práticos, acreditamos que este estudo se justifica por colaborar com o debate que compreende a relação entre ideologia e linguagem, particularmente, no que envolve a fala-em-interação, uma área ainda carente dessa discussão. A interação institucional que abordamos, audiências de conciliação no PROCON, é um contexto no qual as partes precisam, por meio da linguagem, negociarem entendimentos que solucionem o conflito e produzam um acordo satisfatório para as partes envolvidas. Sendo assim, a percepção de elementos e estruturas que compõem esse tipo de interação pode colaborar para que a comunicação aconteça de uma forma mais efetiva possibilitando que o propósito institucional seja alcançado.

O trabalho está organizado da seguinte forma: no capítulo 2, apresentamos o referencial teórico com o qual dialogamos em nossa análise. O capítulo 3 trata do percurso metodológico, incluindo a natureza da pesquisa, uma descrição do contexto institucional com o qual trabalhamos; além disso, descrevemos as audiências que compõem o corpus analítico. O capítulo 4 é dedicado à análise dos dados. E, por fim, apresentamos, no capítulo 5, as considerações finais desta pesquisa, onde respondemos as questões levantadas nesta introdução.

## **2- REFERENCIAL TEÓRICO**

Neste capítulo, apresentamos os principais conceitos teóricos nos quais se fundamentam esta pesquisa. Inicialmente fazemos uma abordagem da filiação teórico-metodológica, a Sociolinguística Interacional (SI), ciência, que de acordo com Ribeiro e Garcez (2002), estuda a organização social do discurso em interação, ressaltando a natureza dialógica da comunicação humana e o intenso trabalho social e linguístico implícito na construção do significado. Na continuidade, tratamos da relação entre interação e contexto institucional, destacando as características principais da comunicação no contexto do PROCON. De forma específica, versamos a respeito da fala em situação de conflito, quando os participantes opõem suas versões sobre os fatos. Também apresentamos discussões sobre narrativas, por ser um modo de organização do discurso recorrente em nossos dados, por meio do qual os interagentes constroem e sustentam realidades. Por fim, discutimos as noções de ideologia, a partir de uma perspectiva sociointeracional, e identidade, enquanto construto interacional.

### **2.1- A PERSPECTIVA SOCIOINTERACIONAL**

Como filiação teórica este trabalho se insere na Sociolinguística Interacional, que tem como objeto de investigação a linguagem na interação social, o que lhe permite dialogar com diferentes áreas do conhecimento humano. E, ainda, lhe confere uma maior abrangência analítica para compreender como as pessoas usam a linguagem para se organizarem socialmente e, desta forma, possibilitar a coconstrução e negociação de entendimentos dentro da lógica interacional.

Gumperz (2002), um dos maiores marcos de referência da SI, sugere uma abordagem a partir dos processos comunicativos da interação humana a fim de tratar da relação entre cultura, sociedade e indivíduo. Defende que a comunicação não deve ser tomada isoladamente ou apenas como elementos estruturais, pois a linguagem é construto social e cultural. Para o autor, o entendimento acontece a partir da interpretação das convenções linguísticas e comunicativas, que são partilhadas e negociadas pelos interlocutores durante a interação.

Seu foco consiste na interação situada de grupos sociais específicos ao se engajarem em uma atividade de fala, seja em situações espontâneas ou institucionais. E seu trabalho pretende

dar conta tanto dos processos interpretativos no nível local como dos processos interpretativos mais gerais, societários, das ideologias lingüísticas e de como eles fazem parte do insumo para os processos inferenciais que determinam os julgamentos de sentido (GUMPERZ, 2002, p. 32).

Os processos interpretativos apontados pelo autor acontecem a partir de inferências conversacionais, não só de marcas presentes no conteúdo conversacional e na estrutura lingüística. Mas, também, no contexto, no objetivo e nas relações que determinam o tipo de interação que está ocorrendo naquela situação específica e a partir da qual os significados devem ser inferidos.

Essas marcas presentes na interação, que permitem o processo interpretativo, são chamadas por Gumperz (2002) de **pistas de contextualização**, que são quaisquer traços lingüísticos, paralingüísticos e não-lingüísticos que contribuem para assinalar as pressuposições contextuais. Essas pistas possibilitam aos participantes inferir intenções comunicativas e interpretar em que atividade estão operando.

Dessa forma, os recursos lingüísticos, paralingüísticos e não-lingüísticos deixam de ser vistos como meramente uma questão comportamental e passam a ser vistos, também, como recurso comunicativo. É por meio dessas pistas que os interlocutores se baseiam estrategicamente para manter a atividade comunicativa e alcançar suas expectativas interacionais.

Outro relevante nome para os estudos em SI é o do sociólogo Erving Goffman (2002), que chama a atenção para a importância de se considerar a situação social que, até então, era negligenciada no processo analítico. Para ele, trata-se do “lugar em que um indivíduo se encontra acessível aos sentidos nus de todos os outros que estão ‘presentes’, e para quem os outros indivíduos são acessíveis de forma semelhante” (GOFFMAN, 2002, p. 17), o evento de fala comporta toda informação necessária para se acessar a atividade interacional.

Assim sendo, a situação comunicativa deve ser levada em conta do ponto de vista social observando aspectos determinantes da interação que, segundo Goffman (2002), acontece de forma organizada em um sistema de ações mutuamente ratificadas e ritualmente governadas pelos participantes envolvidos. E, para se ter acesso a ela, é

preciso considerar, além dos elementos verbais, outros aspectos não-verbais e situacionais relevantes para a comunicação.

Alguns desses aspectos determinantes para a organização, desenvolvimento e entendimento da atividade comunicativa são as noções de *enquadre*, *alinhamento* e *footing* sobre os quais discutimos a seguir.

A noção de *enquadre* surgiu com Gregory Bateson, em 1972, e posteriormente foi desenvolvida por Goffman. De forma geral, o termo refere-se a uma categorização da atividade comunicativa a partir de conhecimentos acumulados e partilhados por meio de experiências de vida. Segundo Goffman (2002), é o *enquadre* que orienta para que se possa reconhecer o tipo de situação interacional em que se encontra e como se deve interpretar esse momento (uma brincadeira, uma ironia, uma acusação, um convite, uma piada, etc.), para que o discurso em questão seja, de fato, significativo.

Caso contrário, quando os interagentes não estão alinhados ao mesmo *enquadre* interacional, pode gerar ou agravar um conflito de sentido, tendo em vista que diferentes *enquadres* podem acontecer em um encontro social. De acordo com a meta comunicativa “em qualquer encontro face a face, os participantes estão permanentemente propondo ou mantendo *enquadres* que organizam o discurso e os orientam com relação à situação interacional” (GOFFMAN, 2002, p.107).

O *enquadre*, dessa forma, está relacionado à estrutura conversacional e ao contexto interacional. Por meio dele é possível identificar que tipo de interação está sendo construída e, portanto, como a mensagem recebida deve ser interpretada.

Junto à noção de *enquadre*, Goffman (2002) desenvolve o conceito de *footing*, que está relacionado ao aspecto dinâmico da interação, às diferentes projeções dos interlocutores no discurso, à mudança de comportamento, à maneira como a situação comunicativa é gerenciada, seja com relação à produção, seja com relação à recepção de uma elocução.

Essas projeções, algumas vezes, refletem aspectos pessoais, como características da fala, do tom de voz e das intenções do participante; ou também sinalizam relações construídas socialmente (entre aluno e professor, pais e filhos, advogado e cliente); ainda podem caracterizar papéis elaborados no discurso (papel de falante, de ouvinte ou de animador). As modificações de *footings* podem ser percebidas através de marcas aparentes no discurso.

Por meio da noção de *footing*, Goffman (2002) caracteriza o *alinhamento*, que representa a projeção do eu assumida pelo interlocutor em sua relação com os outros,

consigo próprio e com o discurso em construção. Ele indica como as reações em um encontro social são administradas. Por isso, quando ocorre a variação na produção ou recepção das elocuições, pode-se verificar a mudança no alinhamento dos participantes.

De maneira geral, cada enquadre interativo faz com que o interagente estabeleça um *footing* diferente, isto é, os participantes de uma interação procuram um alinhamento conforme o enquadre estabelecido. Se houver uma mudança de enquadre, esses participantes podem alinhar-se, de acordo com a nova situação discursiva, ou seja, assumir um novo *footing*.

As mudanças em *footing* são constituídas e evidenciadas em grande parte pelas mudanças na “estrutura de participação” da fala, conceito desenvolvido por Goffman (2002). Nesse trabalho, o autor mostra as complexas relações discursivas presentes nos formatos de produção (relativo ao falante) e de participação (relativo ao ouvinte). Para desenvolver sua teoria, Goffman (2002) decompôs as noções de falante e ouvinte, tratando do falante como: *animador*, indivíduo que produz as elocuições; *autor*, aquele que seleciona os sentimentos que estão sendo expressos e as palavras nas quais eles são codificados; *responsável*, alguém cuja posição social é estabelecida, alguém comprometido com o que as palavras expressam.

Em relação à estrutura de participação do ouvinte, Goffman (2002) distingue entre *ouvinte ratificado*, aquele que possui um espaço reconhecido no momento de fala; *ouvinte intrometido*, aquele que escuta às escondidas de forma proposital, que não é percebido pelos outros participantes de forma oficial no evento comunicativo; *ouvinte por acaso* aquele que ouve de forma acidental, sem pretensões de fazê-lo. Entre os ouvintes ratificados, Goffman (2002) diferencia o *interlocutor endereçado* – a quem o falante dispensa sua atenção e de quem se espera que se torne o próximo falante – do *interlocutor não-endereçado*, aquele que, apesar de participar do momento de fala, não é o foco direto do falante atual, o que não o impede de tomar o turno se lhe aprouver.

Para Pereira (2002), a SI é uma abordagem teórica que permite: a) analisar o fenômeno linguístico, como forma de compreender o que acontece nas interações sociais entre interlocutores de papéis sociais diferentes; b) interpretar o que os falantes estão fazendo quando falam uns com os outros; c) verificar que tipo de relacionamentos são estabelecidos por intermédio da fala, e como esses relacionamentos são negociados na interação ou como provocam problemas na comunicação; d) descrever a base linguística da cooperação conversacional, focalizando o conhecimento partilhado dos interlocutores por meio de estratégias de contextualização, do tratamento de estilos de

conversação, da mudança de códigos, dentre outros; e) compreender como se dá o funcionamento das unidades linguísticas nas conversações.

Nessa perspectiva, a linguagem é tomada como um sistema simbólico construído social e culturalmente e seu estudo deve acontecer a partir de um movimento dialógico que vai dos elementos socioculturais que influenciam a vida em sociedade à organização interacional dos indivíduos no momento da fala.

Na seção a seguir, abordamos a questão da interação em contexto institucional com o intuito de aprofundar a discussão a respeito dessa relação entre a organização interacional e os elementos socioculturais, que compreendem a linguagem em situações de fala. De forma específica, destacamos aspectos que envolvem a fala-em-interação no PROCON.

## 2.2- INTERAÇÃO EM CONTEXTO INSTITUCIONAL

A questão da interação em contexto institucional é abordada por Drew e Heritage (1992), na perspectiva da Análise da Conversa (AC). Segundo a AC, a fala institucional se distinguiria da fala cotidiana. No entanto, deve-se enfatizar que, nem sempre, as formas de fala em interação são suficientes para diferenciar a fala cotidiana da institucional, pois há casos em que esta recorre a formas que se aproximam à primeira.

Drew e Heritage (1992) chamam a atenção para a questão de que a fala-em-interação institucional acontece, principalmente, pelo fato de que a identidade institucional ou profissional dos participantes, de alguma forma, se faz relevante para as atividades de trabalho nas quais eles estão engajados. Ou seja, o ambiente e a identidade profissional determinam e restringem o tipo de interação aceitável para aquele momento.

Outro aspecto determinante que envolve a interação institucional, de acordo com os autores, é orientação para alguma meta específica relativa à instituição em foco. A interação institucional pode limitar também a estrutura, a estratégia e os tópicos discursivos cabíveis aos participantes para aquela ordem do dia.

Assim sendo, a fala-em-interação institucional não é definida pelo local em que ocorre, consultório, escritório, fórum; mas pelas identidades, propósitos e alinhamentos

dos participantes que são negociadas na interação. Por exemplo, um advogado e seu cliente podem, no escritório de advocacia, conversar sobre tópicos que fogem a esse espaço institucional, como falar de um jogo de futebol. E podem também, em um bar, produzir ações e assumir identidades institucionais. Conforme aponta Corona (2009), o que caracteriza uma interação como institucional não é o ambiente físico em que essa se realiza, mas os objetivos a cumprir. Sendo assim, as interações institucionais são pautadas pela necessidade de realização de uma tarefa institucional, por esse motivo tendem a desenvolver formatos organizacionais para o cumprimento dessa tarefa.

Diante disso, é válido afirmar que a fala-em-interação institucional e a conversa cotidiana envolvem questões identitárias. No entanto, a fala-em-interação institucional, particularmente, abrange propósitos específicos. Como no exemplo acima, quando existe um objetivo que visa à consultoria jurídica, portanto, a identidade de advogado e a identidade de cliente vão sendo demonstradas, bem como a conversa se voltará para esta tarefa, independentemente do local onde ocorre essa interação. O lugar não determina, necessariamente, o tipo de situação social. Ela é definida quando dois indivíduos se encontram e agem de modo específico direcionado a um determinado fim comum.

No que tange ao contexto institucional com o qual trabalhamos nesta pesquisa, a audiência de conciliação no PROCON, tem-se como meta institucional a produção de um acordo. Trata-se de uma interação mediada, na qual as partes relacionadas narram suas versões dos fatos. Nesse tipo de interação, é comum a ocorrência de conflitos, quando as versões narradas pelos participantes se opõem. Na continuidade serão abordados alguns aspectos referentes à fala-em-interação no PROCON.

### **2.2.1- Fala de Conflito e Mediação**

O conflito é uma condição intrínseca à vida humana, está relacionado a aspectos individuais como comprar ou não comprar, ir ou não ir etc. Ele pode ocorrer também no nível interpessoal, quando ideias, sentimentos, atitudes e interesses, envolvendo dois indivíduos ou mais, se divergem. Stewart e Maxwell (2010) destacam que o conflito abrange facetas tão diversas como violência escolar, raça, gênero e conflitos étnicos, disputas governamentais e guerras. Por conseguinte, mais do que qualquer outro fator, o

conflito influencia historicamente as transformações geopolíticas, culturais e relacionais.

Essa diversidade contextual faz do conflito um tema multidisciplinar, que atravessa diferentes áreas de estudo. No entanto, até o momento, não há uma sistematização adequada para que a teoria do conflito seja enquadrada em um ramo específico do conhecimento (ERICKSEN, 2011).

Quanto à estrutura, ainda hoje, existem debates sobre as características específicas de um modelo definitivo de conflito, no entanto para o objetivo deste estudo, basta-nos saber que ele não é um estado, mas um processo. E que as disputas têm começo, meio e, ocasionalmente, fim, ou, pelo menos, lugares de repouso (BRENNEIS, 1988). O que interessa para esta pesquisa, na verdade, são os dispositivos interacionais específicos, as estratégias linguísticas usados na gestão do conflito.

Levando em conta o contexto institucional desta pesquisa, o PROCON, no qual os participantes: reclamante e reclamado, geralmente, divergem ao narrar suas versões dos fatos, este trabalho se alinha à perspectiva que se denomina fala de conflito (GRIMSHAW, 1990).

A fala de conflito, apesar de ocorrer em um ambiente complexo, oferece uma rica possibilidade para observar comportamentos comunicativos facilmente visíveis e mais sutis dentro desses ambientes. Pois os participantes são motivados, a partir de uma interação dinâmica, a persuadir, influenciar, manipular ou coagir, a fim de alcançar seus próprios interesses. Ao mesmo tempo, e com o mesmo propósito, os mesmos participantes resistem, desafiam, acomodam, colaboram ou aceitam movimentos feitos pelo outro (STEWART; MAXWELL, 2010).

Esse movimento interacional da fala de conflito é, muitas vezes, caracterizado pela interação dinâmica de múltiplos objetivos e interesses relacionais e identitários, envolvendo frequentemente questões de justiça e responsabilidade. Para Stewart e Maxwell (2010), situações assim compreendem o que se denomina de conflito moral, o que o torna mais difícil de ser resolvido, pois envolve a realidade social construída pelos participantes.

Em muitos casos, quando a possibilidade de um entendimento entre os envolvidos é rompida, é necessária a intervenção de uma terceira parte para mediar e conduzir a interação garantindo um processo mais participativo e democrático de resolver o conflito.

De acordo com Stewart e Maxwell (2010), a mediação difere de outras formas de resolução de conflitos, pois nela os mediadores, enquanto autoridade institucional, mesmos sem poder legal para julgar e definir execuções, criam um ambiente favorável para que as próprias partes resolvam a disputa. Os mediadores atuam como facilitadores para que a interação aconteça, assim sendo devem intervir evitando fugas do enquadre institucional, e devem orientar-se para a meta que, no caso, é chegar a um acordo. Para isso, precisam garantir os turnos de fala aos participantes, definindo e invocando regras de interação, quando for o caso.

Os mediadores podem também controlar a interação em graus variados, fornecendo resumos, comentários ou, como aponta Ladeira (2005), procurar por informação adicional mediante perguntas que possam ajudar no esclarecimento de questões diretamente relacionadas com o conflito. Os movimentos da mediação podem, dessa maneira, moldar o desdobramento do conflito.

Em algumas situações, os envolvidos na interação se prendem ao problema e se engajam em um movimento que retoma, atualiza e reforça, ainda mais, o conflito, se distanciando de uma possível conciliação. Segundo Cobb e Rifkin (1991), nesses casos, os mediadores podem mudar o foco de posições retrospectivas e justificativas para histórias prospectivas, construídas conjuntamente, desconectando o problema de sua raiz e avançando para uma possível posição futura em comum.

Stewart e Maxwell (2010) chamam a atenção para um padrão predominante, que consiste na construção de teorias de responsabilidade e identidade. Nesse padrão, os participantes tendem a criar um contexto contraditório por meio de negações, acusações e justificativas. Esse cenário poderá evoluir para um nível mais tenso do conflito ou, dependendo do gerenciamento do mediador e do alinhamento dos participantes, direcionar a interação para um enquadramento de retratação e conciliação.

Essa ideia segue o modelo interacionista goffmaniano, dentro do qual os participantes empregam vários *footings*, posições, identidades, etc, a partir do momento em que entram em uma sequência de troca conversacional. Nesse tipo de interação, os movimentos dos participantes são, em grande parte, baseados nos movimentos que o precedem. Ericksen (2011) diz que a cada nova contribuição de um dos participantes, o conflito pode variar antagônica ou atrativamente. Esse dinamismo nos permite observar que os objetivos interacionais não são pré-estabelecidos, mas surgem e se realizam a partir da tessitura da conversa.

Uma das características da fala de conflito em mediação é a ocorrência de narrativas, nas quais as partes têm a possibilidade de expor suas versões dos fatos. Para Cobb e Rifkin (1991), as histórias em sessões mediadas são representações do passado, por meio das quais identidades, ordem moral e padrões relacionais são construídos e negociados. Portanto, por intermédio das narrativas os conflitos emergem e podem ser transformados, uma vez que os participantes interferem na fala de seus interlocutores, elaboram, desenvolvem, avaliam, modificam, contestam e reformulam suas histórias e as de seus oponentes. E, ainda, por meio de recursos como o discurso reportado, trazem outras vozes de fora para a interação em curso. Isso ressalta o caráter dinâmico e imediato da narrativa que pode ser transformada em qualquer momento da interação.

Como podemos perceber, as narrativas têm um papel fundamental na fala de conflito e não podem ser ignoradas no processo analítico, pois elas são uma das formas de acessar os significados produzidos pelos participantes em situação de conflito. Como afirmam Stewart e Maxwell (2010), por meio das narrativas as pessoas constroem e reproduzem histórias que explicam suas experiências e também criam realidades em torno de crenças e desejos.

No contexto objeto de nosso estudo, audiências no PROCON, as narrativas cumprem um papel fundamental, pois é a partir delas que a realidade dos fatos emerge sob a perspectiva dos interagentes. As narrativas podem funcionar, desse modo, como sustentação de pontos de vista. Sobre isso, Pinto e Brigatte (2008) afirmam que essa atividade comunicativa compõe uma fase importante do processo das audiências de conciliação no PROCON, pois ela viabiliza de forma efetiva o rumo das negociações e as tomadas de decisões.

### **2.2.2- Narrativa como prática discursivo-interacional**

Estudiosos de diferentes campos científicos já se dedicaram ao estudo da narrativa. Labov (1972), cujo estudo se tornou a noção canônica do termo para o universo da linguagem, conceitua a narrativa como o “método de recapitulação de experiências passadas através da combinação de seqüências verbais de sentenças com a seqüência de eventos que realmente ocorrem” (LABOV, 1972, p. 359-360). Por esse conceito, percebe-se que a sucessão temporal é um forte aspecto para identificação das narrativas.

Além de alertar sobre a importância do emprego de certos elementos gramaticais na narrativa como conjunções, pronomes, auxiliares, tempos verbais, advérbios e outros, Labov (1972) estabeleceu categorias clássicas dentro desse tipo textual para a identificação da narrativa quanto a sua estrutura formal, a saber:

1. Sumário: resumo inicial, introdução do assunto, justificativa por que a história é contada.
2. Orientação: contextualização do evento a partir da identificação de personagens, tempo, lugar e atividades narradas.
3. Ação complicadora: sequência temporal de orações por meio das quais o narrador passa a contar o que aconteceu.
4. Avaliação: explicitação da postura do narrador em relação à narrativa de forma a enfatizar a relevância de algumas de suas partes em comparação a outras.
5. Resultado: revelação do desfecho da complicação narrativa.
6. Coda: síntese de encerramento que avalia os efeitos da história e/ou retoma o tempo presente da interlocução.

Essas categorias ainda são utilizadas por muitos pesquisadores para a identificação formal das narrativas. No entanto, visões mais contemporâneas do tema vêm apontando algumas críticas e revisões sobre o estudo do fenômeno. Bastos e Biar (2015) destacam que uma das críticas mais recorrentes se dá em relação à forma como gêneros menos prototípicos de narrativas (relatos de ações habituais, narrativas baseadas em ações repetidas sem mudança para uma ação complicadora, e histórias hipotéticas – que não aconteceram ou que estão projetadas para o futuro) são negligenciados nesse modelo clássico que se baseava, fundamentalmente, em dados coletados a partir de entrevistas.

A pesquisa que realizamos aqui não visou exclusivamente ao estudo estrutural da narrativa, mas aos aspectos ideológicos relacionados a ela. De toda forma, não foram descartadas as teorias da organização estrutural da narrativa, tendo sido elas incorporadas a estudos contemporâneos sobre essa temática (Garcez, 2002; Georgakopoulou, 2006; 2016; Bamberg; Georgakopoulou, 2008; Bastos, 2005; Bastos; Biar, 2015), tomados aqui como suporte para questões de análise discursiva de interesse.

Um desses suportes é o estudo de Garcez (2002), para quem o ato de narrar é uma das mais centrais e mais comuns atividades na vida cotidiana. O autor apresenta duas condições para se contar uma história em situação interacional: primeiro, é preciso garantir a posse da palavra por um período de fala mais longo, por essa razão é necessário suspender, momentaneamente, o andamento regular de troca de turnos até que a narrativa esteja concluída. Segundo, é preciso garantir, de um modo alternativo, a atenção dos demais participantes.

Garcez (2002) destaca o *prefácio* como parte inicial característica da estrutura conversacional pelo qual é requerido o acesso ao espaço de narração. E, por meio do qual, o participante se qualifica como contador da estória e reivindica o piso narrativo para si. O prefácio, nessa perspectiva, consiste em uma elocução a partir da qual os participantes sinalizam seu propósito de produzir uma fala mais extensa e que será significativa para a interação. Deste modo, ele é visto também como um recurso para enquadrar a atenção do interlocutor.

Outro fator relevante em relação às pesquisas atuais sobre narrativa é que elas tomam, de acordo com Bastos e Biar (2015), o contexto micro – situações cotidianas que até então eram ignoradas – como objeto pesquisável, ou seja, se voltam para a análise das práticas de linguagem que fundam os encontros sociais, onde se constroem as definições da situação e as negociações identitárias.

As autoras aprofundam ainda mais essa questão e apresentam a análise de narrativas como uma ferramenta útil que:

(i) promove diálogo entre múltiplas áreas do saber; (ii) se debruça sobre a fala dos mais diversos atores sociais, nos mais diversos contextos; (iii) reverbera entendimento do discurso narrativo como prática social constitutiva da realidade; (iv) nega a possibilidade de se delinear as identidades estereotipadamente, como instituições pré-formadas, atentando para os modos como os atores sociais se constroem para fins locais de performance (Butler, 1990) e (v) avança no entendimento sobre os modos como as práticas narrativas orientam, nos níveis situados de interação, os processos de resistência e reformulação identitária. (BASTOS; BIAR, 2015, p. 102-103).

As narrativas, dessa forma, são consideradas uma prática discursivo-interacional fundamental para a vida em sociedade, pois a partir dela significamos nossas ações, a nós mesmo e os outros, ou seja, atribuímos sentido ao mundo.

Essas considerações nos permitem dizer que ao contar fatos que acontecem na vida cotidiana não se está apenas representando, de forma despreziosa, uma realidade

para que ela se torne compreensível. Por meio da narrativa se constroem realidades, uma vez que se escolhe o que colocar em evidência e o que deixar como mero pano de fundo.

Dentro desse entendimento, quando narramos um acontecimento não estamos apenas descrevendo os fatos, pois, como lembra Shi-xu (2005), a construção de significado não se refere apenas à representação ou descrição do mundo, mas à ação que a acompanha. Ao contar uma história também realizamos ações ao mesmo tempo em que provocamos mudanças nos estados das coisas. Portanto, o discurso, de uma maneira geral, não é meramente o que as pessoas dizem, mas também o que elas fazem ao dizer algo. Por esse motivo, é tomado como prática social, que interfere na forma de pensar e agir das pessoas. Pode se dizer que ele representa e age sob a realidade, uma vez que, através de novas informações e argumentos trazidos à interação, histórias e acontecimentos podem ser ressignificados.

Fica evidente aqui como as crenças, valores e o lugar de fala que ocupamos orientam e determinam como representamos e significamos a nossa vida, os acontecimentos, as coisas e as pessoas. O que nos possibilita afirmar que a nossa fala não é neutra, mas corresponde a um ponto de vista particular, ideologicamente motivado. Sobre isso, Shi-Xu (2005) argumenta que a realidade é constituída pelo discurso, e este, por sua vez, determinará a sua significação. Para ilustrar essa proposição, o autor faz menção a Laclau e Mouffe (1985, p. 108, tradução nossa) quando esses afirmam que o fato de um objeto ser constituído como objeto de discurso não tem relação com a existência de um mundo externo ao pensamento, “um terremoto ou a queda de um tijolo é um evento que certamente existe... Mas, se sua especificidade como objetos é construída em termos de ‘fenômenos naturais’ ou ‘expressão da ira de Deus’ depende da estrutura de um campo discursivo.<sup>1</sup>”

A perspectiva que assumimos considera esse caráter subjetivo do significado, que não é algo dado, mas construído e negociado de forma conjunta na interação social. Além disso, aspectos contextuais ligados a domínios específicos da vida social e cultural, como questões ligadas à economia, à política ou à religião, por exemplo, ou ainda, informações de especialistas e fatos objetivos, como defende Shi-xu (2005), podem ser incorporados ao discurso para ressignificar um fato.

---

<sup>1</sup> An earthquake or the falling of a brick is an event that certainly exists ... But whether their specificity as objects is constructed in terms of ‘natural phenomena’ or ‘expression of the wrath of God’ depends upon the structure of a discursive field.

Nesse sentido, é importante o contexto como recurso para a interpretação dos significados construídos. É preciso estar atento aos fatos, à situação à qual a fala dos participantes está fundamentada e às condições de produção das histórias narradas para entendê-las o mais objetivamente possível.

Dada a importância das narrativas para a interação social e a emergência em nossos dados de relatos distintos da narrativa numa abordagem não canônica, consideramos também neste trabalho a noção de micronarrativa.

#### 2.2.2.1- Micronarrativa: atividade comunicativa conjunta

A noção de narrativa tomada aqui se difere da ideia de narrativa enquanto uma atividade monológica, pelo contrário, como se pode observar na análise dos dados, ela é tomada como atividade comunicativa conjunta. Assim sendo, tendo em vista o objetivo de estudo e o corpus de análise, optou-se por considerar também a concepção de micronarrativas (narrativas breves ou pequenas histórias) (Georgakopoulou, 2006; Bamberg; Georgakopoulou, 2008), que consiste em narrativas produzidas em torno de um evento específico nas mais diferentes situações da vida social.

De acordo com Cadilhe (2017), as narrativas breves são consideradas pequenas histórias devido à extensão, quando comparadas a narrativas canônicas, e, também, por se ancorarem em acontecimentos da vida social em perspectiva micro: situações cotidianas, que poderiam passar despercebidas pelos participantes.

Esse entendimento difere da ideia de narrativas longas, tipicamente produzidas em situação de entrevista, como é o caso da psicologia, a qual envolve, primordialmente, entrevistas do tipo confessional, ou de autodescoberta, nas quais os entrevistados abrem suas emoções em longos relatos. Já as pesquisas que levam em conta as narrativas breves, como é o caso deste estudo, consideram histórias como sendo conversas na interação, como atividades sequenciais que são construídas entre o narrador e o seu público (GEORGAKOPOULOU, 2016).

Os trabalhos sobre narrativa breves foram, inicialmente, apresentados como um contramovimento em relação aos modelos de estudos narrativos que tomavam a narrativa restritivamente e com base em critérios textuais, que privilegiava um tipo específico de narrativa, em particular as longas, relativamente ininterruptas, narrativas de eventos passados ou de sua história de vida (GEORGAKOPOULOU, 2014).

No entanto, a noção de micronarrativas não pretende romper com a ideia clássica de narrativa, mas, como coloca Georgakopoulou (2014), ampliar a possibilidade de pesquisa nessa área, reconhecendo o pluralismo, a heterogeneidade e a coexistência produtiva de atividades narrativas, grandes e pequenas, no mesmo evento, pelo mesmo contador, e assim por diante. Micronarrativa, então, servem como um termo genérico útil, um dispositivo de comunicação que possibilita ao analista observar elementos da fala-em-interação antes ignorados.

Esses elementos se referem a uma série de atividades narrativas que não haviam sido suficientemente consideradas nos estudos linguísticos como relatos de eventos em andamento, eventos futuros ou hipotéticos, eventos compartilhados, conhecidos, mas também alusões a relatos, adiamentos de falas e recusas de contar (GEORGAKOPOULOU, 2006). Trata-se de atividades que apresentam fragmentação e capacidade de abertura de narrativa, no entanto não se limitam a um único evento de fala e não exigem uma progressão categórica de início-meio-fim. Esse tipo de história implica a existência de mais de um contador, tendo, portanto, como uma de suas características o fato de serem coconstruídas.

O estudo de narrativas breves não se baseia exclusivamente em questões textuais, mas leva em conta os momentos sociais específicos, as ocasiões e os cenários particulares nos quais essas narrativas são produzidas. É a orientação de ação dos participantes que constitui o ponto de partida básico para esse tipo de abordagem, que vê a pessoa como ativamente usando a linguagem e suas histórias para constituir mundos e eus, e não somente para representar sequências de eventos. Por causa disso, a análise dos processos de construção de identidades dentro da abordagem de micronarrativas se concentra necessariamente na emergência situacional e contextual da identidade. (BAMBERG; GEORGAKOPOULOU, 2008)

Outro fator que chama a atenção na perspectiva das micronarrativas é que elas permitem considerar o contexto interacional no qual os sentidos são construídos de forma conjunta, como é o caso do contexto institucional sobre o qual nosso estudo se debruça. Sobre isso, Cadilhe (2017) nota que o estudo de narrativas em pesquisa social possibilita atribuir aos participantes o protagonismo na construção de uma compreensão sobre o campo em foco.

Bastos (2008) também reconhece que falantes e ouvintes têm participação ativa na construção discursiva não apenas porque se alternam como falantes e ouvintes, mas porque são as contribuições de ambos que definem e sustentam o que está acontecendo,

isto é, o tipo de evento em curso. Desta forma, o sentido do que é dito é coconstruído momento a momento, no aqui e agora da situação de fala.

Essa perspectiva justifica o interesse desta pesquisa pela análise da (micro)narrativa, pois através dela podemos não apenas entender o significado, como também conhecer os processos que os (re)constroem.

A respeito da construção dos significados, percebe-se a recorrência da utilização de crenças, máximas populares, opiniões subjetivas fundamentadas no senso comum com valores ideológicos que mobilizam sentidos específicos. Para entender melhor a dinâmica da significação na fala-em-interação, o próximo item é dedicado a discutir a noção de ideologia na perspectiva da Sociolinguística Interacional.

### 2.3- A IDEOLOGIA NA PERSPECTIVA SOCIOINTERACIONAL

O termo ideologia foi conceituado e interpretado de diferentes formas em vários momentos e por distintas áreas do conhecimento, acarretando, desta maneira, uma variedade de definições que dificultam a construção de uma teoria geral sobre ela. Neste trabalho, optamos por retomar parte da história desse conceito, destacando, especificamente, os princípios mais relevantes que nos permitem pensar uma definição sociointeracionista do tema. E que, por sua vez, possibilite a análise da ideologia na fala-em-interação, seja em conversas cotidianas ou em contextos institucionais específicos.

O termo ideologia foi usado, originalmente, na França, pelo filósofo Destutt de Tracy em sua obra *Elements de Idéologie* (Elementos de Ideologia), publicada no início do século XIX. Sua pretensão era, de acordo com Chauí (2001), descrever uma possível ciência das ideias, que eram tratadas como fenômenos naturais resultado da relação do corpo humano com o meio ambiente. Queriam elaborar uma ciência que pudesse servir de base para todas as outras ciências, uma vez que todo o conhecimento científico envolveria a combinação de ideias que se relacionam. No entanto, esse sentido positivo original sofreu sérias modificações.

O primeiro grande desvio, do que seria o objetivo primário, aconteceu quando Napoleão Bonaparte observando que de Tracy e seus seguidores estavam ligados com o republicanismo, passou a criticar fortemente a ideologia. Para ele se tratava de uma doutrina que pretendia conspirar contra o seu regime e, por esse motivo, acusou os ideólogos de subverter a ordem do Estado e o poder da lei. Em um de seus discursos,

Napoleão atribui à ideologia a responsabilidade por todas as desgraças que passava a França naquele momento. Ele a configura como uma “tenebrosa metafísica que buscando com sutilezas as causas primeiras, quer fundar sobre suas bases a legislação dos povos, em vez de adaptar as leis ao conhecimento do coração humano e às lições da história” (CHAUI, 2001, p. 30).

A ideologia deixou, portanto, de se referir apenas à ciência das ideias e começou a ser interpretada como as ideias em si mesmas. Passou a ser vista como toda e qualquer ideia seja de ordem política, religiosa, cultural, social dentre outras, que se posicionasse contrária à ordem do Estado. Com isso seu conceito perdeu o caráter progressista e passou a ser considerada como sendo pensamentos abstratos e ilusórios.

Seguindo também a contramão do que havia pensado de Tracy, Marx e Engels (2009) dão à ideologia o sentido mais duradouro historicamente, apresentado por muitos como o sentido definitivo do termo. Para os autores a ideologia seria uma ferramenta de dominação, uma forma de distorcer a realidade criando uma falsa consciência das coisas, apresentando de forma ilusória as ideias de interesse da classe dominante como sendo a realidade verdadeira.

De acordo com Marx e Engels (2009), as ideias são produtos dos homens, que, nessa visão, não se trata de pessoas livres, mas condicionados por sua situação produtiva e pelas relações no espaço social. A ideologia, que é apresentada como um sistema de ideias materializada na religião, na metafísica, na moral, etc, inverte a realidade, ao invés de representá-la racionalmente. Dessa forma, o homem é assujeitado à sua consciência que, por sua vez, é resultado de sua condição de vida.

Nesse ponto nos afastamos da proposta marxista, pois acreditamos que a vida não seja uma determinação da consciência, que é controlada por uma força exterior. Pelo contrário, assumindo uma visão interacionista, cremos que a consciência seja resultado da vivência do sujeito sócio-histórico. No entanto, não descartamos a ideia de que existam sistemas que se dedicam a manipular a consciência e assim a existência do homem. Porém, esse não está fadado a viver alienado, condicionado a uma realidade imposta, ele pode refletir, pensar e (inter)agir sob a sua condição de vida.

Para Marx e Engels (2009), a produção e a difusão da ideologia estão ligadas à relação entre as classes sociais com a situação econômica, na qual prevalece o poder que determinará a dominação de uma parte da sociedade sobre as outras; e, também, com a separação do trabalho manual e do trabalho intelectual, que faz a distinção entre os formadores de opiniões e os seus receptores passivos. Aqueles que têm a força

material têm, ao mesmo tempo, a força intelectual dominante. Os ideólogos são os representantes intelectuais da classe dominante, apresentando os interesses particulares dos seus representados como interesses coletivos. Eles são apresentados como “fabricantes da história, como o ‘Conselho dos Guardiões’, como os dominantes” (MARX; ENGELS, 2009, p. 71).

Nessa perspectiva, a ideologia, enquanto um sistema de ideias, tem como objetivo garantir a soberania dos interesses da classe dominante, para isso representa de forma ilusória as relações de classe. Esse é o cerne da teoria marxista sobre a ideologia – inversão da realidade, falsa consciência da existência. A ideologia não cria uma nova realidade, ela a inverte para que as pessoas acreditem que ocupam realmente a condição social que deveriam ocupar.

A abordagem de Marx e Engels (2009) do termo ideologia, mesmo conservando o sentido negativo do conceito empregado por Napoleão, ganhou notoriedade e destaque nos estudos científicos, principalmente, aqueles ligados às disciplinas sociais. No entanto, outros estudiosos do assunto conferiram à ideologia outro olhar, na tentativa de retirar-lhe esse caráter negativo. Como exemplos dessa empreitada temos trabalhos de Lenin (1969) que defende uma ideologia socialista em oposição à ideologia burguesa e, também, Lukács (1971) que ressalta a ideologia do proletariado.

Essa generalização da concepção de ideologia levantada por Lenin e Lukács, de acordo com Thompson (2011), conferiu a ela um aspecto neutro, pois eliminou seu caráter negativo e assimétrico, uma vez que, a ideologia deixa de ser uma ferramenta de dominação exclusiva de uma classe social e passa a ser considerada também uma forma de resistência das outras classes envolvidas no conflito.

Contudo, é somente com Karl Mannheim (1976), que em sua obra *Ideologia e Utopia* busca apresentar uma concepção do termo fora da sistemática marxista. Para o autor, a ideologia não é uma ferramenta de dominação que está a serviço apenas de uma classe social para distorcer a realidade e assim garantir a continuidade do processo de dominação. Ela é também o meio para o desvendamento da realidade, da dominação. Quem se contrapõe à ideologia dominante com o intuito de revolucionar a ordem social, o faz a partir da afirmação de sua ideologia. Para o autor, as ideias só têm força ideológica a partir do momento que são incorporadas e assumidas por grupos e classes sociais e atender aos anseios desses grupos. Portanto, a ideologia, desse ponto de vista, passa a ser considerada como um sistema de pensamento e ideias socialmente situados e partilhados.

A proposta de Mannheim (1976) já mostra uma abertura para entender a ideologia como uma constituição coletiva, resultado da vida social dos indivíduos, e não como uma imposição teórica, abstrata e ilusória como vinha sendo apresentada. Porém, assim como nas concepções apresentadas anteriormente, não está claro como o indivíduo se relaciona, (inter)age com e por meio da ideologia em sua vida social.

Uma abordagem com a qual nos identificamos e que nos permite pensar essa questão em um viés interacional é a apresentada por Michael Billig (1991). Ele refuta um entendimento de ideologia como um conceito unitário e monolítico, o que lhe distancia da noção marxista. E defende a noção de ideologia como sendo algo multifacetado, complexo, caracterizado por contradições e ambiguidades, sofrendo influências culturais e variações no curso da história. Dessa forma, ideologias são instáveis, situadas e influenciadas por contextos historicamente relevantes e abrangem muito mais do que apenas o contexto político e econômico.

Billig (1991) ressalta que o tempo e o lugar em que a pessoa vive afeta o seu pensamento. Ele chama a atenção para o fator ideológico do senso comum ao afirmar que o conteúdo do pensamento cotidiano (as máximas, valores e opiniões) são produtos culturais. Ressalta ainda que o próprio senso comum é uma forma de ideologia, pois ele tem uma história ampla e possui funções relacionadas com padrões de dominação e poder. Ao utilizar o senso comum, as pessoas estão repetindo suposições que confirmam acordos de poder existente.

O autor se opõe à posição marxista também ao afirmar que “A pessoa comum – o sujeito da ideologia – não é um joguete cego, cuja mente tem sido preenchida por forças externas e reage sem pensar. O sujeito da ideologia é um ser retórico que pensa e argumenta com ideologia”<sup>2</sup>. (BILLIG, 1991, p. 2, tradução nossa). A ideologia é, portanto, parte constitutiva de sua existência em sociedade e para acessá-la deve-se observar o homem em seu contexto social interacional.

(...) os processos de pensamento cotidiano podem ser processos de ideologia. Isso significa estudar o pensamento e a sustentação da opinião no seu contexto social mais amplo. No mínimo, isto implica

---

<sup>2</sup> The ordinary person - the ‘subject’ of ideology - is not a blind dupe, whose mind has been filled by outside forces and who reacts unthinkingly. The subject of ideology is a rhetorical being who thinks and argues with ideology. .

aceitar que o tempo e o lugar em que a pessoa vive afeta a natureza de seu pensamento<sup>3</sup> (BILLIG, 1991, p. 1, tradução nossa).

O autor rompe com a visão reducionista do conceito de ideologia enquanto ferramenta de dominação política, como forma de dissimular a realidade sobre as relações de classe. A centralidade da ideologia consiste, em seu entendimento, na retórica na vida social e supõe que “as formas de pensamento, que são criadas por e dentro da ideologia, são elas próprias inerentemente retóricas. Da mesma forma, o uso da retórica em si irá refletir a padronização da ideologia”<sup>4</sup> (BILLIG, 1991, p. 3, tradução nossa).

Nessa mesma linha, Shi-Xu (1992) defende que opiniões transmitem uma crença ideológica, por expressarem uma moral partilhada ou aceita. Para o autor, as opiniões são amparadas na coletividade cultural e podem ser inferidas a partir de fatos culturais trazidos ao discurso. Destaca, ainda, que os discursos opinativos não são apenas argumentativamente orientados, mas também estão conectados a ideologias.

Em outro estudo, analisando relatos de viagem, Shi-xu (2000) observa que as opiniões vistas isoladamente parecem crenças subjetivas, contudo, quando tomadas em contexto argumentativamente relevante, dentro de uma narração, amparadas na coletividade cultural, essa propriedade desaparece e elas ganham natureza de factualidade.

O discurso de opinião pode, desse modo, ser libertado de sua subjetividade através da estrutura de argumentação do falante. Shi-xu (2000) não coloca o discurso de opinião como separado de outras dimensões discursivas, pelo contrário, a opinião está intrinsecamente interconectada com outros aspectos do discurso e do contexto cultural como um todo.

Assim sendo, as opiniões, enquanto objeto subjetivo, são vistas por Shi-xu (2000) como um componente de um processo de construir significados e uma estratégia discursiva da linguagem em interação social, não se tratando, desse modo, de abstrações descontextualizadas, mas como força dentro do discurso capaz de influenciar comportamentos e construir significados.

---

<sup>3</sup> (...) the processes of everyday thinking can be processes of ‘ideology’. This means studying thinking, and the holding of opinions, in its wider social context. At the minimum, this entails accepting that the time and place in which the people live affect the of their thinking.

<sup>4</sup> (...) the ways of thinking, which are created by and within ideology, are themselves inherently rhetorical. Similarly, the use of rhetoric will itself reflect the patterning of ideology.

O autor defende ainda que as opiniões podem sinalizar parte da identidade ou da personalidade de alguém. Enquanto propriedade particular e individual é um meio para acessar a identidade do opinador. E em situações de conflito, quando previamente exibida pelo locutor, o interlocutor pode, quando se tornar o próximo falante, manejar aquela opinião através de estratégias discursivas para reter consistência e integridade para a sua própria identidade.

O discurso opinativo pode ser explícito ou implícito como apropriado para o contexto do discurso. Pode ser singular e único, ou pode estar embutido em acordos, em opiniões de grupos, de instituições ganhando força e importância social e servir a propósitos ideológicos. Pode, também, estar embasado em vozes de consentimento ou de autoritarismo por oposição a outras. E, ainda, ser mediado por outras vozes para produzir efeitos desejáveis.

Um estudo mais recente do tema é o de John B. Thompson (2011) que buscou, dentre outras coisas, discutir a natureza e o papel da ideologia, sua relação com a linguagem, com o poder e com o contexto social e as maneiras como a ideologia pode ser analisada e interpretada em casos específicos. Por essa razão, o autor traça historicamente o conceito de ideologia destacando o complexo itinerário intelectual de reviravoltas pelas quais passou esse termo até chegar à forma como ele é considerado pela ciência contemporânea. Além disso, propõe uma reformulação da noção de ideologia com o intuito de reconceitualizá-la, de modo que possa contemplar o sentido acumulado do conceito e, ao mesmo tempo, possa evitar os muitos equívocos que podem ser encontrados em sua história.

A proposta de Thompson (2011) é olhar para a ideologia não como um fenômeno exclusivo das formas de poder institucionalizadas no estado moderno e de organizações como partidos políticos, grupos de expressões, dentre outros. Sua intenção é olhar a ideologia a partir de contextos sociais mais imediatos aos quais as pessoas estão atreladas em suas vidas cotidianas, como a casa, o trabalho, a sala de aula, os companheiros, etc. Nesses cenários, as pessoas passam a maior parte de seu tempo agindo e interagindo, construindo e negociando sentidos, em relações que envolvem poder e dominação.

E é exatamente nessa relação entre construção de sentido, poder e dominação que se fundamenta a concepção de ideologia de Thompson (2011). De acordo com o autor, a partir desta concepção, pode-se evitar a tendência de pensar a ideologia unicamente como pura ilusão, como uma imagem invertida e distorcida da realidade. Na

verdade, o mundo social não é tão simples como esta visão sugere, pois as pessoas estão imersas em esquemas sociais e constantemente são impelidas a comentar, verbalizar e transformar, por meio de ações, símbolos e palavras, a realidade em que se encontram.

O autor propõe uma definição relativamente ampla de ideologia, sendo compreendida como o sentido a serviço da dominação. Ele a destaca como sendo uma característica criativa e constitutiva da vida social que é sustentada e reproduzida, contestada e transformada, através de ações e interações. O autor esclarece, ainda, que o sentido pelo qual está interessado é aquele mobilizado pelas formas simbólicas, que estão inseridas nos contextos sociais e que circulam no mundo social.

(...) entendendo por formas simbólicas um amplo espectro de ações e falas, imagens e textos, que são produzidos por sujeitos e reconhecidos por eles e outros como construtos significativos. Falas linguísticas e expressões, sejam elas faladas ou escritas, são cruciais a esse respeito. Mas formas simbólicas podem também ser não linguísticas em sua natureza (por exemplo, uma imagem visual ou um construto que combina imagens e palavras). (THOMPSON, 2011, p. 79).

O estudo da ideologia deve concentrar-se, portanto, no terreno das formas simbólicas contextualizadas, nas maneiras como elas são usadas para estabelecer e sustentar relações de poder. No entanto, como destaca Thompson (2011, p. 17), “as formas simbólicas, ou sistemas simbólicos, não são ideológicos em si mesmos: se eles são ideológicos, e o quanto são ideológicos, depende das maneiras como eles são usados e entendidos em contextos sociais específicos”. Para o autor, só poderão ser considerados de fato ideológicos quando se prestarem a manter relação de poder/dominação. Por esta razão, podemos interpretar uma forma simbólica como sendo ideológica em um determinado contexto e como não sendo em outro.

Nesse ponto nos afastamos da ideia de ideologia defendida por Thompson (2011), pois acreditamos que não são os sentidos que são mobilizados pelas formas simbólicas como algo já dado. Pelo contrário, mobilizamos as formas simbólicas que nos permitem produzir os efeitos de sentido esperados. Ou seja, o significado ideológico é construído a partir dos recursos linguístico-discursivos que selecionamos para compor nossa comunicação.

Thompson (2011) também chama a nossa atenção para o fato de que o próprio uso da ideologia pode provocar a sua contradição. Afinal, as pessoas podem não aceitar passivamente as formas ideológicas e as relações de dominação por elas sustentadas.

Elas podem, por exemplo, denunciá-las, ridicularizá-las, contestá-las, satirizá-las, desconstruindo, assim, seu caráter dominante e ilusório.

Outra característica da proposta de Thompson (2011) é que ele não está preocupado, inicialmente, quanto à veracidade ou falsidade das formas simbólicas, mas, antes disso, interessa saber como elas servem para estabelecer e sustentar relações de dominação.

(...) não é essencial que as formas simbólicas sejam errôneas e ilusórias para que elas sejam ideológicas. Elas podem ser errôneas e ilusórias. De fato, em alguns casos, a ideologia pode operar através do ocultamento e do mascaramento das relações sociais, através do obscurecimento ou da falsa interpretação das situações; mas essas são possibilidades contingentes, e não características necessárias da ideologia como tal (THOMPSON, 2011, p. 76).

Esse entendimento afasta-se da visão marxista. Porém, Thompson (2011) não pretende taxar como equivocadas as contribuições de Marx em relação à ideologia. Pelo contrário, ele confere ao pensador alemão o mérito por abrir espaço para a possibilidade de uma nova concepção de ideologia ao realçar as maneiras pelas quais as palavras e imagens podem servir para sustentar uma ordem social opressiva e impedir o caminho para a mudança social. Reconhece também que Marx abriu um espaço teórico para uma nova concepção de ideologia, que afasta a atenção das pessoas de ideias abstratas de doutrinas filosóficas e teóricas, concentrando suas atenções, ao invés disso, nas maneiras como os símbolos são usados e transformados em contextos sociais específicos.

No entanto, a concepção marxista parece insuficiente, aos olhos de Thompson (2011), uma vez que o autor não contempla, em sua teoria, outras formas de dominação, como a relação entre os sexos, idade, grupos étnicos, indivíduo e o estado que podem também envolver relações de poder que estejam relacionadas com a ideologia. Esse fator é importante, pois não se pode menosprezar o quanto as formas simbólicas e o sentido por elas produzidos são constitutivos da realidade social e estão ativamente envolvidos em criar e manter relações que não estejam, necessariamente, atreladas a questões de classe sociais. Portanto, é imprescindível ampliar o marco referencial do conceito de ideologia para dar conta desses fatores.

A proposta de Thompson (2011) se distancia também da perspectiva de Marx, quando este apresenta a ideologia enquanto sistemas de crenças, que ofereciam interpretações coerentes dos fenômenos sociais e políticos e que serviam para mobilizar

movimentos sociais e justificar exercícios de poder. As ideologias eram vistas como referenciais de sentido, que possibilitam às pessoas se orientar num mundo caracterizado por certa falta de fundamento. Uma sensação produzida com o fim de estilos de vida tradicionais destruídos com o desenvolvimento e fortalecimento do capitalismo que levou à desmistificação das relações sociais, que por muito tempo estavam amparadas em crenças religiosas tradicionais. As relações sociais baseadas na propriedade privada dos meios de produção e na troca de mercadoria e força de trabalho substituíram os laços de servidão entre senhor e escravo. A ideologia servia para moldar as ações e as atitudes dos indivíduos que estavam sujeitos à submissão contínua das regras e convenções normativas da ordem social.

Thompson (2011) critica este posicionamento, pois há certos exageros quanto ao fato dos indivíduos serem moldados pelos processos sociais. Ele defende que

as pessoas não são, simplesmente, a soma total desses processos de socialização e inculcação; elas nunca são, simplesmente atores que desempenham, obedientemente, os papéis que lhes são prescritos. É parte de sua própria natureza, *como* agentes humanos, que elas são capazes, até certo ponto, de distanciar-se dos processos sociais aos quais estão sujeitas, de refletir sobre esses processos, de criticá-los, contestá-los, ridicularizá-los e, em certas circunstâncias, rejeitá-los (THOMPSON, 2011, p. 121).

Aqui o autor considera que as pessoas, em suas vidas cotidianas, frequentam e ocupam diferentes contextos sociais. Isso pode, em determinados momentos, ocorrer em processos sociais conflituosos, levando as pessoas a rejeitar determinados valores e normas em detrimento de outros.

Essa postura de Thompson (2011) exige também uma mudança na metodologia de análise da ideologia que, até então, se concentrava em observar os sistemas de crenças que acompanharam o desenvolvimento do capitalismo industrial. Seguindo uma concepção crítica, a análise da ideologia deve acontecer a partir da pergunta: como o sentido presente nas formas simbólicas serve para estabelecer e sustentar relações de dominação? A análise deve direcionar-se para as maneiras como esses fenômenos simbólicos circulam no mundo social e se cruzam com relações de poder. Deve preocupar-se tanto com as formas simbólicas que são produzidas e difundidas, como com os conteúdos de ação e interação dentro dos quais essas formas simbólicas são produzidas e recebidas, o que pode ocorrer em contextos variados, desde conversas cotidianas entre amigos até discursos presidenciais.

Posto isso, há que se levar em conta a necessidade de um conceito de ideologia relativamente amplo, que possa dar conta da diversidade de contextos dentro dos quais as formas simbólicas circulam. E, também, como já mencionado anteriormente, que as formas simbólicas são consideradas ideológicas quando o sentido construídos por elas estabelece e sustenta relações de dominação. Portanto, as formas simbólicas não são ideológicas em si mesmas, antes é necessário observar como elas são usadas e entendidas pelas pessoas que as produzem e recebem nos contextos socialmente estruturados da vida cotidiana.

A proposta de Thompson (2011) traz contribuições importantes para o estudo da ideologia. No entanto, sua teoria deixa uma lacuna sobre a qual precisamos pensar, pois o autor não esclarece como acontece a relação entre a forma simbólica e o sentido ideológico. Em alguns momentos é possível empreender, a partir de seu texto, que a forma simbólica já contém o sentido ideológico em si, o que vai contra a nossa perspectiva sociointeracional, visto que os sentidos são construídos e negociados na interação.

Para resolver esse impasse recorreremos a Blommaert (2005) que percebe a ideologia como sendo uma combinação entre Discurso e poder. O autor destaca duas concepções de ideologia, por um lado aqueles que a concebem como um conjunto específico de representações simbólicas - discursos, termos, argumentos, imagens, estereótipos - que servem a uma finalidade específica. Sendo usados por grupos ou atores específicos, reconhecíveis precisamente pelo uso de tais ideologias. Por outro lado, ideologia é vista como um fenômeno geral que caracteriza a totalidade de um sistema social ou político, operado por cada membro ou ator nesse sistema. No primeiro caso, a ideologia está relacionada a visões e opiniões partidárias, é percebida como representando um viés particular que caracteriza formações sociais específicas com interesses específicos. Dessa forma, seu caráter tendencioso e partidário. Já a segunda definição é mais difícil de descrever, pois enfatiza que a ideologia representa os aspectos culturais, ideacionais de um sistema social e político de forma mais ampla. Ela funciona como "grandes narrativas" que caracterizam sua existência, estrutura e desenvolvimento histórico. Nessa segunda categoria, a ideologia não pode ser atribuída a um ator em particular, mas penetra todo o tecido das sociedades ou comunidades e resulta em normalização, padrões naturalizados de pensamento e comportamento. Para seus defensores, a ideologia é o senso comum, as percepções normais que temos do

mundo como um sistema, as atividades naturalizadas que sustentam as relações sociais e as estruturas de poder, e os padrões de poder que reforçam esse senso comum.

No entanto, Blommaert (2005) não opõe esses dois sentidos de ideologia, não se tratam de definições antagônicas. O autor propõe uma visão em que várias ideologias simultâneas operam no discurso, fornecendo diferentes camadas de compartilhamento, coerência e historicidade ao discurso. É a ideologia que nos guia através de diferentes papéis e lugares na sociedade. Cada um desses espaços e papéis poderia, à sua maneira, responder a diferentes hegemonias e, assim, grupos ou comunidades poderiam ser definidos com base em pacotes variados de hegemonias compartilhadas. Essa proposta tira a ideologia de um espaço puramente ideacional e a traz para um espaço mais complexo e em camadas, no qual os aspectos ideacionais, comportamentais e institucionais interagem ao longo de linhas de consentimento e coerção.

Essa visão pode nos levar a uma melhor compreensão dos processos ideológicos, como, por exemplo, explicar por que alguém que se diz cristão e se posiciona contra o aborto, pode ser favorável à pena de morte ou ao porte de armas. Ou ainda, por que alguém que se orgulha da origem europeia de sua família é contrário à política de imigração.

Esse sistema de camadas a partir do qual diferentes ideologias operam em diferentes níveis de historicidade, proposta por Blommaert (2005), pode explicar, também, por que um mesmo evento ou discurso pode ser compreensível simultaneamente para muitas pessoas, mas recebe interpretações muito diferentes entre as mesmas. Um dos fatores para isso é se o trabalho de interpretação é feito no mesmo evento que o da produção. Pois, mais tarde, alguém, sendo o interlocutor original ou não, em um espaço contextual diferente, em uma posição histórica diferente, em um lugar diferente no mundo, e, assim por diante, pode lançar um olhar completamente novo sobre eventos e discursos produzidos anteriormente. Em função disso, percebemos o caráter dinâmico e complexo da relação entre ideologia e significação.

Para entender esse processo buscamos como respaldo a noção de indexicalidade, que de acordo com Perrino e Wortham (2018), se refere a um fenômeno da linguagem que pode acontecer de forma referencial e não-referencial. O primeiro caso acontece quando um signo linguístico se refere ao seu objeto. Como exemplo mais comum temos os dêiticos. Já a indexicalidade não-referencial é disseminada na linguagem. E diz respeito aos sinais linguísticos que apontam para características do falante, do destinatário, do objeto sendo referido e de outros aspectos do contexto. Como exemplo,

os autores citam os padrões fonológicos (sotaque) que permitem associar o falante a padrões sociais reconhecíveis – região, classe, gênero, idade e outros aspectos sociais.

E é exatamente neste segundo tipo de indexicalidade que estamos interessados, pois acreditamos que os participantes do PROCON, ao narrarem suas versões dos fatos ocorridos, se associam a determinados padrões sociais, selecionam e se orientam discursiva e contextualmente para construir significados que podem influenciar o curso da interação e a tomada de decisões. Para melhor entender esse processo retomamos abaixo a discussão de alguns autores sobre essa temática.

### 2.3.1- Indexicalidade como processo de construção de sentido

Blommaert (2014), ao fazer sua crítica à noção de poder, realça a necessidade de buscar uma visão mais equilibrada e coerente a respeito desse termo. Para isso, propõe uma análise multifacetada destacando seus diferentes aspectos. Um desses aspectos abordado são as ideologias linguísticas, que

nos oferecem um novo espectro sobre a variação linguística e seu significado nos contextos reais de sociedade reais: trata-se de um paradigma empírico que evita referir-se aos fenômenos sociolinguísticos como dados, enxergando-os, ao contrário, como fenômenos construídos e interpretados dentro de realidades localizadas.” (BLOMMAERT, 2014, p. 68).

De forma específica, ideologias linguísticas são consideradas as “crenças, ideias, visões e percepções sobre a linguagem e comunicação”. Comunicação aqui entendida em seu aspecto amplo, contemplando formas e funções linguísticas, bem como, elementos comportamentais não linguísticos. Desse modo, no campo das ideologias linguísticas, as pessoas produzem, desempenham significados, enquanto que a língua, no sentido estrito do termo, refere-se a um modo de produção de significado. Em outras palavras, “as pessoas produzem *semiose* (comportamento simbólico significativo) como *performance* e o fazem dentro de um campo regimento no qual as ideologias linguísticas produzem estabilidade e capacidade de reconhecimento” (BLOMMAERT , 2014, p. 68 e 69).

Essa concepção considera as ideologias linguísticas não somente em seu aspecto ideacional, mas também prático. Como podemos perceber com a metapragmática apresentada por Blommaert (2014), que seria uma nova camada da estrutura linguística,

e se refere ao fato de que, ao nos comunicarmos, não comunicamos apenas o comunicado, mas também sobre nossa comunicação. Ou seja, ao comunicarmos identificamos, indexicalmente, significados social e culturalmente partilhados enquanto falamos. A partir desses indicadores os outros percebem nossa conversa como engraçada, séria, arrogante, ou respeitável. “A metapragmática da língua organiza sua pragmática – o seu significado na sociedade” (BLOMMAERT, 2014, p. 70).

Esses significados, segundo o autor, são construídos indexicalmente, quando formas linguísticas indiciam aspectos do contexto por meio de inferências ideológicas. Fabrício (2014), nessa mesma linha de pensamento, afirma que os elementos de contextualização seriam como âncoras, “fornecendo um terreno indexical que orienta as pressuposições e expectativas dos interlocutores em relação ao encontro interacional, guia seu uso de recursos e estabelece relações entre os signos empregados e os significados socioculturais que eles designam” (FABRÍCIO, 2014, p. 149).

O contexto aqui é entendido como parte fundamental no processo de construção de sentido. Dessa forma, ele não é tomado de forma pré-configurada, esperando apenas os atores sociais para habitá-lo. Pelo contrário, o contexto é dialógica e reflexivamente engendrado de maneira intersubjetiva através de projeção simultânea de repertórios (em muitos casos conflituosos) de contextualização (FABRÍCIO, 2014).

A autora utiliza o termo *transcontexto* como sinônimo do contexto enquanto estado particular de fluxo no qual a constância e a efemeridade se entremeiam. Nele “os significados podem ser impostos, reciclados, mantidos, desafiados, ressignificados – processos subjacentes, frequentemente de forma invisível, ao que se chama de estrutura social” (FABRÍCIO, 2014, p. 153). Trata-se de uma concepção de contexto enquanto uma prática reflexiva, que não se restringe ao que está acontecendo em eventos específicos, mas que envolve orientações locais e translocais da construção dos significados nos encontros de fala. Ou seja, essa noção abrange tanto a dimensão interacional imediata, a partir das pistas de contextualização, como também para uma dimensão translocal, para a qual confluem pistas e pressuposições de um domínio sócio-histórico.

A dependência que a noção de indexicalidade tem em relação ao contexto também é destacada por Hanks (2000). Para ele, a interpretação da forma indexical depende estritamente do contexto, pois os indexicais orientam as relações entre objetos e contextos. Os indexicais funcionam como um *link* para o contexto que garante exclusividade de referência, mesmo sem descrição.

O autor sugere ainda que a indexicalidade seja uma característica essencial e complexa das linguagens humanas. Essencial, tendo em vista que, a partir dela, é possível rastrear referências dentro e fora de contextos específicos. Complexa, devido ao fato de que se trata de um processo que não pode ser compreendido sem uma análise relativamente profunda dos contextos sociais e culturais da fala.

Dentro do campo da Sociolinguística, Jaffe (2016), chama a atenção para a atualidade da noção de indexicalidade. A autora destaca que o conceito de indexicalidade tem sido uma lente produtiva para a compreensão de práticas linguísticas sensíveis ao contexto, à criação de contexto e à perspectiva de parceria sobre o significado como convencional e emergente. Esse fenômeno, de acordo com a autora, funciona ideologicamente para naturalizar as conexões entre a linguagem e o mundo social que são, de fato, criações sociais e políticas.

Nesse sentido, segundo a autora, o processo de indexicalização em si pode ser alvo de processos de apagamento, ou seja, pode ser entendido como apagando a natureza situada, contingente e política das ligações indexicais entre a linguagem / prática semiótica e os aspectos do mundo social. Dito de outra forma, o processo de indexicalização (por meio do qual os signos adquirem indexicalidades sociais) pode ser visto como um processo de iconização, que é quando os signos são percebidos como coincidentes com seus objetos sociais. Portanto, a indexicalização pode funcionar como naturalização de categorias e ideologias sociais.

Dentro da sociolinguística, as questões envolvendo a indexicalidade estão relacionadas a como os falantes e as pessoas, representados em um discurso, são posicionados e se posicionam social e situacionalmente. Como a relação do signo indexical (um signo indexical é um signo que está ancorado no contexto temporal, espacial e social do sujeito) com o seu objeto depende da posição do falante. Os indexicais apontam para aspectos do mundo social e apontam para pontos de vista socialmente situados. Essa dinâmica pode se dar de forma explícita na linguagem, ou propositalmente embutidas em formas linguísticas no contexto temporal e social, ou, ainda, de maneira menos intencional. Os indexicais estabelecem o ponto de vista ou posição do falante, bem como suas relações com outros atores sociais (JAFFE, 2016).

A autora chama a atenção para o papel que a indexicalidade desempenha no estabelecimento de associações convencionais. Essas seriam o pano de fundo do conhecimento sociolinguístico compartilhado, e que os atores sociais usam para produzir e interpretar significados. Essa dinâmica, ao mesmo tempo, ilustra um aspecto

mais amplo desse processo de socialização, que seria a indeterminação da relação entre o signo e os significados sociais. À vista disso, é que o significado dos indexicais sociais deve ser entendido como contextual e emergente.

Como exemplo do exposto acima, podemos citar o termo “mulher” (ver excerto 08) que é usado pelo reclamado Pedro com sentido pejorativo para construir a identidade de Sandra, a reclamante, como alguém inferior, incompetente para cuidar e discutir sobre questões referente à obra. Esse sentido que emerge pelo uso do termo mulher só é possível devido ao contexto produzido pelo reclamado. O que podemos recuperar por meio de uma análise sequencial da interação.

A esse respeito, a autora apresenta a noção de “campo indexical”, que seria uma “constelação de significados ideologicamente relacionados, qualquer um dos quais pode ser ativado no uso situado da variável” (JAFFE, 2016, *apud* ECKERT, 2008, p. 454). Isso quer dizer que o significado é construído interacionalmente, a partir de fatores contextuais que apontam para a localização ideológica desses processos. Em outras palavras, a coerência ideológica ou a conexão do campo não é uma propriedade formal do próprio campo, mas uma propriedade dos usos e interpretações socialmente situados desse campo.

A indexicalidade é um dos pontos em que a ordem social e cultural entra na linguagem e no comportamento comunicativo. Essa proposição de Blommaert (2005) é exemplificada pelo estudioso da seguinte forma: se alguém, no seu ambiente de trabalho, responde a um pedido de um superior por “sim senhor”, não está apenas formulando uma resposta “positiva”, mas o uso do termo “senhor” marca sua resposta como “educada”. Por conseguinte, sua resposta assinala um ato de deferência, um reconhecimento das diferenças estáveis de *status* social entre o locutor e o seu interlocutor. E como, provavelmente, o sujeito do enunciado não seria o único a usar essa expressão em situações semelhantes, ele está inscrevendo seu ato único de comunicação em uma tradição social, em uma estrutura de comportamento que reflete em nível micro a estratificação social geral na sociedade. Seu enunciado também orienta a institucionalidade comum (por exemplo, local de trabalho, escola), normas e regras gerais sociais que caracterizam o tipo de estratificação de uma sociedade como a sua ao longo de um período de tempo. Seu enunciado o identifica, ou pelo menos, identifica a posição social e cultural de onde ele fala.

Blommaert (2005) segue sua reflexão afirmando que o enunciado “sim senhor”, usado no ambiente de trabalho pode construir o funcionário como um “bom empregado”

por causa da congruência entre os vários níveis de ideologia invocada em seu enunciado: interpessoal, local de trabalho específico, estratificação social, a sociedade em que se encontra em oposição a outras, tudo se encaixa e está de acordo. No entanto, se o mesmo enunciado for proferido como resposta a um pedido da esposa, pode caracterizar o esposo como um "mau marido" por causa da incoerência entre vários níveis: o ambiente de trabalho estratificado invocado no enunciado, com todos os seus significados associados, não se encaixa no ambiente familiar interpessoal em que é produzido.

Assim, o mesmo enunciado torna-se fundamentalmente diferente devido a diferentes enquadramentos ideológicos. Vemos a estratificação: o nível interpessoal é invadido por ordens invocadas de indexicalidade que operam em níveis mais elevados, ou seja, o ambiente familiar, o local de trabalho, a sociedade em geral (BLOMMAERT, 2005).

Para o autor, a ideologia como parte da significação compreende a atividade consciente, planejada e criativa, bem como a reprodução não intencional de significados específicos. Compreende, ainda, processos em vários níveis, desde o indivíduo ao sistema mundial, passando por diferentes graus de consciência, velocidade e capacidade de desenvolvimento e capacidade de criar práticas inovadoras. É exatamente a partir desse protagonismo do sujeito social que, em suas interações, articula-se linguística e discursivamente para construir e negociar não só entendimentos, mas a sua própria identidade e a de seus interlocutores que queremos orientar nossa reflexão.

#### 2.4- A IDENTIDADE COMO CONSTRUTO INTERACIONAL

O termo identidade vem ganhando atenção de muitos pesquisadores sobre diferentes aspectos. Neste estudo, em particular, as identidades não são consideradas de forma *a priori*, como categorias sociais fixas e estáveis. Mas, assumindo uma perspectiva interacionista, partimos do princípio de que elas são um construto interacional, por esse motivo são fluidas e fragmentárias, negociadas e mantidas ou refutadas pelos participantes no momento da interação social.

Ideia encontrada também na definição de face de Goffman (1980), que a conceitua como um construto sócio-interacional, um valor positivo que alguém atribui a si por meio daquilo que os outros acreditam ser a linha tomada durante um contato específico. "Face é a imagem do eu delineada em termos de atributos sociais aprovados"

(GOFFMAN, 1980, p. 76-77). Para o autor, de forma geral, existe uma razão para que as pessoas, quando estão diante de outras, atuem de tal forma.

Ao projetar uma determinada imagem de si, o indivíduo se apresenta sob uma luz favorável, e, para tanto, de acordo com Goffman (2009), pode, com sua *performance*, manipular a impressão que o outro terá dele por meio não só de expressões dadas (produções verbais), como também por expressões emitidas (produções não-verbais que nem sempre são intencionais), sendo estas últimas, segundo o autor, de um tipo teatral e contextual. Assim sendo, por meios linguísticos, não-linguísticos e paralinguísticos, os interagentes exibem, reafirmam, questionam, mantêm, e modificam suas diferentes e múltiplas identidades.

Também para Sacks (1992), as realidades, as relações sociais e as identidades são construídas interacionalmente, quando membros de uma comunidade de fala, ao se engajarem em uma atividade verbal, colocam em uso recursos linguístico-discursivos.

Da mesma forma, para Hall (2000), as identidades são construídas dentro e não fora do discurso, produzidas em locais históricos e institucionalmente específicos, no interior de formações e práticas discursivas específicas, por estratégias e iniciativas específicas. O que permite dizer que, ao se estudar as identidades construídas em uma dada interação, deve-se considerar as informações relacionadas ao contexto histórico, social e cultural nos quais se situam as construções identitárias.

Em outro trabalho, Hall (2006, p. 13) acrescenta que “o sujeito assume identidades variadas em diferentes momentos, identidades que não são unificadas ao redor de um ‘eu’ coerente”. A ideia de identidade plenamente unificada, completa, segura e coerente é qualificada como fantasiosa. Pois, a partir do momento em que os sistemas de significação e representação cultural se transformam e multiplicam, pode-se, ao menos temporariamente, assumir ou identificar com uma multiplicidade desconcertante e cambiante de identidades possíveis com as quais se é confrontado.

Essa mudança de identidade pode ocorrer até mesmo dentro de uma interação em curso, em resposta a posicionamentos dos outros interlocutores. De acordo com Ochs, (1993), em qualquer situação os falantes podem alterar seus atos e alinhamentos diversas vezes, e assim, reconfiguram suas próprias identidades sociais e as identidades sociais dos outros.

Em Jacoby e Ochs (1995, p. 171), o processo de construção de identidades é retomado reafirmando seu caráter dialógico, quando os indivíduos, ao se envolverem em práticas sociais, coconstroem suas identidades. A coconstrução é entendida aqui

como “criação conjunta de uma forma, interpretação, postura, ação, atividade, identidade, instituição, habilidade, ideologia, emoção ou outra realidade culturalmente significativa”.

De acordo com os autores, uma das mais importantes implicações de se tomar a posição de construção conjunta por meio da interação é que existe uma responsabilidade distribuída entre interlocutores para a criação de coerência sequencial, identidades, sentido e eventos. É importante destacar que a ideia de construção conjunta apresentada aqui não acontece, necessariamente, de forma consensual, mas também em situações opostas, quando os interagentes expressam discordância e recusa do que está sendo projetado sobre si.

Moita Lopes (2002) também considera a identidade em termos de pluralidade, ao apontar que “parece útil pensar as identidades sociais, metaforicamente, como mosaico ou como um caleidoscópio que se modificam nas várias práticas discursivas em que atuamos” (MOITA LOPES, 2002, p. 63). Com isso, o autor está dizendo que diversas podem ser as identidades assumidas por um mesmo indivíduo no decorrer de uma interação, e que essas identidades estão sujeitas a mudanças, e, portanto, podem ser reposicionadas de acordo com o andamento interacional.

Essa metáfora da identidade enquanto caleidoscópio permite pensar que as identidades sociais são volúveis, ou seja, são construídas e reconstruídas em conformidade com a situação interacional, com quem é o interlocutor e com o alinhamento que esse assume durante a interação, como também, com os objetivos e conveniências interacionais. De acordo com esse ponto de vista, a alteridade é constitutiva de quem se é.

Para Moita Lopes (2002, p. 62), “ao considerarmos as identidades sociais de nossos interlocutores ao nos engajarmos no discurso, estamos simultaneamente (re-)construindo nossas identidades sociais ao passo que eles estão também (re-)construindo as nossas.”

Esse protagonismo do interlocutor nesse processo revela que as identidades sociais não estão nos indivíduos de forma engessada, mas como possibilidade. Elas emergem na interação a partir do momento que os indivíduos se engajam nas práticas discursivas, o que demonstra também a centralidade da linguagem na construção do significado.

“o significado é construído pelos participantes do discurso, no passo a passo da interação, no processo de se tornar o que está sendo dito

compreensível para o interlocutor, e, por outro lado, que ao nos envolvermos nesse processo nos construímos e os outros a nossa volta” (MOITA LOPES, 2002, p. 196).

Porém, essa natureza constitutiva e mediadora do discurso na construção do mundo social, das identidades sociais de si e das identidades dos interlocutores não se dá de forma autônoma. Assim como já exposto por outros autores apontados anteriormente, Moita Lopes (2002), igualmente, destaca que a ação discursiva é marcada por condições sócio-históricas particulares. Não sendo, portanto, os fatores biológicos responsáveis por definir as identidades sociais, mas como esses fatores são representados discursivamente na história, na cultura e no ambiente institucional.

Uma das formas de organização discursiva por meio da qual se age no mundo social são as narrativas, conceito já abordado neste capítulo. De acordo com Linde (1989, p. 1), “a narrativa é usada para criar [um] sentido interno de si-mesmo, e como um dos mais importantes recursos que usamos para transmitir e negociar este si-mesmo com os outros”. Por meio da narrativa de eventos se pode (re)significar os fatos ocorridos, em relação ao falante e aos interlocutores. A narrativa fornece um “autorretrato”, mediante o qual os sentidos são (re)construídos, e também funciona como uma “lente linguística”, por onde se pode acessar as visões das pessoas sobre o próprio evento narrado e as pessoas envolvidas nele (SCHIFFRIN, 1996, p. 199).

A narrativa de relato, também é apontada por Bastos (2005), como um lugar especialmente propício à construção sócio-discursiva da identidade social. Para a autora, ao introduzir-se como personagens em certos cenários, em meio a outros personagens e ações, situa-se, mesmo que circunstancialmente, os outros e a si próprio numa rede de relações sociais, crenças, valores, que funcionam como parte do processo de apresentação e interpretação de pelo menos algumas dimensões de quem se é. Ou seja, ao contar histórias, se está construindo identidades.

Sobre a construção e negociação de identidades no PROCON, Silveira e Gago (2008) tomam a identidade como fenômeno discursivo, situado, construído e negociado na fala-em-interação. De acordo com os pesquisadores, os participantes podem ser descritos por uma multiplicidade de categorias (gênero, idade, papéis sociais, institucionais, dentre outros) cabendo ao analista identificar e explicar como e por que os participantes as tornam relevantes no curso da interação.

Na mesma obra, Pinto e Brigatte (2008) também abordam a identidade como construção discursiva a partir da atividade narrativa. De acordo com elas, as identidades

são construídas a partir de um sistema de representações que refletem e, ao mesmo tempo, (re)criam matrizes culturais de valores, crenças e normas em vigor em um dado momento sócio-histórico. As autoras atestam como resultado de pesquisa que as elaborações e projeções de identidades entre os participantes se dão de forma contínua, dialógica, porém, muitas vezes, ameaçadoras às faces na dinâmica do discurso.

Já Arruda (2008) estuda o uso da dêixis social como um recurso de categorização/identificação. Nesse trabalho, ela investiga como os participantes, envolvidos em audiências de conciliação no PROCON, desempenham seus papéis discursivos e sociais para reivindicar e atribuir identidades. O uso da dêixis social pode ser empregado como recurso de categorização/identificação. Esse fato se deve à necessidade que temos em pertencer a uma categoria ou estarmos incluídos em um grupo social.

A partir das considerações realçadas aqui, passamos a considerar o termo identidade como um construto social influenciado por contextos histórico, social e cultural. Como resultado de um processo situado no aqui e agora da interação, não podendo ser entendido como algo determinado *a priori*, com uma estrutura estável, individual, com categorias sociais fixas definidas. Pelo contrário, identidade é dinâmica e flexível, negociada na interação social por meio da linguagem. O que permite perguntar não quais as identidades os participantes possuem, mas quais identidades estão sendo construídas e negociadas, por meio da linguagem.

### 3 - PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS<sup>5</sup>

Para alcançar os objetivos propostos neste trabalho, seguimos os caminhos de uma pesquisa de cunho qualitativo, pautando-nos nos pressupostos da SI, para a qual a interpretação dos dados acontece a partir de uma visão êmica, em que o ponto de vista dos participantes se sobrepõe ao do pesquisador. A análise acontece a partir de um movimento dialógico que procura articular elementos do contexto interacional dos indivíduos no momento de fala a aspectos mais amplos que influenciam a vida em sociedade.

Inicialmente, faremos algumas considerações sobre pesquisa qualitativa, relacionando-a com a pesquisa em SI. Na sequência, explanamos sobre a geração dos dados de pesquisa. Discutimos também sobre os procedimentos metodológicos. Abordamos o contexto interacional. Por fim, fazemos a descrição dos dados apresentando, brevemente, as audiências que compõem o corpus de análise.

#### 3.1- A PESQUISA QUALITATIVA E A SOCIOLINGUÍSTICA INTERACIONAL

A pesquisa qualitativa, conforme apontado por Guerra (2006), se consolidou enquanto método de saber investigativo a partir dos anos 70, com a retomada das ideias de Max Weber, quando a atividade social passou a ocupar o centro do interesse sociológico. O que provocou uma mudança no paradigma da análise sociológica, que passou a centrar-se no sentido que lhe é dado pelos atores. Esses orientam os seus comportamentos num contexto de racionalidades em interação com os outros, e não mais apenas na investigação que procurava descobrir as leis da regularidade do funcionamento da sociedade.

Muda-se, com isso, o foco do objeto de pesquisa: da centralidade nas instituições sociais estabilizadas para a busca do sentido da ação social de sujeitos concretos, o que pensa o ator social se sobrepõe à visão do pesquisador.

Passam a coexistir dois modos de fazer pesquisa sobre a vida cotidiana, a pesquisa quantitativa, para quem a ação social “só poderia ser interpretada à luz das (...) determinações estruturais de que ela era, em grande parte, um reflexo”; e a pesquisa

---

<sup>5</sup> A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética da Universidade Federal de Juiz de Fora por meio do parecer nº CAAE: 00620912.0.0000.5147, aprovado em 14/12/2012.

qualitativa, que acredita que a vida cotidiana possui uma “lógica própria” (GUERRA, 2006, p. 14).

Outro diferencial relevante consiste no fato de que os estudos quantitativos, geralmente, procuram seguir um plano previamente definido, são baseados em hipóteses estabelecidas *a priori*. Enquanto que a pesquisa qualitativa pretende identificar as lógicas e as racionalidades da ação social desde o início até o final da pesquisa, por meio da utilização do método de indução analítica: “(...) a indução analítica é um método de pesquisa sociológica, qualitativa e não experimental que faz apelo ao estudo de caso para chegar à formulação de explicações causais universais” (DESLAURIER, 1977 *apud* GUERRA 2006, p. 23).

Além disso, a pesquisa qualitativa, geralmente, não utiliza dados estatísticos na análise, o que ocorre através da descrição dos dados obtidos pelo contato direto e interativo do pesquisador com o objeto de estudo. Nesse tipo de investigação, é conveniente que o pesquisador procure entender os fenômenos, segundo a perspectiva dos participantes da situação estudada.

Denzin e Lincoln (2006) afirmam que a pesquisa qualitativa se apresenta como um eficiente método de conhecimento em qualquer comunidade, na qual haja pessoas interagindo em cenários naturais. Por essa razão, ganhou espaço em diversas outras áreas além da sociologia, como a educação, a saúde, os campos de estudo da linguagem, a psicologia, etc. Para esses autores a pesquisa qualitativa é:

(...) um conjunto de práticas materiais e interpretativas que dão visibilidade ao mundo. Essas práticas transformam o mundo em uma série de representações, incluindo as notas de campo, as entrevistas, as conversas, as fotografias, as gravações e os lembretes. Nesse nível, a pesquisa qualitativa envolve uma abordagem naturalista, interpretativa, para o mundo, o que significa que seus pesquisadores estudam as coisas em seus cenários naturais, tentando entender, ou interpretar, os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles conferem (DENZIN e LINCOLN, 2006, p. 17).

Esse modelo de pesquisa pretende entender e explicar os fenômenos sociais a partir dos contextos naturais onde eles acontecem. Desse modo, é marcado pela profunda preocupação com a compreensão do que os atores sociais estão fazendo ou dizendo no momento da interação. Ideia que vai ao encontro da proposta teórico-metodológica da pesquisa em SI.

Uma das principais características da pesquisa qualitativa, com base na perspectiva sociointeracional, é a busca pela visãoêmica. Portanto, ao desenvolver este estudo, nos concentraremos a buscar os significados a partir do ponto de vista daqueles que estão envolvidos no processo, no aqui e agora da ação social.

Em outras palavras, almeja-se uma investigação de situações que ocorrem no dia a dia e de maneira natural. Heritage e Atkinson (1984) acrescentam que trabalhar com dados naturalísticos implica esclarecer que há a preocupação, por parte do analista, com a não manipulação, seleção ou reconstrução dos dados baseados em noções pré-concebidas daquilo que é provável ou importante.

A principal maneira de se obter dados naturalísticos é gravar as conversas dos participantes em áudio e/ou em vídeo e, posteriormente, fazer a transcrição das conversas. Essa prática permite capturar interações espontâneas e, assim, dar maior credibilidade à pesquisa. Além de armazenar detalhes que podem ser vistos e revistos várias vezes pelo próprio pesquisador ou por outros estudiosos. Portanto, as gravações e outras tecnologias, como programas de transcrição e as anotações de campo, contribuem para a riqueza analítica de toda a situação observada. Por isso, a necessidade e cuidado com a amplitude e registro das informações sobre o evento a ser analisado.

### 3.2- GERAÇÃO DOS DADOS

Os dados desta pesquisa correspondem às audiências pertencentes ao acervo do Projeto “Identidade, Linguagem e Interação: a co-construção/negociação de identidades no PROCON”, aprovado pelo Comitê de Ética da Universidade Federal de Juiz de Fora por meio do parecer nº CAAE: 00620912.0.0000.5147, em 14/12/2012.

Trata-se de audiências de conciliação gravadas em áudio no PROCON de uma cidade do interior de Minas Gerais. Essas gravações foram posteriormente transcritas com o intuito de registrar, materialmente, a forma como os participantes utilizam a linguagem para produzir entendimentos.

Sabemos que, como coloca Duranti (2000), a transcrição de uma conversa não é o mesmo que a conversa, do mesmo modo que a gravação da interação não é o mesmo que a interação. No entanto, a transcrição possibilita registrar a construção linguístico-discursiva da interação.

Ladeira (2007) chama a atenção para a importância de se arquivar a gravação mesmo após a transcrição, pois essa seria um elemento convencional de referência, seria a representação dos dados, e a fita gravada a própria reprodução de determinado evento. No entanto, a gravação é apenas uma forma de reprodução e, portanto, não consegue refletir tudo o que aconteceu no evento gravado. Embora existam convenções de transcrição rigorosamente detalhadas, não há um sistema de transcrição absolutamente neutro.

A escolha do método de transcrição deve levar em conta, de acordo com Gago (2002), os parâmetros teóricos, objetivos e interesses específicos da área de pesquisa, não podendo ser tomada apenas como uma forma de transformar texto oral em documento escrito, uma vez que ela procura preservar uma série de elementos determinantes presentes no momento interacional. Desse modo, a transcrição deve ser tomada também como um procedimento analítico interpretativo. O autor coloca ainda que a transcrição é uma representação de um encontro que realmente ocorreu, por isso está sujeita a problemas de representação geral, podendo ocorrer outras possibilidades de interpretação.

Considera-se que uma transcrição não é um produto final, acabado, perfeito e que permanecerá alterado ao longo do tempo. Uma vez que depende da audição humana, por natureza imperfeita, cada nova audição poderá corresponder a nova representação dos fenômenos. O efeito do tempo também poderá contribuir para adicionarmos mais camadas de entendimento dos fenômenos, tornando mais “espessa” nossa descrição deles (GAGO, 2002, p. 91).

Mesmo que a transcrição não represente com fidelidade todos os dados da interação, ela é fundamental, pois é o principal meio de registrar aspectos conversacionais importantes para a compreensão interacional como pausa, sobreposição de falas, entonação, aspiração ou expiração de ar durante a fala, entre outros que se mostrarem relevantes para que a fala-em-interação possa ser analisada.

Em Duranti (2000), encontramos pontos importantes relacionados à transcrição que podem nos ajudar a refletir sobre o modelo que adotamos neste trabalho.

- A transcrição é um processo seletivo.
- Não há uma transcrição perfeita que represente a interação de forma original, mas há transcrições melhores dependendo do objetivo do pesquisador.
- Não há uma transcrição final, mas versões distintas de acordo com o propósito da pesquisa.

- Transcrições são procedimentos analíticos.
- As escolhas que fazemos para representar as informações devem ser bem explicadas.
- O método de transcrição varia de acordo com os objetivos do pesquisador.
- É preciso ser consciente das questões teóricas, políticas e éticas que envolvem o processo de transcrição.

No intuito de representar a conversa com o máximo de detalhes possível, optamos por utilizar como modelo de transcrição um sistema gráfico que possibilitasse marcar pausas, hesitações, interrupções, ênfases, etc, adaptado de Garcez; Bulla; Loder (2014). Apresentamos abaixo a tabela de convenções de transcrição utilizada nesta pesquisa.

Tabela 1: Sinais de transcrição utilizados na pesquisa.

.	Ponto final	Entonação descendente
?	Ponto de interrogação	Entonação ascendente
,	Vírgula	Entonação de continuidade
↑	Seta para cima	Mais agudo
↓	Seta para baixo	Mais grave
palav-	Hífen	Marca de corte abrupto
pala:vra	Dois pontos	Prolongamento do som
Pala:::vra	Sequência de dois pontos	Prolongamento do som de maior duração
<u>Palavra</u>	Sublinhado	Sílaba ou palavra enfatizada
PALAVRA	Maiúscula	Intensidade maior no volume
°palavra°	Sinais de graus	Intensidade menor no volume
>palavra<	Sinais de maior e menor	Fala acelerada
<palavra>	Sinais de menor e maior	Fala pausada, lenta
hhh	Sequência de h	Aspiração ou riso
.h	H precedido de ponto	Inspiração audível
=	Sinal de igual	Elocução contíguas, sem intervalo
[ ]	Colchetes	Início e fim de falas sobrepostas
(2.5)	Número entre parênteses	Medida de silêncio em segundos e décimos de segundos

(.)	Ponto entre parênteses	Micropausa de até 2/10 de segundos
( )	Parênteses vazios	Fala que não pôde ser transcrita
(palavra)	Segmento de fala entre parênteses	Transcrição duvidosa
((palavra))	Parênteses duplos	Descrição de atividade não-vocal

Fonte: Adaptado de Garcez; Bulla; Loder (2014)

Optamos por esse modelo, que é o sistema inspirado ao usado pela ACE, pois privilegia a fala-em-interação a partir de sua organização sequencial, fator importante para a perspectiva sociointeracional adotadas por nós neste trabalho.

Para materializar graficamente o texto oral foi utilizado um sistema gráfico entendido, de acordo com Gago (2002), como um “conjunto de símbolos utilizados para se representar na escrita o discurso produzido originalmente na modalidade oral” (GAGO, 2002, p. 95). De acordo com o autor há duas formas de transcrição: a escrita-padrão e a escrita modificada. No primeiro, a fala é grafada em registro padrão culto, não no sentido empregado pela gramática normativa, mas como é empregado na prática efetiva e discutida por escritores contemporâneos; já no segundo caso, os detalhes de pronúncia do falante são fielmente incorporados à transcrição. Quanto a esta última forma de transcrição, Gago (2002) destaca possíveis problemas como tendência a rebaixar a classe social ou o nível de escolaridade a partir da grafia modificada, construindo, assim, uma imagem negativa dessas pessoas. Os próprios participantes interpretam os fenômenos de linguagem oral como erro, falta de atenção, problemas de performance, avaliando de forma negativa sua competência comunicativa, dificuldade de leitura das transcrições sobrecarregadas de grafia modificada.

Em nossas transcrições, decidimos por usar, predominantemente, a escrita-padrão, visto que a ortografia convencional é considerada mais acessível que a escrita modificada e o uso desta poderia acarretar a criação de estereótipos diante das falas dos participantes, uma vez que, trabalhamos a partir da perspectiva do falante.

Outro fator importante diz respeito à forma de identificar os participantes da pesquisa. Em alguns casos, opta-se por identificá-los utilizando letras, o que pode anonimizá-los. Outra forma é o uso de categoria social ou institucional, porém essa forma realça apenas uma das muitas identidades que podem estar no discurso. O uso mais recorrente é a utilização de pseudônimos. Escolhemos esse formato de

identificação com o intuito de preservarmos a privacidade dos participantes e por privilegiarmos o princípio êmico, a esse respeito Loder (2008) diz que,

(...) a identificação dos participantes a partir de categorias interacionais (...) ou institucionais (...) é criticada por evocar uma imposição de categorias *a priori* aos participantes. A preocupação dos críticos a essa opção é de não limitar, de início, as categorias que possam ser relevantes à análise posterior nem negligenciar as múltiplas identidades relevantes ao longo de uma interação ou mesmo em um dado momento. A questão é que, se se está buscando aproximar a perspectiva êmica (...), seria necessário evidenciar que a categoria com a qual o participante está sendo identificado na transcrição é demonstravelmente relevante para os próprios participantes ao longo de toda a interação. Caso isso não seja possível (especialmente porque múltiplas identidades podem estar sendo simultaneamente relevantes para um mesmo participante num dado momento), atribuir uma dada categoria a priori a um participante seria uma imposição ética (em oposição a êmica) do transcritor (LODER, 2008, p. 148).

No entanto, a identificação por nomes fictícios não está livre de críticas, alguns estudiosos dizem que ao utilizar um nome próprio haverá sempre uma categoria que se sobressairá, por exemplo, a questão do gênero masculino e feminino, porém para os analistas da conversa, de acordo com Loder (2008), é a que poderia causar menor dano aos resultados analíticos.

### 3.3- PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Durante o processo de análise do nosso *corpus* de pesquisa, a fala-em-interação em audiências no PROCON, consideramos as escolhas dos diferentes elementos linguísticos por parte dos participantes não como algo acidental, mas como uma ação estrategicamente intencional para o gerenciamento da interação. Como coloca Gumperz (2002)

(...) a diversidade linguística é mais do que uma questão de comportamento (...) funciona como um recurso comunicativo nas interações verbais do dia a dia no sentido de que, numa conversa, os interlocutores – para categorizar eventos, inferir intenções e apreender expectativas sobre o que poderá ocorrer em seguida – se baseiam em conhecimentos e estereótipos relativos a diferentes maneiras de falar. Esse conjunto de informações internalizadas é crucial para a manutenção do envolvimento conversacional e para o uso eficaz de estratégias persuasivas (GUMPERZ, 2002, p. 150).

Procuramos nos amparar naquilo que os participantes, demonstradamente, revelam uns para os outros como evidência significativa dentro do processo interacional, sem nos limitar a interpretação do evento comunicativo à identificação *a priori* de categorias sociais. Pois, de acordo com Gumperz (2002), a compreensão de uma elocução pode variar dependendo do enquadramento interacional daquele momento. Tendo em vista que, “o tipo de atividade não determina o significado, mas restringe as interpretações, canalizando as inferências de forma a ressaltar ou tornar relevante certos aspectos do conhecimento prévio e diminuir a importância de outros.” (GUMPERZ, 2002, p. 152).

O autor fala de pistas de contextualização, sobre as quais já explanamos brevemente no capítulo dois deste trabalho. Referem-se a sinais presentes no interior do evento comunicativo que os falantes fazem uso para sinalizar, ao seu ouvinte, que tipo de atividade está acontecendo ali. Dessa forma, o interlocutor poderá alinhar-se àquele enquadre, podendo, assim, acessar as informações necessárias para que a mensagem em curso seja significada adequadamente.

No processo de análise, o pesquisador deve, portanto, tomar estas pistas a partir do processo e do contexto interacional, onde elas se deixam encontrar, pois “os significados das pistas de contextualização são implícitos” (GUMPERZ, 2002, p. 153). Dessa maneira, o pesquisador deve observar com rigor em suas transcrições tanto quanto possível, os aspectos fonéticos, prosódicos e interacionais, para que se possa entender o que está acontecendo e, desse modo, poder analisar o que os participantes pretendem e como percebem a ação interacional.

#### 3.4- O CONTEXTO INTERACIONAL: O PROCON

O PROCON, órgão do Governo Federal (LEI 8.078), foi criado com o intuito principal de prestar esclarecimento sobre questões nas relações de consumo e intermediar conflitos decorrentes dessa relação. Tendo como base o Código de Defesa do Consumidor, esse órgão coloca o cidadão como participante ativo no processo de resolução do conflito para o qual pede solução. Uma vez que, as partes envolvidas têm a possibilidades de dialogarem, a partir de contexto interacional de mediação, para a resolução do problema.

Esse fato faz com que a mediação no PROCON se difere de outros contextos institucionais, pois ela é considerada moderada por permitir que as partes interajam entre si durante a audiência. Visto que, não limita os envolvidos a apenas responderem perguntas feitas pelos mediadores. Esses, por sua vez, têm como papel institucional fornecer informações aos participantes, serem o porta-voz do consumidor, caso esse necessite, e tentar conduzir a interação para um acordo e evitar que se chegue aos tribunais civis. Nessa medida, tenta-se atingir o discurso do consenso. (SILVEIRA; GAGO, 2005).

A mediação pode ter como representante institucional um estagiário do curso de Direito, que são treinados para atuar na instituição; e os advogados, que não necessitam acompanhar de perto todas as audiências, devendo dar apoio aos estagiários quando necessário.

Como afirmam Silveira e Gago (2005), o PROCON não tem poder legal para obrigar as partes a selarem um acordo. Esse deve nascer, se for o caso, a partir das audiências de conciliação agendadas entre os reclamante e reclamado. Quando a questão não pode ser resolvida no PROCON é encaminhada para a justiça comum ou para os juizados especiais.

As audiências, de acordo com Oliveira (2010), são constituídas por três fases: o primeiro o *enquadre legal da reclamação*, momento no qual as partes expõem suas versões dos fatos; o segundo momento, é a fase da *atribuição de responsabilidades*, quando se instaura o confronto a partir das narrativas construídas, aqui o mediador intervém na tentativa de encaminhar a discussão para se chegar a uma negociação; por fim, passa-se ao momento de *encerramento* da audiência com ou sem acordo. Segundo a autora, essa estrutura não é fixa, podendo os momentos se sobrepor uns aos outros.

### 3.5- DESCRIÇÃO DOS DADOS

Após uma breve análise de algumas audiências, optamos por duas que nos ofereciam material suficiente para responder as questões propostas neste trabalho, não sendo necessário, portanto, aumentar nosso material linguístico de análise, tendo em vista que, em outras audiências, observamos as mesmas recorrências.

A primeira audiência de conciliação que compõe nossos dados recebe o nome de *Super Gesso*, nela temos a seguinte estrutura de participação: as partes confrontantes

são a reclamante, Sandra, e os reclamados, Pedro e Carlos; as mediadoras, Flávia, a estagiária do órgão, que inicia o evento, e a advogada Adriana, que participa da interação já na segunda fase. Vale ressaltar que, para resguardar os participantes, todos os nomes citados são fictícios.

A audiência tem como motivação a reclamação de Sandra, que alega ter contratado os reclamados para prestar serviço referente à aplicação de gesso em sua casa. A reclamante afirma que, devido à má qualidade do trabalho recebido e ao fato de que os reclamados só apareciam para trabalhar no momento de receber, preferiu interromper a obra. No entanto, já havia pagado a quantia de mil reais, metade do valor acordado e, como, em sua opinião, o serviço recebido até aquele momento é inferior ao dinheiro já pago, quer que Pedro e Carlos executem o serviço até completar o valor recebido por eles ou, então, devolvam parte do dinheiro.

Por outro lado, os reclamados contestam as colocações apresentadas por Sandra, em função disso defendem que os problemas em relação à obra aconteceram devido a questões técnicas do projeto e ao fato do marido da reclamante ter paralisado a obra. Afirmam também que não têm como devolver o dinheiro, pois considerando o material empregado e a mão de obra já somam os mil reais pagos até o momento. Eles se dispõem terminar a obra desde que Sandra pague o valor restante.

A outra audiência de conciliação de nosso *corpus* é denominada *Saudeplan*. Ela possui a seguinte estrutura de participação: reclamante, Pedro; reclamada, Clara, a advogada representante da empresa Saudeplan; a mediadora, Luiza, advogada do PROCON. Também aqui todos os nomes são fictícios para preservar a identidade dos participantes.

O conflito que motiva essa audiência consiste no fato de que o reclamante possuía um plano de saúde oferecido pela empresa citada. No entanto, por questões financeiras, foi até à Saudeplan e solicitou, verbalmente, para a atendente o cancelamento de sua assinatura. O que não ocorreu, pois após seis meses recebeu uma cobrança das parcelas que haviam deixadas de ser pagas após a solicitação verbal de cancelamento. Agora, ele exige o cancelamento do plano e das parcelas cobradas.

Por outro lado, a reclamada alega que Pedro não seguiu o protocolo correto de pedido de cancelamento de seu plano, conforme consta no contrato. Assim sendo, identifica-o como uma pessoa irresponsável por não ler e conhecer o conteúdo de um documento que assinou. Porém, o reclamante contesta que não teve acesso ao contrato

como um todo, mas apenas à cláusula de adesão. Apresentando, desta forma, a empresa como omissa.

Essas constatações, bem como os procedimentos de análise apresentados aqui, podem ser percebidos no capítulo seguinte, no qual analisamos alguns excertos das audiências que compõem o nosso corpus.

## 4- ANÁLISE DOS DADOS

No presente capítulo, descrevemos e analisamos alguns excertos das audiências que compõe o corpus de nossa pesquisa. Como já mencionado anteriormente, trabalhamos com duas audiências de conciliação no PROCON: Super Gesso e Saudeplan. Optamos por analisá-las separadamente respeitando a sequência interacional, uma vez que os sentidos são construídos de forma processual, ou seja, algo que está sendo dito em determinado momento pode estar vinculado a um enunciado imediatamente anterior ou, ainda, a um enunciado mais distante.

### 4.1- ANÁLISE DA AUDIÊNCIA SUPER GESSO

Nessa audiência, estavam presentes: a mediadora Flávia, estagiária, que inicia a audiência; a mediadora Bruna, advogada do PROCON, que não estava presente no início da audiência; a reclamante Sandra e os reclamados Pedro e Carlos. O conflito tem como ponto motivador a insatisfação da consumidora em relação aos serviços prestados pela empresa Super Gesso, o que levou a paralisação da obra. No entanto, a reclamante alega que a quantidade de serviço executada em sua casa é inferior ao valor já pago. Por outro lado, os reclamados alegam que os problemas existentes se devem a erros no projeto e ao fato de o marido da reclamante ter interrompido a obra. Afirmam também que os serviços prestados até o momento, considerando mão de obra e material, superam o valor pago.

Para uma maior compreensão da localização do excerto dentro da sequência interacional, especificamos entre colchetes a que fase da audiência ele corresponde de acordo com as orientações encontradas em Oliveira (2010). A saber, [1ª fase] corresponde à fase inicial da audiência, quando cada parte tem a possibilidade de expor sua versão dos fatos; [2ª fase] refere-se ao momento da atribuição de responsabilidades, no qual acontece o confronto mais diretamente; [3ª fase] é o encerramento, que engloba a proposta de acordo ou encaminhamento para a justiça.

Começamos a análise considerando o início da interação, quando a mediadora reconhece o reclamado Pedro como ouvinte ratificado, ou seja, espera-se que ele se torne o próximo falante para fazer o seu relato dos fatos dando início à primeira fase da audiência.

### Excerto 01 - [1ª fase]: Nós fomos indicados.

01 Flavia: bom, ô: seu pedro eu não sei se: você se inteirou na  
02 carta do que tava acontecendo  
03 Pedro: não, mas eu sei o que está acontecendo (.) já faz tempo  
04 já a gente sabe o que está [acontecendo].  
05 Flavia: [hum::, hum]=  
06 Pedro: =olha, nós fomos indicados pra prestar um serviço pra  
07 ela, certo?  
08 Sandra °infelizmente°,  
09 Pedro: NÃO, aí:: você vai entra num [mérito que não vai ser  
10 julgado ( )]  
11 Sandra [°não, (isso também não  
12 tem a ver)°]=  
13 Pedro: =num va:i, é infelizmente, nós já temos quem fala  
14 felizmente também (0.4) já tem dezesseis [anos que eu  
15 lido com isso]  
16 Flavia: [não, perai  
17 num vão, num ] vão entrar no mérito

A interação inicia com a mediadora se direcionando ao reclamado Pedro, que se torna ouvinte ratificado, portanto, espera-se que ele seja o próximo falante para fazer seu relato dos fatos, o que ocorre a partir da linha 06.

Pedro inicia (linha 06) se direcionando à mediadora, para isso faz uso do verbo (olha<sup>6</sup>), que aqui é usado como um marcador discursivo com a função de prefácio, através do qual o falante reivindica o piso narrativo para si, ao mesmo tempo em que chama a atenção do interlocutor para o que será contado (Garcez, 2002). Ao dizer que (nós fomos indicados pra prestar um serviço pra ela), o reclamado utiliza de um dado da coletividade cultural - o fato de terem sido recomendados - que, indexicamente, possui um valor ideológico positivo, para construir sua imagem de bom profissional, tendo em vista que caracteriza o reconhecimento profissional por serviços prestados a outros. Os indexicais apontam para pontos de vista socialmente situados e estabelecem o ponto de vista do falante, bem como suas relações com outros atores sociais (JAFFE, 2016). Nesse caso, o reclamado valeu-se desse recurso como estratégia para conferir status de factualidade a uma opinião subjetiva (SHI-XU, 2000).

Na sequência, Sandra, que não era a interlocutora endereçada para aquele momento, rompe a fase de enquadre legal da reclamação sobrepondo sua fala ao fazer

---

<sup>6</sup>De acordo com Rost Snichelotto (2009), verbos de percepção visual como “olhar” e “ver” podem sofrer uma mudança morfossintática ampliando o seu significado e passando a funcionar como marcador discursivo ao sinalizar diferentes atitudes do falante: advertência, prefaciação, exemplificação, atenuação etc.

uma avaliação negativa (infelizmente) da indicação recebida. A reclamante demonstra não estar alinhada ao enquadre institucional de audiência e instaura com o reclamado um novo enquadre - bate boca - (linhas 08 a 15). Pedro, nesse novo enquadramento, segue com seu objetivo de atribuir a si uma identidade de bom profissional, desse modo, recorre ao elemento do senso comum - tempo de serviço- (linhas 13 a 15), que também possui um valor ideológico positivo, visto que, indexicamente, denota experiência e qualificação para o serviço.

Nas linhas 16 e 17, a mediadora se sobrepõe à fala do reclamado na tentativa de reenquadramento da institucionalidade da atividade. Flávia consegue seu intento e a fase inicial da audiência, na qual cada uma das partes narra sua versão do evento é retomada, como podemos observar no excerto seguinte.

### **Excerto 02 - [1ª fase]: O projeto da menina**

23 Flavia: deixa que ele fala agora depois (você fala)  
24 Pedro: Então (.) nós fechamos o valor com ela de dois mil reais.  
25 pra quê? (.) ela tem três quarto na casa dela, tem um:  
26 banheiro suíte, um banheiro social, um hall de escada, um  
27 lavabo, cozinha, sala, de jantar que ela é ligada, certo?  
28 (0.5) Foi apresentado pra gente um projeto de um- uma  
29 firma concorrente nossa (.) então: nós orçamos o valor em  
30 cima des- desse projeto. (1.2) >vão fazer vão fazer  
31 papapá< (.) Ficou estabelecido que ela nos daria  
32 quinhentos reais mensais. (0.5) lá teve problema de parte  
33 elétrica, a cozinha atrasou um pouquinho, o:: azulejo pra  
34 pode:r, fomos embora, aí ela nos pagou mil reais, duas  
35 prestações de quinhentos reais, aí nós fizemos (.) os  
36 três quartos °tã- tão concluídos° tem um friso do quarto  
37 dela que o esposo dela alegou que tinha um armário que  
38 vai ser feito, que a posição do projeto não estava de  
39 acordo, porque ia avançar o guarda-roupa e- e o friso não  
40 poderia ser ali. <o projeto não fomos nós> mas nós  
41 concordamos também, num: não tinha problema não. (1.8) o  
42 banheiro tem que fazer ( ) rapaz pra fazer o projeto  
43 (1.4) um vidro que ela desejasse cortar porque era vidro  
44 jateado tem que ela que tem que decidir. eu posso sugerir  
45 mas quem tem que decidir é eles. não sou eu, cê entendeu?  
46 a sala dela deu um problema técnico, de execução, não  
47 tinha no projeto da menina os tubos passando, depois  
48 passaram a ter, entendeu. então foi sugerido em função do  
49 que ocorreu (.) um detalhe, por vários detalhes a gente  
50 sugeriu e deixou eles decidirem (.) um dia o esposo dela  
51 pegou e falou as- "eu quero parar o serviço". (1.5) ele  
52 também não falou eu quero parar definitivo, de repente  
53 falou quero parar pra poder ver o que podia ser feito, °o  
54 que deveria ser feito°. Não retomou mais, ele não falou  
55 mais. aí eu fui lá, peguei o material nosso (1.4) aí  
56 depois ele quis negociar o valor de novo, ele alegou que  
57 não tinha o dinheiro e tal, aí que até fez um acordo do  
58 outro valor (.) e não chegou em acordo porque eles não  
59 chegaram em acordo, ué. mas que PAROU o serviço foram

O excerto 2 inicia com a fala de Flávia (linha 23) restabelecendo o alinhamento dos participantes ao enquadre da audiência, momento no qual o reclamado narra sua versão do ocorrido.

Pedro inicia sua narrativa expondo o valor acordado para a realização da obra e, na sequência, menciona os cômodos da casa como justificativa para o valor cobrado (linhas 24 a 28). Nas linhas subsequentes (28 a 32), o reclamado deixa claro que o projeto apresentado a eles é de autoria de uma firma concorrente, portanto se exime da responsabilidade em relação a ele e confirma a celebração do acordo e a forma de pagamento. É interessante perceber que Pedro, ao mencionar a estrutura da casa e a questão do projeto ser de outra empresa e não de sua autoria, começa a desenhar o contexto (FABRÍCIO, 2014), a engendrar um repertório, ideologicamente relacionado, que constituirá o seu campo indexical (JAFFE, 2016), a partir do qual os significados serão construídos interacionalmente. Essa lógica é percebida na continuidade, quando o reclamado expõe problemas de atraso na construção da casa e no projeto (linhas 32 a 49) que impediram a continuação dos seus trabalhos.

Pedro menciona que, enquanto prestador de serviço, pode sugerir detalhes em relação à obra, mas a responsabilidade de tomar decisões é dos contratantes (linhas 44 e 45), essa mesma ideia é reforçada nas linhas 49 e 50. Informação que pode parecer despreziosa, mas, considerando a narrativa como um todo, percebemos que o reclamado se libera da responsabilidade da paralisação do serviço e de outras decisões referentes à obra. Ou seja, a elocução do reclamado é, mais uma vez, uma construção do contexto que gerou o conflito, a partir da qual os efeitos de sentidos são produzidos.

O reclamado segue expondo os problemas ocorridos na obra, à vista disso recorre a um discurso reportado ao dar voz ao marido da reclamante que se torna responsável pela afirmação (o esposo dela alegou que tinha um armário que vai ser feito, que a posição do projeto não estava de acordo). Mais adiante, elevando o tom de voz, Pedro chama a atenção para o projeto e reforça que esse não era de sua autoria (o projeto não fomos nós), argumento reiterado na linha 47, quando aponta que a autoria é de outra pessoa (projeto da menina). Aqui, o reclamado utiliza do atributo “menina” para marcar a autora do projeto, esse recurso funciona como um desqualificador, pois enquanto categoria linguística o termo menina

indexicaliza a carga ideológica de pessoa frágil, de pouca idade, portanto, inexperiente e imatura. Na linha 51, usando novamente o discurso reportado, Pedro anima a voz do esposo de Sandra, que se torna autor e responsável pela elocução que levou à paralisação da obra (o esposo dela pegou e falou as- "eu quero parar o serviço"). Informação reforçada no final da narrativa (linhas 59 e 60), quando o reclamado repete, de forma exaltada, que os responsáveis pela paralisação da obra são a reclamante e seu esposo.

Sandra, no entanto, se opõe ao relato de Pedro e acrescenta outras informações relevantes para a constituição da realidade dos fatos que geraram o conflito, como se pode observar no excerto a seguir.

### **Excerto 03 – [1ª fase]: Só iam pra receber o dinheiro**

69 Flavia sandra, a senhora tem alguma coisa[a fala:]  
70 Sandra: [flávia ] <o negócio é  
71 o seguinte>, desde o início começou-se o serviço eles  
72 trabalhavam TRÊS DIAS e só iam pra receber dinheiro no  
73 meu serviço. isso aconteceu duas vezes. eu já até  
74 coloquei pra você. sendo que esses detalhes se vai por  
75 vidro ou não, depois:: o- o lucas conversou com o joão e  
76 falou, <conversou com o cara do vidro> e falou, "a gente  
77 não tem condição de pôr vidro agora", aí o cara do vidro  
78 falou "olha, vocês mandam fazer o acabame:nto que tem que  
79 ser feito depois a gen- quando você puder você encaixam o  
80 vidro". °ficou feito isso°. só que, o serviço todo <igual  
81 eu falei> três partes foram feitas; foram três sancas,  
82 mas assim, onde vai entrar iluminação que estava no  
83 projeto, isso aí não foi [mexido]

Nesse excerto, Flávia endereça a interlocução a Sandra, que se torna a próxima falante (linha 69). Os participantes estão alinhados ao enquadre dessa fase da audiência, do PROCON, na qual as partes têm assegurada a oportunidade de narrar suas visões sobre o evento.

A reclamante inicia sua micronarrativa selecionando a mediadora como ouvinte ratificada e endereçada (linha 70). Em seguida, utiliza o marcador discursivo (o negócio é o seguinte), que funciona aqui como um sinalizador de elaboração (ALENCAR, 2010), como prefácio para marcar a posse de seu piso conversacional e chamar a atenção dos outros participantes (GARCEZ, 1992) para o que será verbalizado.

Sandra menciona o fato dos reclamados irem até seu local de trabalho para receberem para fazer uma avaliação negativa de suas condutas (desde o início

começou-se o serviço eles trabalhavam TRÊS DIAS e só iam pra receber dinheiro). A ênfase dada à quantidade de dias trabalhados e outras pistas contextuais presentes na fala de Sandra como a marcação temporal (desde o início), o uso do operador argumentativo (só)<sup>7</sup> e o aumento no volume da voz (TRÊS DIAS) intensificam essa avaliação de cunho moral. Nessa micronarrativa, a reclamante constrói de forma implícita a identidade dos reclamados como pessoas oportunistas e interesseiras. Essa construção confere à opinião subjetiva de Sandra, de que os reclamados são maus profissionais, um caráter factual, pois ela se ampara em um fato objetivo para fundamentar-se, o que para Shi-xu (2005), constitui uma prática capaz de resignificar um fato. Assim como Pedro em sua narrativa, a reclamante começa a estruturar o repertório que comporá o contexto (FABRÍCIO, 2014), o campo indexical, a partir do qual os significados serão construídos (JAFFE, 2016).

A questão de irem até seu local de trabalho para receberem é outro fator que também ganha relevo no piso conversacional de Sandra quando ela usa a expressão que indica recorrência (isso aconteceu duas vezes, linha 73). O comportamento dos reclamados descrito pela reclamante foge às normas sociais ou institucionais<sup>8</sup> e projeta avaliações negativas sobre o outro. Sobre isso, retomamos Shi-xu (1992) que afirma que as opiniões podem transmitir uma crença ideológica por expressarem uma moral partilhada ou aceita, funcionando, portanto, como base de realidade para opiniões subjetivas conferindo a estas uma aparência de factualidade.

Mais adiante, Sandra faz referência ao contato de seu esposo com o vidraceiro (linhas 75 e 76) para desconstruir a contexto instalado por Pedro de que havia problemas no projeto e na casa que impediam a continuidade de seu serviço. Para dar mais credibilidade a sua fala, Sandra, por meio de discurso reportado, anima a voz de um *expert* sobre o assunto, colocando em dúvida a versão dos reclamados (linhas 77 a 80) (aí o cara do vidro falou "olha, vocês mandam fazer o acabamentoo que tem que ser feito depois a gen- quando você puder vocês encaixam o vidro"). Aqui, há outro recurso argumentativo com carga ideológica marcante, pois

---

<sup>7</sup>De acordo com Koch (2009), esse operador tem como função introduzir um pressuposto (no caso, de que os reclamados não trabalhavam) e se orienta para sua afirmação total (queriam receber sem ter trabalhado o suficiente para isso).

<sup>8</sup> Em algumas situações pode até incidir como crime de acordo com o Código de Defesa do Consumidor que no seu artigo 71 proíbe utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer.

socialmente quando se cita a fala de um especialista no assunto, o que a teoria da argumentação chama de argumento de autoridade<sup>9</sup>, desloca-se do locutor a responsabilidade pelo que está sendo alegado, ao passo que agrega mais credibilidade à afirmação. Shi-xu (2005) também reforça essa ideia ao afirmar que incorporar informações de especialistas a opiniões pode amenizar seu caráter subjetivo, fazendo dela base para a realidade que se quer construir.

Pedro toma o turno de fala novamente e segue com o objetivo de construir uma imagem positiva de si e, agora, projeta à reclamante e a seu marido a identidade de maus clientes, como podemos verificar a seguir.

#### **Excerto 04 [1ª fase]: Eles tão querendo passar o carro na frente dos bois.**

- 148 Sandra: [o resto a gente já tinha combinado. eu gastei mil reais]  
149 Pedro: [quando, como nã- como não estava ainda em condições] de  
150 ser feito tudo, nós passamos na frente (.) nem a parte  
151 elétrica existia, e não pode fazer gesso sem a parte  
152 elétrica, cê sabe disso. eles tão querendo passar carro  
153 na frente dos bois. olha só, ele falou comigo "ô pedro,  
154 mas de fato vocês vieram aqui" e o que ela tá falando é  
155 verdade, nós fomos lá e ela pagou. Como tava no processo  
156 mensal ela pagou uma pagou duas. eu achei até legal. eu  
157 falei (.)então vão fazer um negócio? nós acabamos de  
158 fazer o serviço teu, na hora que acabar cê me dá mais  
159 quinhentos que eu ainda te dou trinta dias pra dá os  
160 outros quinhentos. eu sugeri isso pra você.  
161 Sandra: Falou. eu não sei disso não  
162 Carlos: falou. eu conversei com com eu conversei com =  
163 Pedro: [=não, então seu marido tomo-, teu esposo não tomou a  
164 rédea da coisa=]  
165 Sandra: [=a última vez que o carlos falou comigo, ele ele só não  
166 caiu ele pena que] não tinha um gravador, que eu tava na  
167 castel, lá até costuma ter sistema de gravação, mas  
168 infelizmente a gente não tinha, porque o que esse cara  
169 falou [comigo, entendeu, um cachorro não faz]

No excerto acima, Pedro sobrepõe sua fala à de Sandra tomando, dessa forma, o turno para si (linhas 148 e 149). Nesse momento, os participantes ainda permanecem alinhados ao enquadre da primeira fase da audiência, quando narram suas versões dos fatos. A mediadora segue sendo a ouvinte endereçada na maior parte do tempo.

---

<sup>9</sup>O argumento de autoridade consiste na utilização de “atos ou juízos de uma pessoa ou de um grupo de pessoas como meio de prova a favor de uma tese” (PERELMAN & TYTECA, 2005, p. 348).

O reclamado alega que a obra estava com atrasos e, para confirmar sua opinião, cita dados objetivos como a parte elétrica que ainda não havia sido realizada e, portanto, o gesso não poderia ser colocado. (linhas 149 a 152). Na sequência, recorre a um elemento do senso comum, (eles tão querendo passar carro na frente dos bois), que funciona como um recurso indexical significativo, ao construir um efeito de sentido ideológico de que a reclamante e seu esposo são pessoas impacientes. Desse modo, a dimensão ideológica aqui tem a função de avaliar negativamente o comportamento dos reclamados, construindo suas identidades como maus clientes (linhas 152 e 153).

Pedro dá seguimento ao seu turno confirmando que Sandra já havia pago duas prestações do valor combinado, portanto, é boa pagadora (linhas 155 e 156). Ao mesmo tempo, tenta projetar a si a identidade de um prestador de serviço benevolente e bem-intencionado ao oferecer à contratante um tempo maior para o pagamento do restante do serviço (linhas 157 a 160).

Ao final de seu piso conversacional, Pedro se direciona à Sandra (eu sugeri isso pra você), que dessa forma se torna ouvinte ratificada e endereçada, podendo tomar o turno de fala. O que ocorre na linha 161 ao negar conhecimento da proposta mencionada pelo reclamado. Carlos, outro reclamado que até então não havia se manifestado, tenta desenvolver um turno de fala (linha 162), mas é impedido por Pedro, que engata sua fala à do companheiro e sugere que os problemas aconteceram por que quem estava à frente da negociação era Sandra, uma mulher, e não seu esposo, o homem da relação, (teu esposo não tomou a rédea da coisa). A esse respeito Billig (1991) chama a atenção para o papel do fator ideológico do senso comum, que tem como uma de suas funções produzir padrões de dominação e poder. Ao utilizar o senso comum, as pessoas estão repetindo suposições que confirmam acordos de poder existente. Por meio dessa construção linguístico-discursiva, o reclamado evidencia que Sandra, por ser mulher, não tem competência para tratar das coisas relacionadas à obra. Com isso, ele aciona, de forma indexical, que a mulher precisa de um marido.

Outra constatação que podemos fazer, tomando a fala de Pedro, é que ele se alinha a uma ideologia machista, pois as opiniões subjetivas, enquanto propriedade particular e individual, é um meio para acessar a identidade do opinador (SHI-XU, 2000). Ideia reforçada por Perrino e Wortham (2018) ao afirmarem que a indexicalidade está disseminada na linguagem e diz respeito aos sinais linguísticos que apontam para

características do falante, do destinatário, do objeto referido e de outros aspectos do contexto.

Nas linhas 165 e 169, Sandra toma o turno para si, mas não desconstrói a identidade de que ela é incapaz de cuidar da obra de sua casa. Ela faz referência a uma situação ocorrida entre ela e o reclamado Carlos, na qual esse a agride verbalmente. Sandra também usa uma máxima do senso comum (o que esse cara falou [comigo, entendeu, um cachorro não faz) para atribuir a si a identidade de vítima agredida, ao mesmo tempo, identifica Carlos como agressor.

Como podemos observar nas linhas 161 a 169, os participantes se mostram desalinhados ao enquadre da audiência no PROCON, pois fogem à meta institucional que é encaminhar para um possível acordo que solucione o conflito. Na verdade, eles instauram um novo enquadre de bate-boca, cujo propósito é ofender, acusar seu oponente. Quanto a isso, Stewart e Maxwell (2010), autores abordados em nosso referencial teórico, argumentam que participantes engajados em uma situação de fala em conflito tendem a seguir um padrão predominante, que é criar um contexto contraditório por meio de negações, acusações e justificativas, o que poderá evoluir para um nível mais tenso do conflito.

Podemos perceber essa tendência no próximo excerto, no qual continua o enquadre de bate-boca, e os participantes reforçam o conflito ao invés de solucioná-lo.

#### **Excerto 05 [2ª fase]: O barato sai caro**

177 Sandra: (...) mil reais pra se ganhar é muito difícil pra você  
178 pagar numa porcaria, entendeu. (num serviço que nem  
179 existe.)  
180 Pedro: >a gente já fez servi-<, a gente tem serviços bons e  
181 executados, tanto é que nós vivemos há dezesseis anos  
182 disso. [COMO você não entende, (.) eu não vou discutir  
183 contigo]  
184 Sandra: [infelizmente, infelizmente sabe. por causa de  
185 duzentos] e cinquenta reais, eu deixei de fechar com uma  
186 firma que é:: (.) que tem credibilidade na cidade.  
187 infelizmente! >sabe aquilo< o barato sai caro por causa  
188 de duzentos e cinquenta. eu pondo tudo de melhor na minha  
189 casa, por causa de <duzentos e cinquenta reais:> (.) eu  
190 tô tendo essa <amolação>. é uma coisa que já tinha que  
191 [tá pronta. >°a menina (que fez esse projeto disse que  
192 tinha que tá pronto) há muito tempo°<]

O excerto 5 inicia com Sandra que desqualifica o trabalho dos reclamados. Diante disso, Pedro toma o turno de fala (linhas 180 a 183) e, novamente, faz menção de que tem trabalhos bons executados por eles. Para agregar confiabilidade a essa

avaliação pessoal retoma a questão do tempo de serviço (*vivemos há dezesseis anos disso*), como prova factível para sua avaliação pessoal de que são bons profissionais. Pedro usa esse elemento indexical para construir a crença ideológica de que quem possui muito tempo fazendo algo se torna experiente e, portanto, bom naquilo que faz.

Na continuação (linhas 182 e 183), o reclamante tenta deslegitimar, desacreditar as alegações de Sandra, insinuando que ela não tem condições de fazer julgamentos de seu serviço, pois não entende do assunto (*COMO você não entende, (.) eu não vou discutir contigo*).

Sandra, sobrepondo sua voz, inicia um novo turno repetindo por duas vezes o advérbio (*infelizmente*) que aqui têm a função de desqualificar o fato de ter contratado a empresa Super Gesso, que era a mais barata, e não outra com maior credibilidade (linhas 184 a 186). Para amparar sua avaliação negativa do trabalho dos contratados e também conferir confiabilidade à realidade construída, a reclamante faz uso de outro elemento do senso comum, o ditado popular (*o barato sai caro*). Sandra recorre ao uso dessa forma simbólica para indexicalizar a crença ideológica de que o trabalho oferecido pelos reclamados, por ser mais barato, é de pior qualidade. Com essa estratégia, Sandra insiste na construção da identidade daqueles que prestaram serviço em sua casa como sendo maus profissionais. Essa ideia é defendida também quando faz menção ao fato de que a obra já deveria estar terminada (linhas 190 a 192).

Por fim, faz uso novamente do discurso reportado (*a menina (que fez esse projeto disse que tinha que tá pronto) há muito tempo*), animando a voz da projetista da obra. Aqui, o termo “menina” não tem a mesma conotação quando usado no exceto 2, linha 47, mas marca a autoria do projeto sendo de uma mulher, especialista na questão, que avalia negativamente a obra realizada pelos reclamados. Esse ato ratifica a hipótese de Billig (1991, p. 3) de “que as formas de pensamento, que são criadas por e dentro da ideologia, são elas próprias inerentemente retóricas”. O que nos permite afirmar que o sentido ideológico não é dado, mas variável e dinâmico, pois é construído interacionalmente a partir de uma organização discursiva que envolve relações indexicais entre o contexto sócio-histórico e a situação comunicativa. Essas considerações também vão ao encontro do que argumenta Blommaert (2005): um mesmo enunciado torna-se fundamentalmente diferente devido a diferentes enquadramentos ideológicos.

Como podemos perceber, no excerto acima, os participantes permanecem desalinhados ao enquadre legal de audiência de conciliação no PROCON, uma vez que

orientam suas narrativas para culpar e agredir um ao outro, reforçando ainda mais o conflito ao invés de se encaminharem para um acordo. Essa postura ainda é observada no recorte da sequência interacional abaixo.

### **Excerto 06 [2ª fase]: Isso aí tá errado**

296 Flávia: Espera aí gente! Não vamos [fica:r tentando agredir um  
297 ao outro não]  
298 Pedro: [Agora, criou um, criou um  
299 impasse aí,] sabe por causa de quê? Porque o esposo dela  
300 na época, (.) cê falou pra ele que era mil e quinhentos  
301 pro seu esposo. Quando ele me perguntou e era dois mil,  
302 ele virou e falou olha, isso aí tá errado.(0.2)> Eu tive  
303 que falar pro seu esposo que era dois mil<=

Nesse momento da interação, Flávia tenta reestabelecer o enquadre legal da audiência (linhas 296 e 297). Mas Pedro, sobrepondo sua fala à da mediadora, toma o turno e prossegue com o tópico discursivo que foge à meta institucional, ele, direcionando sua atenção para a reclamante, narra o episódio no qual ela mente para seu esposo sobre o valor acertado do serviço contratado (linhas 298 a 301).

Pedro, ao relatar tal evento, constrói a identidade da reclamante como uma pessoa mentirosa, que não é digna de confiança. Bamberg e Georgakopoulou (2008) dizem que as pessoas, por meio de micronarrativas, usam a linguagem e suas histórias para constituir mundos e eus, e não somente para representar sequências de eventos. Essa construção acontece de forma implícita, reforçando o que afirma Shi-xu (2000) que o discurso opinativo pode ser explícito ou implícito como apropriado para produzir os efeitos desejáveis.

Esse recurso de construção de identidades de maneira inferencial, por meio de relatos de eventos ocorridos, também é usado por Sandra em outro momento da audiência.

### **Excerto 07 [2ª fase]: Ele achou ruim porque a gente estava acordando ele.**

510 Sandra: [eu marquei] com o CARlos: [vá:rias  
511 vezes para o projeto do VIDro:, o proje- o cara fez o  
512 projeto do >vidro.<]  
513 Pedro: [não esquece isso, esquece isso,  
514 °esquece isso↓]  
515 Sandra: [°eu° liguei pra ele quinhe:ntas vezes, eu liguei pra  
516 ele >nove horas da manhã ele achou ruim porque a gente  
517 estava acorda:ndo ele<]

Nesse excerto, Sandra relata ter marcado com Carlos, por diversas vezes, para resolver a situação referente a um vidro que seria colocado em sua casa (linhas 510 a 512). Pedro tenta impedir que Sandra siga com esse tópico ao repetir, por três vezes, que ela esqueça daquilo (linhas 513 e 514). Ela, porém, ignora o pedido do reclamante e segue com sua fala afirmando ter ligado muitas vezes para Carlos e que esse não gostou de ter sido acordado às nove horas da manhã (linhas 515 a 517). Nessa micronarrativa, Sandra utiliza o fato de Carlos acordar tarde como pista contextual que indexicaliza a carga ideológica de que quem acorda tarde é preguiçoso, para construir, inferencialmente, a identidade dele como mau profissional.

O enquadre de bate-boca permanece, como podemos perceber, as partes se concentram em reviver o conflito, o que dificulta ainda mais a possibilidade de uma conciliação. Fato que ocorre também na sequência conversacional a seguir.

#### **Excerto 08 [2ª fase]: Você é mulher, mas é uma pessoa.**

601 Flávia: [Sandra:] espera aí espera- espera aí (0.5)[a gente está  
602 aqui ( )]

603 Sandra: [menti:ra cara  
604 como é que °você- homem que é homem não me:n<sup>te</sup>, CARA DE  
605 PAU cara. (0.8) menti::ra, eu dete:sto mentira e- >eu  
606 não gosto de mentira< ne:m de cria:nça mentiri°nha  
607 besta, >muito menos de um <ho::mem, isso pra mim num é  
608 ho:mem, é moleque.(.) é >igual o lucas falou "o problema  
609 é fazer serviço com moleque", (0.2) entendeu. [ele é  
610 ho:mem e não (moleque)]  
611 ((barulho de soco na mesa por parte da reclamante))

612 Carlos: [é, nós  
613 tratamos co:m e:le depois.]=

614 Pedro: =você vê: como é que a gente ( ).  
615 (.)>aí ela não quer que ele fale o que ele quer, não  
616 tem jeito >de falar com você,< você é mulher mas é uma  
617 pessoa (.) [você ficou louca ]

618 Carlos: [°você ficou louca?]

Como podemos observar, a mediadora continua, sem sucesso, com seu objetivo de reenquadrar a interação dentro da audiência no PROCON (linhas 601 e 602). Sandra permanece alinhada ao enquadre de bate boca, como é possível perceber pelas pistas de contextualização em seu piso conversacional (alongamento de vogais, ênfase acentuada em algumas palavras, fala acelerada, sobreposições de fala, escolhas lexicais de baixo calão, endereçamento da elocução diretamente para a parte oponente, dentre outras coisas).

No seu turno, a reclamante sugere que o reclamado Carlos esteja mentindo, ela faz uma avaliação negativa da conduta dele e para isso recorre a uma estrutura

discursiva machista (homem que é homem não me:nte), ideia reforçada ao caracterizá-lo como (CARA DE PAU), linhas 603 a 604. Na sequência, reivindica para si a identidade de uma pessoa idônea, por não gostar e suportar nenhum tipo de mentira (linhas 605 a 607) o que contraria a identidade de mentirosa que lhe foi projetada no excerto 06.

Sandra segue seu intento de construir uma identidade negativa de Carlos, por essa razão, utiliza o atributo moleque, termo que indexicaliza o sentido ideológico de uma pessoa de pouca responsabilidade. Estratégia reforçada ao animar a voz de seu marido, que se torna responsável pelo que está sendo dito, (igual o lucas falou “o problema é fazer serviço com moleque”). A reclamante, dando socos na mesa, compara seu esposo ao reclamado Carlos, por meio de um jogo de linguagem com as categorias linguísticas homem versus moleque. Ela mobiliza essas formas simbólicas, por meio das quais constrói, indexicalmente, o sentido ideológico de seu esposo como alguém responsável, ao passo que atribui a Carlos a identidade inversa (linhas 607 a 610). Esse, por sua vez, sobrepõe sua fala à da reclamante e, em tom de ameaça, sugere que depois acerta as contas com o Lucas (linhas 612 e 613).

Na continuação, Pedro, se endereçando à reclamante, sugere que não é possível manter diálogo com ela (não tem jeito >de falar com você). Nesse piso conversacional, Pedro trabalha com as categorias linguísticas mulher e pessoa para construir sua argumentação (você é mulher, mas é uma pessoa), de acordo com Ducrot (1981) os conectores têm uma grande responsabilidade pela organização argumentativa dos enunciados. No caso da conjunção mas, o autor esclarece que ela estabelece um efeito de sentido marcante, pois o locutor cria uma relação de assimetria entre os elementos contrapostos, sendo que o segundo elemento é colocado em uma situação superior, com maior relevância em relação ao primeiro. Ou seja, com essa construção discursiva, Pedro coloca o atributo mulher como uma categoria inferior ao termo pessoa.

Assim sendo, com esse jogo discursivo ele produz, de forma indexical, o efeito de sentido ideológico da mulher como um ser inferior. E, dessa forma, tenta reproduzir uma relação de poder/dominação sob Sandra, por ser mulher e ele um homem. Ideia ainda recorrente na sociedade que prega uma supremacia do homem no que concerne a mulher. Nisso consiste o conceito de ideologia de Thompson (2011) que é compreendida como o sentido a serviço da dominação. Ele a destaca como sendo uma característica criativa e constitutiva da vida social que é sustentada e reproduzida, contestada e transformada, através de ações e interações.

Outra conclusão a que podemos chegar aqui, diz respeito à construção do significado ideológico que foi, indexicalmente, produzido por Pedro, já que o termo mulher pode possuir diferentes significados, mas nessa abordagem ele emerge como um atributo negativo. Sobre isso, Blommaert (2014) argumenta que as pessoas produzem, desempenham significados, enquanto que a língua, no sentido estrito do termo, refere-se a um modo de produção de significado. O autor acrescenta que os fenômenos sociolinguísticos não são dados, mas, ao contrário, são construídos e interpretados dentro de realidades localizadas. Pedro encerra seu turno projetando à Sandra o atributo louca (linhas 616 e 617), ideia reforçada por Carlos na linha 618.

### **Excerto 09 [2ª fase]: Eu já sou avô**

709 Pedro: eu já sou avô, >eu não tenho-<, não sou criança não,(.)  
710 eu já tenho é netinho, tenho três neta.(0.2) e é com  
711 meu-, com meu trabalho, não é com pilantragem não.(.) Aí  
712 eu falei, você me dá 500 reais quando eu terminar?, e  
713 depois de 30 dias você me dá mais 500 que você alegou  
714 que não tinha dinheiro.=  
715 Sandra: =Isso aqui nunca foi falado pra mim,(.)isso nunca foi  
716 [falado pra mim].

Na linha 709, o reclamado destaca o fato de ser avô para se contrapor à identidade de irresponsável, atribuída pela reclamante ao utilizar o atributo moleque para caracterizá-lo anteriormente. Ao usar o termo avô, Pedro indexicaliza o valor ideológico positivo desse estereótipo como sendo uma pessoa madura, responsável, digna de respeito.

O reclamado segue alinhado a seu objetivo de construir uma identidade positiva de si, assim sendo, nega ser uma criança, atributo que Sandra usou para indexicalizar o sentido ideológico de alguém irresponsável, imaturo. Pedro reforça já possuir netos e associa esse fato ao seu trabalho e não com pilantragem como havia sugerido Sandra em outro momento da interação (linhas 709 a 711). Na sequência, insiste ter feito uma nova proposta de pagamento para a reclamante que estava sem dinheiro, nesse momento Pedro constrói sua identidade como um negociador benevolente e da reclamante como uma pessoa com problemas financeiros (linhas 712 a 714). Sandra, no entanto, toma o turno em seguida, e não corrobora com o intento de Pedro e nega ter recebido essa nova proposta (linhas 715 e 716).

O recorte da interação a seguir é marcado pela presença da advogada do PROCON que agora conduz a audiência.

### Excerto 10 [2ª fase]: Uma coisa que começa errada acaba errada também

745 Bruna: Agressões, gente, não vai chegar a [lugar nenhum (0.8)  
746 tá?]  
747 Pedro:: [mas ela, mas ela  
748 não]ela [não veio fazer acordo, ela quer desabafar, pó].  
749 Sandra: [Eu vou falar ele vai falar é muito complicado].  
750 Bruna: [ENTÃO (0.5) olha (0.2) aqui nós estamo-] nós  
751 estamos aqui pra tentar uma conciliação, esse negócio já  
752 começou errado a partir do momento que não existe  
753 um contrato (.) de prestação de serviço entre as  
754 partes, (.) [tá↑ (0.5) °Então°]=  
755 Pedro: [>Isso aí já é um fato consumado<].  
756 Bruna: =uma coisa que começa errado acaba=  
757 Sandra: =Exatamente  
758 Bruna: TER- acabando errado também. (0.2) [então]

Nesse momento da interação, Bruna, a advogada do PROCON, chama a atenção dos participantes para o desalinhamento em que eles se encontram em relação à meta institucional (linhas 745 e 746). Pedro toma o turno e aponta a reclamante como a responsável pelo desalinhamento, uma vez que sua intenção não é chegar a um acordo, mas desabafar (linhas 747 e 748). Já, Sandra com a fala sobreposta tenta justificar sinalizando a dificuldade de chegar a um acordo devido a versões diferentes contadas por ela e o reclamado (linha 749). Bruna eleva o tom de voz para manter a posse do turno e insiste no realinhamento dos participantes ao enquadre de audiência, dessa maneira, expõe qual é a função do PROCON (linhas 750 e 751). Em seguida critica o fato de não existir um contrato de prestação de serviço para que as partes possam se amparar (esse negócio já começou errado a partir do momento que não existe um contrato (.) de prestação de serviço entre as partes). Dessa forma, emerge da fala da mediadora uma ideologia formalista/legalista, a partir da qual ela orienta a condução da audiência.

Pedro tenta invalidar a construção da advogada (linha 755), que continua sua afirmação, valendo-se também de uma máxima do senso comum “o que começa errado, termina errado”. Assim, produz, indexicalmente, um valor ideológico negativo para avaliar a conduta dos participantes e, dessa forma, projetar as identidades de maus profissionais aos reclamados por não fornecerem um contrato de prestação de serviço. Também atribui a identidade de Sandra de uma cliente irresponsável por não solicitar o mesmo documento (linhas 759 e 758).

No excerto abaixo, após ouvir as partes e perceber a dificuldade de se manterem alinhados ao enquadre interacional de audiência de conciliação, Bruna retoma a posse do turno e encaminha para uma conclusão da interação.

### **Excerto 11 [3ª fase]: Vocês não tão falando a mesma língua**

1252 Bruna [Deixa- vamos chegar aqui numa conclu]são. tá? Voc- ó,  
1253 nós aqui no procon temos uma limitação técnica. Nós não  
1254 temos peritos pra mandar na sua casa pra avaliar  
1255 infelizmente o que foi feito, o que falta pra ser feito,  
1256 qual seria o valor de mercado do trabalho. Nós não temos  
1257 peritos pra isso que é o como já já deu pra perceber que  
1258 vocês não vão chegar a um consenso, entendeu, vocês não  
1259 tão falando a mesma língua, então não vai ter jeito a  
1260 gente chegar aqui num acordo. A gente vai ter que,  
1261 infelizmente, te encaminhar pra justiça, porque lá você  
1262 vai poder pedir uma perícia técnica,  
1263 Sandra: hum-hum  
1264 Bruna Um um: profissional da área pra avaliar melhor o que  
1265 [foi feito lá]  
1266 Pedro: [é melhor]  
1267 Sandra: hum-hum, hum-hum

Após perceber a dificuldade dos reclamados em se manterem alinhados ao enquadre da audiência de conciliação no PROCON, a advogada toma o turno de fala e encaminha uma possível conclusão (linha 1252). Bruna recorre à limitação técnica do PROCON em relação a não ter acesso a peritos que possam auxiliar na tomada decisões (linhas 1253 a 1257) e ao fato dos participantes não chegarem a um consenso por estarem desalinhados (linhas 1258 e 1259), para concluir que não haverá acordo e, conseqüentemente, ela irá encaminhar o caso para a justiça (linhas 1260 a 1262).

A reclamante (linha 1263) e o reclamado Pedro (linha 1266) mostram estar alinhados com a decisão da advogada.

É interessante notar que Bruna utiliza da construção da identidade do PROCON como instituição limitada e dos participantes como pessoas de difícil acordo como recurso para fundamentar sua decisão de encerrar o caso e encaminhá-los para a justiça.

A seguir, passamos a análise da audiência Saudeplan.

#### **4.2- ANÁLISE DA AUDIÊNCIA SAUDEPLAN**

Essa audiência tem como participantes a mediadora Luiza, advogada do PROCON; o reclamante Pedro e a reclamada Clara, advogada representante da empresa Saudeplan. O conflito é motivado pela cobrança de parcelas de um plano de saúde pela empresa citada a Pedro, mesmo após ele ter solicitado verbalmente o cancelamento de sua assinatura. A reclamada, por sua vez, se vale de uma ideologia formalista/legalista

para defender que o reclamante não seguiu corretamente o procedimento necessário para o cancelamento de seu plano, que deveria acontecer por escrito e não verbalmente como consta no contrato.

Na sequência, analisamos alguns excertos para perceber como elementos linguísticos-discursivos indexicalizam o sentido ideológico para construir identidades nessa interação institucional.

### **Excerto 1 – [2ª fase]: O senhor quis**

20 Clara: eu quero dizer pro senhor o seguinte (0.8) quando o  
21 senhor quis entrar num plano de saúde o que é que o  
22 senhor fez? (1.2) o senhor foi <à saudeplan, assinou um  
23 plano de saúde,> este plano de saúde, ele pelos termos  
24 e pelas cláusulas ele é um contrato.  
25 Pedro: é, só que eu não tive acesso ao contrato, eu assinei  
26 uma cláusula=  
27 Clara: =se o senhor (assinou)=  
28 Pedro: =como documento de adesão.  
29 Clara: Sim, é: o senhor teve a- é- o senhor fez uma adesão (.)  
30 porque os contratos, eles têm várias modalidades. os  
31 contratos bilaterais é quando: é um contrato com uma  
32 empresa, pra evitar, uma economia processual até: pra  
33 >evitar< que seja: que seja elaborado vários contratos.  
34 então, faz um contrato original e os outros são  
35 adesão. então acontece o seguinte (.) se o senhor teve  
36 o trabalho de fazer o de- de: de assinar uma adesão,  
37 conseqüentemente o senhor teria que ter o trabalho  
38 também de assinar uma rescisão, não é?=  
39 Pedro: =mas se eu não tive acesso ao: ao: ao contrato?

Consideramos o excerto acima como já pertencente à segunda fase da audiência, mesmo ainda estando no início da interação, devido ao alinhamento dos participantes ao enquadramento interacional que, no caso, é atribuir responsabilidades e não expor suas versões sobre o ocorrido como salienta Oliveira (2010). Nesse relato (linhas 20 a 23), a reclamada, advogada representante da empresa Saudeplan, chama a atenção para a autoria do fato. Para isso, constrói uma micronarrativa a partir de uma sequência de eventos (o senhor quis..., o senhor fez..., o senhor foi..., assinou), nos quais Pedro é colocado como agente da ação e, portanto, responsável pela situação conflituosa. Aqui destacamos o recurso linguístico usado pela reclamante como parte de repertório estratégico para estabelecer um contexto (FABRÍCIO, 2014), a partir do qual os significados serão dialógica e reflexivamente projetados. Nesse cenário, Pedro é colocado como responsável pela ação causadora do problema.

Essa micronarrativa confirma a colocação de Georgakopoulou e Bamberg (2008) quando afirmam que por meio da linguagem construímos mundo e eus, não apenas representamos os fatos ocorridos. Assim, ao dar mais destaque para o autor do que para o próprio evento, a advogada constrói a identidade de Pedro como o causador e não vítima do conflito. Ao mesmo tempo, oculta o fato da empresa não ter esclarecido ao reclamante o procedimento para a rescisão de seu contrato. Sobre isso Van Dijk (2012) ressalta que podemos criticar os autores da ação ou livrá-los de responsabilidade por ações, tendo em vista a forma como os representamos no discurso.

Nas linhas 23 e 24, a reclamada deixa claro que o documento assinado pelo reclamante se trata de um contrato. No entanto, essa fala é refutada por Pedro nas linhas subsequentes ao afirmar que não teve acesso ao documento como um todo, mas apenas a uma cláusula de adesão.

Na continuação, Clara segue seu relato explicando a dinâmica adotada pela empresa reclamada em relação aos tipos de contrato. Em seu turno, a advogada usa o termo empresa de forma genérica, ofuscando a ação da Saudeplan (linhas 29 a 31) no conflito e, ao mesmo tempo, criando a ideia de que é uma sistemática usual entre o setor empresarial. Ela justifica o fato do reclamante ter acesso apenas à cláusula de adesão e não ao contrato como todo, devido a uma economia processual adotada pela empresa. Clara, dessa forma, constrói o significado do termo economia processual como benéfico, ao indexicalizar o sentido ideológico desse evento como positivo, uma vez que combate a burocratização processual. Dessa forma, a empresa é identificada como consciente da complexidade do sistema burocrático (linhas 32 a 34).

A reclamada usa de fatos objetivos para fundamentar a realidade construída (Shi-xu, 2000), de que a empresa cumpriu seu papel, cumpriu o que havia sido combinado, em contrapartida, o reclamante é projetado como transgressor do que fora acordado. Como pode ser observado no turno seguinte (linhas 35 a 38), quando Clara estabelece uma relação de causa e consequência colocando em evidência a responsabilidade de Pedro no processo, visto que, uma vez que ele teve o trabalho de assinar uma adesão deveria também ter assinado a rescisão.

Pedro, no entanto, continua negando ter acesso ao contrato (linha 39). Esse alinhamento assumido pelo reclamado minimiza sua responsabilidade, já que desconhece as regras para a rescisão de seu plano de saúde. Ao mesmo tempo, imputa à empresa a responsabilidade de não oferecer-lhe o documento necessário para acessar essa informação, o que a torna uma empresa omissa.

Os participantes seguem com a fala de conflito opondo suas versões dos fatos, como podemos acompanhar no excerto a seguir.

### **Excerto 2 – [2ª fase]: O senhor tem nível superior?**

- 44 Clara: sim, mas me di- o senhor tem nível superior >tem?<  
45 Pedro: não, não tenho nível superior=  
46 Clara: =sim, é:=  
47 Pedro: =mas tenho segundo grau.  
48 Clara: é, mas acontece o seguinte. como é que o senhor assina  
49 uma coisa séria? se o senhor assinou um termo de adesão,  
50 o senhor tava o quê? consequentemente aderindo a alguma  
51 coisa, não é?=  
52 Pedro: =hanram.  
53 Clara: então a obrigação sua era (ler) o- o: contrato, ter  
54 olhado e mesmo no termo de adesão como existe alguns  
55 aqui. o termo de adesão ele se refere totalmente ao  
56 contrato.  
57 Pedro: não (absolutamente) eu não tive in[formação nenhuma]

Nesse excerto, Clara questiona se o reclamante possui nível superior (linha 44), recebe como resposta uma negativa (linha 45) e, posteriormente, em uma fala engatada Pedro complementa sua resposta afirmando possuir o segundo grau (linha 47). Nessa interação os participantes não estão apenas se informando sobre a escolaridade, não se trata de um questionamento neutro. Na verdade, o que está em jogo aqui é a construção da identidade do reclamado como uma pessoa com instrução e, portanto, competente o suficiente para tratar e entender documentos como o contrato de saúde em discussão.

A representante da empresa recorre à questão da escolaridade para desconstruir a possibilidade de hipossuficiência do consumidor, ou seja, por possuir certo grau de escolaridade fica definido que ele possui capacidade para entender e realizar determinados atos e acordos.

Clara, inferencialmente, que há uma relação de superioridade entre a pessoa com maior grau de escolaridade e a que possui um grau inferior. Sua atitude reflete, no nível micro, uma estrutura de estratificação social geral da sociedade. Ideia também sustentada pelo reclamado em sua fala (*mas tenho segundo grau*), o uso do conector *mas*, como já mencionado anteriormente, em alguns casos estabelece uma relação de superioridade entre os elementos contrapostos (DUCROT, 1981). Com essa organização discursiva o reclamante coconstrói essa relação de superioridade de quem possui maior grau de escolarização.

Essa visão é confirmada pela advogada reclamada, nas linhas de 48 a 51, quando faz uma pergunta retórica (como é que o senhor assina uma coisa séria?), e

esse questionamento funciona também como avaliação negativa da conduta do reclamado, pois, indexicalmente, empreende-se que uma pessoa que tenha estudado não assinaria um documento sem tomar ciência de seu conteúdo.

Na sequência, Clara utiliza de uma pergunta indutiva, pois a primeira parte da questão já contém a resposta para a pergunta (se o senhor assinou um termo de adesão, o senhor tava o quê?). A advogada imediatamente já responde que o reclamado estava aderindo a alguma coisa e solicita confirmação do reclamante usando de uma *tag question* (não é?). A confirmação é dada por Pedro na linha 52. Com esse jogo de perguntas, a representante da empresa constrói, de forma indexical, a ideia de que uma pessoa com instrução escolar não assinaria um documento sem conhecê-lo, como fez o reclamante a quem é projetada, desta forma, a identidade de irresponsável por não ler o contrato ao qual estava aderindo. Essa lógica é reforçada na linha 53, quando a reclamada conclui que Pedro é quem teria a obrigação de ler o que estava assinando e que esse não o fez o que gerou todo o conflito.

Essa reflexão nos permite reafirmar que os indexicais fazem emergir aspectos do mundo social e apontam para pontos de vista socialmente situados que podem acontecer de forma explícita, ou estar embutidos na linguagem de forma proposital ou não (JAFFE, 2016). Isto é, em nossas relações interacionais reproduzimos valores, normas, crenças e saberes instituídos socialmente. O uso do nível de escolarização para construir identidade mostra que os participantes estão reforçando a relação ideológica de poder e dominação que circula e constitui a vida social.

Dando prosseguimento, o reclamado insiste em afirmar que não teve acesso às informações necessárias para fazer a rescisão contratual (linha 57), mantendo-se alinhado à identidade de cliente lesado por não receber as informações necessárias para cancelar seu plano por parte empresa, que aqui é identificada, de forma implícita, como omissa.

Para desconstruir essa ideia, a reclamada desenvolve seu próximo turno fazendo uma generalização sobre qual deve ser o comportamento social das pessoas em relação à assinatura de contratos.

### **Excerto 3 - [2ª fase]: Isso devia ser esclarecido é para população inteira.**

66 Clara: então eu pergunto o senhor, mas não é só pro senhor não.  
67 e- eu acho que isso devia ser esclarecido é para  
68 população inteira. <como é que (uma pessoa)> assina um  
69 termo de [adesão sem saber nem o que tá (assinando), não  
70 é? o senhor não acha?]

71 Luiza: [rita, pega um código prá mim (.) do  
 72 consumidor, aquele vermelhinho]  
 73 ((mediadora dirigindo-se a uma funcionária)).  
 74 Pedro: é, agora da mesma forma que a senhora falou que o: o: a  
 75 economia, né? de- de administrativa, né? processual, é  
 76 vocês nun- num emitiram vamos dizer assim=  
 77 Clara: =um [contrato]  
 78 Pedro: [um contra]to prá mim.

No recorte interacional acima, Clara, valendo-se novamente de uma pergunta, projeta a identidade de Pedro como uma pessoa pouco irresponsável por assinar o contrato sem conhecimento do que estava fazendo (linhas 68 a 70). Para dar mais força a sua argumentação, ela generaliza afirmando que a população inteira deveria atentar-se a essa prática. Com essa generalização, a reclamada indexicaliza o sentido de que de que existe um consenso social, ela produz um padrão de qual deveria ser o comportamento de toda a sociedade. Existe aqui um discurso de cunho ideológico que desempenha uma relação de poder, quando o reclamante é colocado, implicitamente, como uma pessoa imprudente por não cumprir aquilo que é considerado um padrão social. O turno termina (linha 70) com a advogada buscando o alinhamento de seu interlocutor ao utiliza de uma pergunta do tipo sim/não.

Pedro, no entanto, ignora a pergunta e retoma o argumento utilizado pela reclamada no excerto 1, linha 31, que para construir uma identidade positiva da empresa alegou que para simplificar o sistema contratual adotou uma economia processual, sendo necessário, por conseguinte, assinar apenas cláusulas e não o contrato por inteiro. O reclamante agora usa a questão da economia como algo negativo, pois, para economizar, a empresa deixa de oferecer a seus clientes informações importantes a respeito do plano de saúde, o que a configura como uma empresa omissa (74 a 76). Desse modo, o reclamante desconstrói o caráter ideológico de que a economia processual adotado pela empresa seja algo positivo. Esse fato confirma a afirmação de Thompson (2011) de que as formas ideológicas e as relações de dominação por elas sustentadas podem ser denunciadas, ridicularizadas, contestadas, satirizadas, desconstruindo, assim, seu caráter dominante e ilusório.

Na continuação, temos, uma vez mais, a reclamada buscando criar padrões e normas sociais de como deve agir as pessoas em relação a assinaturas de documentos.

#### **Excerto 4 [2ª fase]: Em qualquer época do mundo.**

81 Clara: nã::o senhor. mas eu quero dizer o seguinte, olha, eu  
 82 acho que hoje, aliás não é hoje não, em qualquer época do

83 mundo, ninguém deve firmar sua assinatura sem saber o que  
84 tá fazendo, o senhor não acha?

Aqui a reclamada, uma vez mais, a partir de sua micronarrativa faz uma generalização (linhas 81 a 84), agora afirmando que (não é hoje não, em qualquer época do mundo, ninguém deve firmar sua assinatura sem saber o que tá fazendo). A questão temporal é usada como elemento ideológico a partir do qual estabelece uma normalização, um padrão social, que faz parte de uma tradição atemporal, ou seja, é algo permanente, imutável e ao qual o comportamento das pessoas deve estar vinculado. De forma subentendida, Pedro é identificado como um transgressor das normas sociais. A esse respeito, Blommaert (2005) alega que a ideologia penetra o tecido das sociedades ou comunidades e resulta em padrões naturalizados de pensamento e comportamento. A ideologia, nesse ponto de vista, é o senso comum, as percepções normais que temos do mundo como um sistema, as atividades naturalizadas que sustentam as relações sociais e as estruturas de poder, e os padrões de poder que reforçam esse senso comum.

No excerto a seguir, a advogada da empresa insiste na culpabilidade do reclamante, agora vale-se de uma máxima do senso comum para produzir o sentido pretendido.

#### **Excerto 5 - [2ª fase]: Quem paga mal, paga duas vezes.**

192 Clara: é, eu digo o seguinte, se o senhor assumi (uma)  
193 responsabilidade através de um termo de adesão, o senhor  
194 então o quê que fez? passou a figurar como usuário do  
195 convênio é saudeplan-sulcopa. se o senhor se  
196 responsabilizou, porque olha, a doutora aí sabe  
197 perfeitamente. cláusulas contratuais, ela equivale a LEI,  
198 o que tá, o que tá acorda- o que tá estipulado na  
199 cláusula e o senhor aderiu aquilo é lei (.) é lei  
200 porquê? porque se não virava uma desordem total, né?  
201 Pedro: lei a partir do momento que as pessoas têm acesso, né?  
202 porque uma lei prá ficar dentro de um livro, pra ficar  
203 dentro de uma empresa=  
204 Clara: =mas o senhor assinou, e do mesmo jeito que quem paga mal  
205 paga duas vezes, se o senhor paga um pagamento que não  
206 foi esclarecido, o senhor tem que pagar duas vezes=

A reclamante inicia esse novo turno de fala reforçando a identidade de Pedro como responsável por assinar a adesão ao plano de saúde (linhas 192 a 196). Na sequência (linhas 196 a 197), busca o alinhamento da mediadora (a doutora aí sabe perfeitamente) e afirma que as cláusulas contratuais equivalem à lei (linhas 198 a

200), e, portanto, devem ser cumpridas, pois do contrário (virava uma desordem total). Com essa construção discursiva, Clara legitima o sistema de adesão contratual adotado pela empresa e desvia a atenção do fato dos clientes não terem acesso ao contrato como um todo. Ainda, configura Pedro, uma vez mais, como infrator da lei.

O reclamante, no entanto, desconstrói essa ideia alegando a inutilidade da lei, uma vez que as pessoas não têm acesso a ela. Pedro, também de forma implícita, reafirma a identidade da empresa como omissa por não divulgar as regras contratuais e mantê-las dentro da empresa (linhas 201 a 203).

Clara encaixa sua fala à do reclamante e toma o turno para si. Agora, ela usa uma máxima do senso comum (quem paga mal paga duas vezes) para amparar sua opinião de que uma vez que Pedro não tomou o cuidado de se informar sobre o contrato, deverá arcar com o prejuízo. Shi-xu (2000) nos lembra que as opiniões amparadas na coletividade cultural (como é o caso do senso comum) ganham valor factual, libertando, dessa forma, a opinião de sua subjetividade. Billig (1991) também chama a atenção para o fator ideológico do senso comum ao afirmar ele possui uma história ampla, com funções relacionadas com padrões de dominação e poder. Ao utilizar o senso comum, as pessoas estão repetindo suposições que confirmam acordos de poder existente.

Pedro, no entanto, não aceita as afirmações da reclamada e tenta desconstruir a identidade de ignorante e irresponsável imputadas a ele pela advogada da empresa, como podemos observar a seguir.

#### **Excerto 6 - [2ª fase]: Eu não tenho nível superior, mas num sou também ignorante.**

363 Pedro: =mas aceitou, a senhora acha que eu seria: como a senhora  
364 disse eu não tenho nível superior, mas num sou também  
365 ignorante, né?  
367 Clara: não, mas isso [num quer dizer nada não]  
368 Pedro: [não, só um minuto, a se]nhora (quer me  
369 deixar falar?) (.) a senhora acha=  
370 Clara: =não, sabe porque eu perguntei se tem nível superior?  
371 Pedro: Na  
372 Clara: pra: passar a lhe tratar por doutor.  
373 Pedro: tá, não precisa de (tratar não) pode me chamar de pedro,  
374 a senhora acha que com a- com a: minha insignificância  
375 eu correria o risco de pagar cento e cinquenta reais a  
376 mais, deve ter juro aqui em cima, né? isso aqui pra ser  
377 cobrado até o mês ( ).

Pedro, nesse momento da interação (linhas 363 a 365), retoma a discussão do excerto 2 a respeito da escolaridade para desconstruir a identidade de pessoa imprudente atribuída a ele pela advogada reclamada. Essa, na sequência (linha 367), tenta tomar o

turno para si, o que ocorre apenas na linha 370, quando justifica que sua indagação sobre a escolaridade se devia ao fato de saber se deveria chamar-lhe de doutor. Aqui Clara reforça a ideia de que há uma divisão entre os indivíduos que possuem ensino superior e os que não possuem, havendo, dessa forma, uma relação ideológica de poder e prestígio daqueles sob estes.

No entanto, o reclamante ignora essa relação e, de forma irônica, dispensa outro tratamento a não ser o seu próprio nome (não precisa de (tratar não) pode me chamar de pedro). Na continuação, recorre à questão econômica para marcar que, mesmo pertencendo à categoria daqueles sem nível superior, desprestigiada e insignificante, mesmo assim não correria o risco de pagar por algo que não queria.

A seguir, a reclamada recorre à sua experiência fora Brasil para reforçar sua identidade de profissional competente.

#### **Excerto 7 – [2ª fase]: Eu já atuei fora do Brasil.**

530 Pedro: =a senhora entrou na data, aqui de um ano de qu- que eu  
531 não devia receber a carta é- é a saudeplan tinha que ter  
532 emitido a carta em dois meses.  
533 Clara: nã::o, eu não disse, eu não disse, nã:o, agora que o  
534 senhor vai vê.  
535 Pedro: é brincadeira, né?  
536 Clara: olha, acontece o seguinte, não existe=  
537 Pedro: =você acabou de admitir o erro da saudeplan=  
538 Clara: não admiti! por isso, acontece o seguinte, você não me  
539 deixou falar (.) não existe em legislação no mundo,  
540 porque inclusive eu já atuei em lisboa, já atuei em roma,  
541 fora do brasil, não existe lei nenhuma que diga ou  
542 estabeleça empresa ou pessoa física, tem tantos dias pra  
543 cobrar (uma dívida) ela pode cobrar sua dívida quando ela  
544 quiser.

Nesse excerto, Pedro evidencia o problema de datas levantado pela própria reclamada anteriormente, ele destaca que a Saudeplan deveria ter feito a cobrança em até dois meses e não após um ano (linhas 530 a 532). Clara nega ter feito essa afirmação (linhas 533 e 534) e ameaça o reclamante (agora que o senhor vai vê). Na linha 538, a reclamada segue sua argumentação negando ter admitido que a Saudeplan tenha errado quanto à data da cobrança. Para dar maior credibilidade à sua opinião afirma que (não existe em legislação no mundo (...)) não existe lei nenhuma que diga ou estabeleça empresa ou pessoa física, tem tantos dias pra cobrar (uma dívida) ela pode cobrar sua dívida quando ela quiser). A experiência profissional fora do Brasil é usada como forma simbólica, que indexicaliza

determinado efeito de sentido para construir a identidade de profissional experiente, portanto tem competência para fazer afirmações (linhas 538 a 544).

No próximo recorte interacional, o reclamante usa de ironia fazendo com que a colocação da reclamada, de que ela seja profissional competente por ter trabalho no exterior, perca força argumentativa.

### **Excerto 8 - [2ª fase]: Apesar de não ter ido nem para a Bahia.**

550 Pedro: =que ela já foi até pro estrangeiro, e ela tá querendo me  
551 colocar numa, né? numa: situação é: difícil aqui,  
552 querendo me botar como insignificante que eu não sou.  
553 Clara: eu falei que é insignificante?  
554 Pedro: apesar de eu não te- apesar de eu não ter segundo, é:  
555 terceiro grau, e não ter ido nem pro- pro- aqui pra  
556 bahia, entendeu? não que dizer que eu não saiba o que eu  
557 es- que eu estou falando, o que eu estou colocando.

Nesse excerto (linhas 550 a 552), Pedro explicita em tom de denúncia o que a reclamada vinha fazendo de forma implícita que era atribuir a si a identidade de pessoa experiente e competente, enquanto construía a identidade do reclamante como pessoa pouca imprudente e irresponsável. Atributos negados por Pedro (querendo me botar como insignificante que eu não sou).

Para contradizer a colocação do reclamante, Clara questiona na linha 553 (eu falei que é insignificante?). Porém, o reclamado valendo-se de ironia ao afirmar que apesar de (não ter ido nem pro- pro- aqui pra bahia) procura desconstruir o sentido ideológico de poder e dominação construído discursivamente pela advogada da empresa reclamada, quando ela usou, indexicalmente, da formação superior e da experiência profissional para criar essa relação de superioridade e inferioridade entre eles.

A seguir, Pedro é taxativo ao mencionar que não concorda com o pagamento, pois o erro não é seu.

### **Excerto 9 – [2ª fase]: Depois vem a cobrança judicial.**

560 Pedro: o que eu acho, que eu tenho certeza é que a saudeplan  
561 errou (.) entendeu? e eu não concordo com o pagamento.  
562 Clara: então pronto! não concorda acabou, é só não pagar,  
563 acabou=  
564 Luiza: =doutora, é, fugindo=  
565 Clara: =depois vem a cobrança judicial, né?=  
566

Na interação acima, Pedro inicia seu turno com um autorreparo (o que eu acho, que eu tenho certeza é que a saudeplan errou), no qual afirma que a culpa é da Saudeplan e registra seu desacordo em realizar o pagamento das parcelas cobradas (linhas 560 e 561). Na sequência (linhas 562 e 563), Clara, de forma irônica, sugere então que ele não pague, uma vez que não concorda. Na linha 564, a mediadora tenta tomar o turno, mas Clara prossegue sua fala ameaçando o reclamante (depois vem a cobrança judicial). A ameaça usada pela reclamada funciona como outro recurso para exercer poder sob Pedro, que novamente é colocado como transgressor de um acordo, portanto deve responder judicialmente.

Na sequência, apresentamos três recortes da audiência nos quais a mediadora toma o turno e buscar encaminhar a discussão para um possível acordo.

### **Excerto 10 - [3ª fase]: A senhora é a última palavra lá dentro.**

590 Luiza: eu estou querendo agora o seguinte, eu estou pedindo à  
591 saudeplan que reconheça que ele foi lá, entendeu? ainda  
592 que ele não tenha tomado o cuidado de: ou não pediu, não  
593 recebeu a informação que fosse, ou sem cuidado de não te-  
594 não assinou por escrito ou outro (que fosse, mas que a  
595 saudeplan) reconheça (pra ela o que que é) duas parcelas  
596 pra ela aí vai gastar mais só d:, só de custo  
597 (processual) cinquenta e oito reais, o mínimo (1.5) o que  
598 ele paga aqui é sessenta reais.

611 Clara: bom, vam- vamos, é:: mas do mesmo jeito que estão  
612 cobrando custos aí que num tá dando, olha acontece o  
613 seguinte, eu posso fazer o seguinte, levar pra saudeplan  
614 e dar um parecer pedindo pra dispensar o pagamento.

615 Luiza: É:

616 Clara: ta?

617 Luiza: considerar que ele teve, ele foi descuidado, entendeu?

632 Luiza: eu tenho plena fé que a senhora vai conseguir convencer a  
633 turma lá.

634 Clara: vou fazer, agora só=

635 Luiza: =a senhora é a última palavra lá dentro.

636 Clara: só desse jeito, no dia dois, porque amanhã estou  
637 viajando=

638 Luiza: =doutor joão, não assina nada contra seu parecer não, eu  
639 tenho certeza disso.

640 Clara: não, isso aí num=

641 Luiza: =não, mas eu sei que a senhora: vai resolver bem isso aí.

642 Clara: tá certo então?

643 Pedro: tá bem.

Durante as linhas 590 a 598, a mediadora direciona os participantes para a última fase da audiência, quando as partes se encaminham para a celebração ou não do

acordo. Para isso, solicita que a reclamada reconheça, em nome da empresa que Pedro, que aqui é identificado como uma pessoa descuidada por não ter assinado o documento de rescisão, teve a boa fé de ir até a empresa para rescindir o contrato. Para reforçar sua argumentação, deixa subtendido que a Saudeplan gastará menos em perdoar as parcelas do reclamante do que permitir que o processo siga para a justiça. Shi-xu (2005), como já mencionado anteriormente, ressalta que aspectos ligados a domínios específicos, como questões ligadas à economia podem ser incorporadas ao discurso para ressignificar fatos.

No turno mais adiante (linhas 611 a 614), a reclamada se alinha à fase final da audiência iniciada pela mediadora anteriormente e propõe um acordo (eu posso fazer o seguinte, levar prá saudeplan e dar um parecer pedindo prá dispensar o pagamento). Na sequência (linha 615), Luiza demonstra concordância com a proposta apresentada pela advogada da empresa e se alinha a ela (linha 617) ao construir a identidade de Pedro como uma pessoa descuidada.

Um pouco mais adiante (linhas 632 e 633), constrói a identidade da reclamada como uma pessoa competente que irá convencer os donos da empresa sobre o acordo proposto (eu tenho plena fé que a senhora vai conseguir convencer a turma lá). Na linha 635, a mediadora insinua que Clara tem poder para tomar decisões dentro da empresa (a senhora é a última palavra lá dentro) reforçando, assim, a identidade positiva da advogada. O mesmo ocorre nas linhas 638-639 (doutor joão, não assina nada contra seu parecer não, eu tenho certeza disso) e 641 (não, mas eu sei que a senhora: vai resolver bem isso aí).

Como podemos perceber, a mediadora também utiliza da construção de identidades como recurso para orientar os participantes a um acordo. Ela estabelece uma relação de assimetria entre os participantes, identificando Pedro como ingênuo e descuidado. Vale ressaltar que o foco dado à desinformação do reclamante é amenizado aqui, uma vez que a reclamada vinha construindo a identidade de Pedro como ignorante e irresponsável. Do outro lado dessa relação, a reclamada é apresentada como uma pessoa competente, com voz ativa dentro da empresa e, portanto, capaz de resolver o conflito.

A audiência termina com Pedro mostrando estar alinhado ao acordo proposto (linha 643).

## 5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo desta pesquisa, nos propusemos a investigar, a partir de uma perspectiva sociointeracional, a dimensão ideológica na construção de identidades em audiências de conciliação no PROCON. De modo geral, nossos resultados mostram que a ideologia atua primordialmente na construção e ressignificação dos sentidos referentes aos eventos narrados. Considerando que ao narrar estamos também construindo identidades (BASTOS, 2008), podemos inferir que a ideologia está intimamente ligada à coconstrução de identidades. Com intuito de concluir nossas discussões, dividimos este capítulo em duas partes: primeiramente, retomamos as perguntas específicas de pesquisa e procuramos respondê-las considerando a análise dos dados; em seguida, apontamos algumas contribuições do nosso estudo.

### 5.1- AS PERGUNTAS DE PESQUISA.

*Como são negociadas as ideologias na fala de conflito em audiências de conciliação no PROCON?*

A partir da análise dos dados, identificamos diferentes formas de atuação da dimensão ideológica nas audiências de conciliação no PROCON. Um desses modos de atuação é a **construção e sustentação de realidades**. As realidades construídas serviram, dentre outras coisas, para conferir às opiniões subjetivas um status de verdade. Como exemplo, destacamos no excerto 1 da audiência Super Gesso, a afirmação do reclamado (nós fomos indicados pra prestar um serviço pra ela) e (já tem dezesseis [anos que eu lido com isso]). O participante utiliza essas informações como prova factível para construir sua identidade como bom profissional. Esses fatos não são elementos neutros no discurso, mas produzem, por meio de uma relação indexical com o contexto sócio-histórico e cultural, efeitos de sentidos ideológico reconhecidos e partilhados socialmente, pois há um consenso que nos leva a crer que só se indica aquilo que é bom e que quem possui muito tempo fazendo algo tem experiência e, portanto, está qualificado para o serviço.

Na audiência Saudeplan, excerto 1, esse mesmo efeito de sentido é estabelecido, quando a reclamada produz um encadeamento lógico da sequência das ações (o senhor quis..., o senhor fez..., o senhor foi..., assinou). Nessa micronarrativa, o

agente executor das ações ganha destaque em detrimento ao próprio evento, o que constrói a identidade do reclamante como o responsável e não a vítima pelo conflito. Ao mesmo tempo, oculta o fato de a empresa não ter esclarecido ao reclamante o procedimento para a rescisão de seu contrato.

Ainda nesse excerto, a advogada reclamada, usa o termo empresa de forma genérica, para omitir a ação da Saudeplan (linhas 29 a 31) no conflito. Para alcançar seu objetivo, utiliza o termo (*economia processual*) para justificar o fato de o reclamante não ter acesso ao contrato em sua totalidade, mas apenas a uma cláusula de adesão. Esse sistema é apresentado como se fosse algo positivo e uma sistemática usual entre o setor empresarial. Podemos perceber que a economia processual é utilizada aqui, como uma construção ideológica, para ofuscar a omissão da empresa em esclarecer a forma de cancelamento do plano de saúde. Há uma distorção de sentido, pois a empresa tem a identidade construída como uma instituição séria e consciente que combate a complexidade do sistema burocrático.

A dimensão ideológica foi usada também como **avaliação de pessoas, situações e objetos**, como ocorrido no excerto 2, da audiência Super Gesso (*projeto da menina*). Observando o turno conversacional, é possível perceber que o termo menina foi usado, estrategicamente, enquanto pista indexical para produzir um sentido pejorativo, marcando, desse modo, a autora do projeto como alguém inexperiente, imatura, portanto, desqualificada.

Também no excerto 3 da audiência Super Gesso, elementos linguístico-discursivos foram usados para produzir determinados sentidos ideológicos que serviram para avaliar moralmente a conduta dos participantes. Por exemplo, quando a reclamante expõe que os reclamados (*desde o início começou-se o serviço eles trabalhavam TRÊS DIAS e só iam pra receber dinheiro no meu serviço*). Essa micronarrativa projeta, de forma implícita, a identidade dos reclamados como pessoas oportunistas e interesseiras, portanto, maus profissionais. Outro fator que tem uma carga ideológica aqui e que corrobora para a avaliação negativa dos reclamados é o fato de irem até seu local de trabalho para receberem, pois fere as normas sociais, visto que no CDC, artigo 71, está proibido fazer cobrança de dívidas em local de trabalho, descanso ou lazer.

Essa mesma forma de atuação da ideologia apareceu no excerto 4, da audiência Super Gesso, quando um dos reclamados usa do ditado popular (*eles tão querendo passar carro na frente dos bois*), como construto significativo, com valor

ideológico negativo, para caracterizar a atitude da reclamante e seu esposo, construindo suas identidades de clientes impacientes.

No excerto 5 da mesma audiência, a reclamante vale-se de uma máxima popular (o barato sai caro) para amparar sua avaliação negativa do trabalho dos contratados. Sandra recorre ao uso dessa forma simbólica como pista indexical para produzir a crença ideológica de que o trabalho oferecido pelos reclamados, por ser mais barato, é de pior qualidade.

A reclamante da audiência Super Gesso, no excerto 7, utilizou também da dimensão ideológica para avaliar o comportamento do reclamado Carlos ao afirmar que (eu liguei pra ele >nove horas da manhã ele achou ruim porque a gente estava acorda:ndo ele<]). Assim como em outros momentos, a avaliação ocorre de forma implícita, a reclamante não afirma diretamente, mas com essa micronarrativa deprecia o comportamento do reclamado e projeta a ele a identidade de preguiçoso.

Na audiência Saudeplan também verificamos a recorrência da ideologia sendo usada para desqualificar o participante. Mais precisamente no excerto 2, quando a reclamada questiona ao reclamante (o senhor tem nível superior >tem?<) e mais adiante (como é que o senhor assina uma coisa séria?). Analisando a sequência interacional, verificamos que esses não são questionamentos imparciais, mas ideologicamente orientados para construir a identidade do reclamante como uma pessoa imprudente, ou seja, irresponsável ao lidar com o processo contratual em discussão.

A ideologia apareceu nos dados também como forma de **atribuir credibilidade** à fala dos participantes. Como exemplo, encontramos no excerto 3 da audiência Super Gesso, o uso do discurso reportado, quando Sandra anima a voz um *expert* sobre o assunto (olha, vocês mandam fazer o acabame:nto que tem que ser feito depois a gen- quando você puder você encaixam o vidro), para dar mais autoridade para sua argumentação.

Na audiência Saudeplan, no excerto 7, também observamos a ocorrência desse modo de atuação da ideologia. Aqui a reclamada para dar mais força a sua opinião afirma que (não existe em legislação no mundo, porque inclusive eu já atuei em lisboa, já atuei em roma, fora do brasil, não existe lei nenhuma que diga ou estabeleça empresa ou pessoa física, tem tantos dias prá cobrar (uma dívida) ela pode cobrar sua dívida quando ela quiser.). A experiência profissional fora do Brasil é usada como forma simbólica, para

construir a identidade de profissional experiente, portanto tem mais competência para fazer afirmações.

Outra forma de atuação da ideologia consiste na **(re)produção de padrões de dominação e poder**. Verificamos essa possibilidade de atuação no excerto 4 da audiência Super Gesso, quando o reclamado Pedro sugere que os problemas da obra aconteceram porque (teu esposo não tomou a rédea da coisa). Aqui o reclamado indica que os problemas da obra ocorreram por que quem estava à frente era Sandra, uma mulher, e não seu esposo.

Em outro momento desta mesma audiência, excerto 8, o reclamado se dirige à reclamante e afirma que (você é mulher, mas é uma peessoa), com essas colocações Pedro reproduz um padrão machista existente ainda na sociedade. Sobre essa questão, retomamos Billig (1991) que chama a atenção para o papel do fator ideológico do senso comum, quando as pessoas estão repetindo suposições que confirmam acordos de poder existente.

Tomando esses dois últimos recortes da interação acima, é possível dizer também que, a partir da análise da ideologia produzida pelo falante, podemos acessar sua identidade, confirmando o que já mostrava Shi-xu (2000) ao dizer que as opiniões subjetivas, enquanto propriedade particular e individual, são um meio para **acessar identidades** do opinador. Nos dois casos citados, verificamos que a dimensão ideológica serviu para acessar a identidade do falante como uma pessoa machista.

Outra forma pela qual a ideologia age é como recurso para **segmentar as pessoas em grupos distintos**, criando assim uma relação assimétrica de poder entre elas. Essa constatação fazemos ao observar o excerto 8 da audiência Super Gesso, assim que a reclamante afirma (homem que é homem não me:nte) e que (eu dete:sto mentira e- >eu não gosto de mentira< ne:m de cria:nça mentiri°nha besta). A reclamante constrói aqui a identidade do reclamado como mentiroso e reivindica para si a identidade de uma pessoa idônea, por não gostar nem suportar nenhum tipo de mentiras. Essa estratégia também é usada no mesmo excerto quando a reclamante anima a voz do seu esposo (igual o lucas falou "o problema é fazer serviço com moleque", (0.2) entendeu. [ele é ho:mem e não (moleque)]). Com essa elocução, Sandra indexicaliza os sentidos ideológicos de pessoa imatura e irresponsável, socialmente projetada à categoria linguística moleque; em contrapartida afirma que seu marido é homem, expressão que produz a ideia de pessoa responsável, madura.

Ainda nesse excerto, o reclamado Pedro trabalha com as formas linguísticas *mulher* e *pessoa* para construir sua argumentação (*você é mulher, mas é uma pessoa*). Com esse jogo discursivo, Pedro indexicaliza o valor ideológico do termo *mulher* como um ser inferior à *pessoa*. E, dessa forma, tenta reproduzir uma relação de poder/dominação, ainda recorrente na sociedade, que prega uma supremacia do homem em relação à mulher.

A dimensão ideológica atuou ainda para **desconstruir e/ou ressignificar fatos ou situações**. Essa ação é observada no excerto 9 da audiência Super Gesso, quando o reclamado destaca o fato de ser *avô*, como atributo positivo, pois esse termo indexicaliza a carga ideológica de uma pessoa madura, responsável, digna de respeito. Essa ideia se contrapõe à identidade de irresponsável, atribuída pela reclamante ao utilizar a categoria linguística *moleque* para caracterizá-lo em outro momento da interação.

Essa mesma orientação encontramos no excerto 3 da audiência Saudeplan, no turno do reclamante (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=). Nesse excerto, a questão da economia processual usada pela reclamada no início da audiência para construir uma identidade positiva da empresa é retomada pelo reclamante. No entanto, agora, esse termo recebe uma conotação negativa, pois, de acordo com o reclamante, devido a essa economia, a empresa deixou de oferecer informações importantes a respeito do plano de saúde, o que a configura como uma empresa omissa. Essas ações conversacionais confirmam nossa hipótese de que o sentido ideológico indexicalizado por uma forma simbólica pode variar de acordo com o contexto linguístico-discursivo criado e a meta interacional.

No excerto 6, da mesma audiência, o reclamante retoma a discussão do excerto 2 a respeito da escolaridade (a senhora acha que eu seria: como a senhora disse eu não tenho nível superior, mas num sou também ignorante) para desconstruir a identidade de pessoa ignorante, com pouca instrução que lhe fora atribuída pela advogada. Essa, na sequência, ressignificando sua construção discursiva, alega que (*não, sabe porque eu perguntei se tem nível superior? ... pra: passar a lhe tratar por doutor*). O que é desconstruído pelo reclamado que, de modo irônico, afirma que (*não precisa de (tratar não) pode me chamar de pedro*).

Para se opor à identidade construída pela reclamada de profissional experiente por ter trabalhado no exterior (ver excerto 7), o reclamante da audiência Saudeplan, valendo-se novamente da ironia, no excerto 8, coloca que apesar de (não ter ido nem pro- pro- aqui pra bahia, entendeu? não que dizer que eu não saiba o que eu es- que eu estou falando). Com essa alegação, o participante tenta desconstruir o sentido ideológico de poder e dominação produzido pela advogada reclamada, ao usar a formação superior e a experiência profissional como pistas para indexicalizar a relação de superioridade e inferioridade entre eles.

Observamos também a dimensão ideológica utilizada para **justificar decisões**. O que aconteceu prioritariamente pelas mediadoras. Na da audiência Super Gesso, excerto 10, a advogada do PROCON afirma (esse negócio já começou errado a partir do momento que não existe um contrato (.) de prestação de serviço entre as partes). Com essa elocução, a mediadora constrói as identidades dos reclamados como maus profissionais, por não fornecerem um contrato de prestação de serviço. Ao mesmo tempo, imputa à reclamante a identidade de cliente irresponsável por não solicitar o mesmo documento. Ainda nesse excerto, utilizando de uma máxima do senso comum (uma coisa que começa errado acaba ... acabando errado também) a advogada conclui que não tem como chegar a um acordo. Ideia reiterada no excerto 11, quando a mesma mediadora afirma que (vocês não tão falando a mesma língua, então não vai ter jeito a gente chegar aqui num acordo) essa avaliação reforça a decisão da advoga que sugere o encaminhamento do caso para a justiça e encerra a audiência.

Esse recurso foi usado também pela mediadora da audiência da Saudeplan, como podemos verificar no excerto 10, quando ela menciona que a empresa gastará menos em perdoar as parcelas do reclamante do que se permitir que o processo siga para a justiça. Mais adiante, a mediadora atribui a identidade do reclamado como alguém ingênuo e descuidado e da reclamada como uma pessoa competente que irá convencer os donos da empresa sobre o acordo proposto (eu tenho plena fé que a senhora vai conseguir convencer a turma lá). Com poder e voz ativa para tomar decisões dentro da empresa (a senhora é a última palavra lá dentro), e ainda, (doutor joão, não assina nada contra seu parecer não, eu tenho certeza disso) reforçando a identidade positiva da advogada como capaz de resolver o conflito e evitar que vire um processo judicial.

A advogada representante da empresa Saudeplan, também valeu-se desse recurso no excerto 5, ao utilizar de uma máxima do senso comum (quem paga mal paga duas vezes) para amparar sua opinião de que o reclamado por não haver sido cuidadoso e tomar ciência do que estava aderindo se torna responsável pelo conflito e, portanto, deveria arcar com as responsabilidades.

Outra forma de atuação da dimensão ideológica consistiu na **generalização de normas e padrões sociais**. Esse tipo de atuação da ideologia encontramos no excerto 3 da audiência Saudeplan, na fala da reclamada ao dizer que (não é só pro senhor não. e- eu acho que isso devia ser esclarecido é para população inteira. <como é que (uma pessoa)> assina um termo de [adesão sem saber nem o que tá (assinando))). Nesse recorte interacional, há uma generalização de qual deveria ser o comportamento das pessoas como um todo, ou seja, cria-se a sensação de um consenso social. Há aqui uma padronização de qual deve ser a conduta da sociedade.

Esse recurso também é encontrado no excerto 4 da mesma audiência, (não é hoje não, em qualquer época do mundo, ninguém deve firmar sua assinatura sem saber o que tá fazendo). Agora, a reclamada utiliza o fator tempo como elemento indexical para construir uma padronização do comportamento social, como se esse comportamento fizesse parte de uma tradição atemporal, permanente, portanto deve ser seguida.

Ainda nessa audiência, no excerto 5, a reclamada ao afirma que (cláusulas contratuais, ela equivale a LEI, o que tá, o que tá acorda- o que tá estipulado na cláusula e o senhor aderiu aquilo é lei (.) é lei, porquê? porque se não virava uma desordem total). Com essa construção, a advogada da empresa utiliza a lei como recurso de indexicalidade para produzir o efeito de sentido ideológico que legitima qual deve ser a conduta das pessoas em relação a cláusulas contratuais. Ideia reforçada no excerto 9, quando em tom de ameaça afirma que (depois vem a cobrança judicial), caso o reclamado não pague as parcelas devidas. Por meio da ameaça, a reclamada registra que existe uma obrigatoriedade na forma de agir.

*Qual a função da dimensão ideológica nos posicionamentos identitários nas audiências no PROCON?*

A análise dos dados mostrou sequências de conflito geradas a partir da divergência entre as versões dos fatos apresentadas por reclamantes e reclamados. Durante as audiências, os participantes não se detiveram à descrição objetiva dos acontecimentos, mas, por meio de um jogo de atribuições de responsabilidades, buscaram desqualificar o outro, valendo-se, predominantemente, de (micro)narrativas nas quais formas discursivo-culturais foram mobilizadas para construir sentidos ideológico específicos.

Observamos que, durante a construção e sustentação do objeto da reclamação, os participantes utilizaram, como uma das estratégias para conseguir êxito no conflito, a projeção de identidades com o intuito de manter uma imagem positiva de si, enquanto atribuíam ao seu opositor um status negativo.

Na audiência denominada Super Gesso, a reclamante, por exemplo, dispensou grande parte de sua (micro)narrativa para projetar aos reclamados a identidade de maus profissionais, enquanto reivindicava para si a identidade de vítima. Por outro lado, os reclamados focaram suas falas, prioritariamente, na tentativa de sustentar a identidade de bons profissionais, desconstruindo a imagem negativa imputada a eles pela reclamante, a quem foi projetada a identidade de cliente mentirosa e incompetente para administrar decisões relacionadas à obra.

Também a mediadora, recorrendo a uma ideologia normalista/legalista, a não existência de um contrato firmado entre os participantes, construiu a identidade dos reclamados como maus profissionais por não oferecerem um contrato de prestação de serviços e da reclamada como uma cliente irresponsável por não exigir tal documento. A construção de identidades, nesse caso, foi usada para concluir a audiência, que não chegou a nenhum acordo, sendo encaminhado o caso para a justiça.

Já na audiência Saudeplan, o reclamante atribui à empresa a identidade de omissa por não oferecer aos seus clientes o contrato e informações a respeito do cancelamento de planos. Ao mesmo tempo, atribui a si a identidade de consumidor lesado por não receber os esclarecimentos necessários para rescisão do plano de saúde. Já a advogada, representante da empresa, projeta a identidade do reclamante como alguém imprudente e irresponsável por assinar algo sem ler, ou seja, sem tomar conhecimento de como funciona o plano ao qual estava aderindo. Identifica-o também como transgressor da lei, por não cumprir algo que fora acordado. A reclamada

reivindica para si a identidade de uma profissional com formação superior e com experiência internacional, o que a torna competente para fazer julgamentos.

Nessa audiência, a mediadora também recorre à construção de identidade dos participantes. O reclamante é apresentado como ingênuo, descuidado e desinformado, enquanto à reclamada é atribuída a identidade de profissional competente, com voz ativa para tomar decisões e convencer os donos da empresa sobre o acordo capaz de resolver o conflito e evitar que vire um processo judicial. Como podemos verificar, as identidades construídas pela mediadora têm um propósito interacional diferente da audiência anterior, pois aqui as identidades são construídas para direcionar a negociação a um acordo entre as partes e, assim, alcançar a meta institucional.

A arquitetura interacional das audiências analisadas estava, em grande maioria, estruturada a partir de micronarrativas. Nelas diferentes recursos e elementos linguístico-discursivos, com valores ideológicos específicos, foram produzidos para que os participantes pudessem ressignificar os fatos, negociar entendimentos e construir identidades. A seguir respondemos a questão que discute a respeito dos elementos linguístico-discursivos mobilizados nas micronarrativas para indexicalizar os sentidos com valores ideológicos.

*De que modo recursos linguístico-discursivos foram mobilizados nas micronarrativas para indexicalizar os sentidos com valores ideológicos esperados?*

As micronarrativas foram o modo de organização do discurso mais recorrente nas audiências analisadas. Por meio delas, os participantes construíram identidades, atualizaram os eventos geradores dos conflitos, ressignificando-os, muitas vezes, por meio de elementos do senso comum que indexicalizavam efeitos de sentido esperados. Esses resultados corroboram com os estudos de Georgakopoulou e Bamberg (2008), que consideram que, por meio das micronarrativas, não apenas representamos os fatos ocorridos, mas também construímos mundos e eus.

A dimensão ideológica foi incorporada ao discurso por intermédio de distintos recursos como, por exemplo, a partir da construção de encadeamentos lógicos de raciocínios para marcar a autoria e responsabilidade dos fatos. Por meio de generalizações que distorciam os sentidos dos eventos e ofuscavam ou atribuía culpabilidade. Como também, pela incorporação de fatos objetivos para fundamentar a realidade construída. Bem como, pelo uso do discurso reportado, quando outras vozes,

geralmente de especialistas, eram trazidas à interação para agregar confiabilidade à argumentação.

Os participantes valeram-se do par adjacente de perguntas e respostas por meio das quais conduziram o interlocutor a determinadas conclusões e, em alguns casos, projetaram identidades. O que ocorreu igualmente com o uso de conectores discursivos, que marcaram a relação de assimetria entre aqueles com maior grau de escolaridade e os que possuem um grau inferior. Esses marcadores discursivos também acentuaram a relação díspare entre homem e mulher.

Verificamos ainda a dimensão ideológica presente nas padronizações, criadas a partir de formulações extremas, como a expressão toda a sociedade, população inteira, em país nenhum do mundo, sempre, em qualquer época do mundo. Esses elementos funcionaram para criar a sensação de consenso social, servindo para produzir uma relação de poder, na qual o interlocutor é colocado como um transgressor por não cumprir aquilo que é considerado uma norma social.

A ironia, ameaças e a denúncia também foram usadas para inverter e/ou desconstruir os sentidos ideológicos produzidos indexicalmente pelo oponente na interação. Essa recorrência confirma a afirmação de Thompson (2011) de que as formas ideológicas e as relações de dominação por elas sustentadas podem ser denunciadas, ridicularizadas, contestadas, satirizadas, desconstruindo, assim, seu caráter dominante e ilusório.

Outro elemento recorrente foram as expressões do senso comum para amparar a argumentação. Shi-xu (2000) nos lembra que as opiniões amparadas na coletividade cultural, como é o caso do senso comum, ganham valor factual, libertando, dessa forma, a opinião de sua subjetividade. Billig (1991) também chama a atenção para o fator ideológico do senso comum ao afirmar que ele possui uma história ampla com funções relacionadas com padrões de dominação e poder existente.

Aspectos ligados a domínios específicos como questões ligadas à economia, à formação acadêmica, à experiência profissional, à legalidade contratual também serviram para construir entendimentos e ressignificar fatos (SHI-XU, 2005).

Todos esses recursos destacados aqui serviram como pistas indexicais para construir significados, que, por sua vez, foram evidenciados e determinados, retoricamente, na prática interacional (BILLIG, 1991; THOMPSON, 2011), tendo em vista, que orientaram a significação de sentidos para alcançar metas específicas.

## 5.2- AS CONTRIBUIÇÕES DE NOSSO ESTUDO

Estudar a ideologia é lançar-se em um labirinto de definições e áreas de pesquisa que oferecem múltiplas possibilidades de caminhos, que nem sempre nos levam aonde queríamos chegar. Para não nos perder nesse trajeto, definimos a perspectiva sociointeracional como elemento norteador que nos desse subsídio para que pudéssemos olhar para e pela ideologia como um fenômeno dualista e em construção, que ao mesmo tempo em que nos limita, nos escraviza e aliena, também nos liberta, nos move e nos faz transcender a forma de estar no mundo.

É a partir dessa compreensão que finalizamos este estudo que buscou, por meio das duas audiências de conciliação no PROCON, compreender como atua a dimensão ideológica na construção de identidades em situação de fala de conflito. Para efeito de análise, procuramos relacionar questões de ordem macrossocial a questões microestruturais. Nesse sentido, foi fundamental a noção de indexicalização enquanto fenômeno intrínseco à prática comunicativa, pois por intermédio dele as pessoas produzem e constroem significados, mobilizando formas linguísticas que indiciam aspectos do domínio sócio-histórico e cultural, por meio de inferências ideológicas.

Trata-se, portanto, de um processo dialógico e reflexivo que não se restringe apenas aos recursos linguístico-discursivos, mas, também, ao contexto e à meta interacional, bem como aos sujeitos envolvidos no encontro social. Nesse processo, esses sujeitos são tomados como protagonistas de suas interações, articulando as condições necessárias para construir e negociar não só entendimentos, mas as suas próprias identidades e as de seus interlocutores. Ou seja, a comunicação não é considerada aqui apenas um evento cognitivo, mas, além disso, uma atividade pragmática, pois, mediante ela não só conhecemos, mas construímos o mundo, os outros e a nós mesmos.

No contexto institucional pesquisado por nós, as audiências de conciliação no PROCON, a narrativa foi a prática comunicativa mais recorrente por meio da qual os participantes estabeleceram interação. Após a análise de nossos dados, podemos dizer que, com as narrativas, as pessoas articulam os eventos, os fatos, criando realidades, uma vez que se escolhe o que colocar em evidência e o que deixar como mero pano de fundo. Ou seja, estabelecemos uma atmosfera ideológica, a partir da qual os significados são produzidos de forma conjunta e indexical na interação social.

Observamos com nosso estudo que as narrativas não necessariamente dizem respeito a grandes elocuições, obedecendo à sequência temporal de acontecimentos passados. Ela pode se referir a pequenos episódios trazidos ao discurso com os mais variados propósitos. A esses pequenos episódios chamamos de micronarrativas, que não exigem uma constância espaço-temporal, mas guardam uma dependência em relação à sequência comunicativa, pois é aí que os significados são negociados. Isto é, uma elocução pode referir-se a um ato de fala imediatamente anterior ou mais distante. As micronarrativas são, desse modo, práticas comunicativas conjuntas, nas quais os participantes da interação interferem questionando, ratificando e retificando informações. Assim, pela observação das micronarrativas podemos, além de acessar o significado, perceber como se dá o processo que os constrói.

A partir das análises constatamos, ainda, que a dimensão ideologia pode atuar de diferentes formas durante a interação, tendo em vista o propósito interacional e os recursos linguístico-discursivos mobilizados para a construção do efeito de sentido ideológico que se pretende com a comunicação. A seguir, representamos em um quadro os principais modos de atuação da ideologia nas audiências no PROCON analisadas.

Tabela 2- Função da ideologia nas audiências de conciliação no PROCON

Funções da ideologia nas audiências	Audiência	Excerto	Exemplos
<b>Construir e sustentar realidades</b>	SG <sup>10</sup>	01	(nós fomos indicados pra prestar um serviço pra ela) (já tem dezesseis [anos que eu lido com isso])
	SP <sup>11</sup>	01	(o senhor quis..., o senhor fez..., o senhor foi..., assinou)
<b>Avaliar pessoas, situações e objetos</b>	SG	03	(desde o início começou-se o serviço eles trabalhavam TRÊS DIAS e só iam pra receber dinheiro no meu serviço)
		05	(o barato sai <u>caro</u> )
		07	(eu liguei pra ele >nove horas da manhã ele achou ruim porque a gente estava acorda:ndo ele<])
	SP	02	(como é que o <u>senhor</u> assina uma coisa séria?)
<b>Atribuir credibilidade</b>	SP	07	(não existe em legislação no mundo, porque inclusive eu já atuei em lisboa, já atuei em roma, fora do brasil, não existe lei nenhuma que diga ou estabeleça empresa ou pessoa física, tem tantos dias prá cobrar (uma dívida) ela pode cobrar sua dívida quando ela quiser.).
<b>(Re)produzir padrões de dominação e poder e Acessar a identidade do opinador</b>	SG	04	(teu esposo não tomou a rédea da coisa)
		08	(você é mulher, mas é uma <u>pessoa</u> )
<b>Segmentar as pessoas em grupos distintos</b>	SG	08	( <u>homem</u> que é homem não me:nte) (igual o lucas falou "o problema é fazer serviço com <u>moleque</u> ", (0.2) entendeu. [ele é ho:mem e não (moleque)]).
	SG	09	(eu já sou avô, >eu não tenho-<, <u>não sou criança não</u> ).

<sup>10</sup> Super Gesso.

<sup>11</sup> Saudeplan.

<b>Desconstruir e/ou ressignificar entendimento</b>	SP	03	(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=)
		08	(apesar de eu não ter ido nem pro- pro- aqui pra bahia, entendeu? não que dizer que eu não saiba o que eu esque eu estou falando).
<b>Justificar decisões</b>	SG	10	(uma coisa que começa errado acaba ... acabando errado também)
		11	(vocês não tão falando a mesma língua, então não vai ter jeito a gente chegar aqui num acordo)
	SP	05	(quem paga mal paga duas vezes)
<b>Generalizar normas e padrões sociais</b>	SP	03	(não é só pro senhor não. e- eu acho que isso devia ser esclarecido é para população <u>inteira</u> . <como é que (uma pessoa)> assina um termo de [adesão sem saber nem o que tá (assinando)).
		04	(não é hoje não, em qualquer época do mundo, ninguém deve firmar sua assinatura sem saber o que tá fazendo)
		05	(cláusulas contratuais, ela equivale a LEI, o que tá, o que tá acorda- o que tá estipulado na cláusula e o senhor aderiu aquilo é lei (.) é lei, porquê? porque se não virava uma desordem total).

Tomando por base toda essa discussão, podemos afirmar que os participantes do PROCON, ao narrarem suas versões dos fatos ocorridos, se associaram a determinados padrões sociais, selecionaram e se orientaram discursiva e contextualmente para construir significados que influenciaram o curso da interação e a tomada de decisões. A dimensão ideológica, nas audiências investigadas, teve como função, primordial, na construção de identidades, orientar a significação do sentido para uma estrutura reconhecida e partilhada socialmente. Já as identidades foram coconstruídas e negociadas durante a interação, se tratando, portanto, de um construto sociointeracional. Elas serviram como recurso argumentativo direcionado a propósitos interacionais específicos: ora para atribuir a identidade negativa ao opositor; ora para reivindicar a identidade positiva para si; ora para justificar ou conduzir a tomada de decisões.

Contudo, queremos registrar que os resultados desta pesquisa têm caráter descritivo, sendo válidos tão e somente para este contexto específico, havendo necessidade de ser comprovado em outras audiências do gênero.

Como retorno social, pretendemos apresentar os resultados desta pesquisa em congressos e publicar artigos tanto em revistas da área da linguagem como do direito. Além disso, pretendemos retornar ao Procon, a fim de estabelecer um diálogo com os profissionais que atuam nesse órgão, para discutir ações e estratégias que possam tornar mais eficiente a interação nesse contexto e, assim, alcançar a meta institucional de forma mais eficiente. Pretendemos, também, ministrar cursos/aulas para alunos do Direito, bem como para profissionais interessados, que atuam como mediadores em audiências de conciliação no PROCON.

## 6- REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

ARRUDA, L. M. O uso da dêixis social como um recurso de categorização/ identificação. In: SILVEIRA, S. B.; MAGALHÃES, T. G. **A fala-em-interação em situações de conflito**: recursos linguísticos e práticas comunicativas. São Carlos: Claraluz, 2008.

BAKHTIN, M. **Marxismo e Filosofia da Linguagem**. 12. ed. São Paulo: Hucitec, 2006.

BAMBERG, M.; GEORGAKOPOULOU, A. Small stories as a new perspective in narrative and identity analysis. In: SARANGI, S. (ed.) **Text & Talk**: an interdisciplinary journal of language, discourse & communication studies. v. 28, n.3. Mouton de Gruyter – Berlin – New York, 2008.

BASTOS, Liliana C.; BIAR, Liana de A. Análise de narrativa e práticas de entendimento da vida social. **DELTA**, v. 31, especial, p.97-126, 2015.

BASTOS, Liliana C. Contando histórias em contextos espontâneos e institucionais – uma introdução ao estudo da narrativa. **Calidoscópico**, v. 3, n. 2, p. 74-87, maio/ago., 2005.

BASTOS, Liliana C. Diante do sofrimento do outro - narrativas de profissionais de saúde em reuniões de trabalho. **Calidoscópico**, v. 6, p. 76-85, 2008.

BATESON, G. Uma teoria sobre brincadeira e fantasia. In: Ribeiro, B. T. & Garcez, P. M. **Sociolinguística interacional**. São Paulo: Loyola, 2002. p. 85-106.

BIAR, Liana. A. **“Realmente as autoridades veio a me transformar nisso”**: Narrativas de adesão ao tráfico e a construção discursiva do desvio. 2012. 246 f. Tese de doutorado. (Programa de pós-graduação em Letras) - Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio do Janeiro, RJ, 2012.

BILLIG, Michael. **Ideology and opinions**: Studies in rethorical psychology. London: Sagepublications, 1991.

BLOMMAERT, Jan. **Discourse**. New York: Cambrigde University Press, 2005.

BLOMMAERT, Jan. Ideologias linguísticas e poder. In: SILVA, D. N.; FERREIRA, D. M. M.; ALENCAR, C. N. . Trad. Ive Brunelli. (ORG). **Nova pragmática: modos de fazer**. São Paulo: Cortez, 2014.

BRASIL. **Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 de set. 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm)>. Acesso em: 21 de jul. 2017.

BRENNEIS, D. Language and disputing. **Annual Review of Anthropology**, v. 17, p. 221-237. 1988. Disponível em:

<<http://dx.doi.org/10.1146/annurev.an.17.100188.001253>> Acesso em: 24 de março de 2017.

BRIGATTE, R. **Práticas narrativas em audiências de conciliação no PROCON**. 2009. 196f. Tese de doutorado. (Programa de pós-graduação em Letras) – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, RJ, 2009.

CADILHE, A. J. “Tenho dificuldades em lidar com essa situação”: narrativas, gênero e sexualidade na formação continuada de professores/as. **Revista Humanidades e Inovação**. v. 4, n. 6, p. 46-54, 2017.

CHAUÍ, M. **O que é ideologia**. 2ª ed. São Paulo: Brasiliense, 2001.

COBB, S.; RIFKIN, J. Practice and Paradox: Deconstructing Neutrality in Mediation. **Law and Social Inquiry**, v. 16, n. 1, 1991, p. 35-62.

CORONA, M. D. Fala-em-interação cotidiana e fala-em-interação institucional: uma análise de audiências criminais. In: LODER, L. L.; JUNG, N. M. **Análises de fala-em-interação institucional: a perspectiva da Análise da Conversa Etnometodológica**. Campinas: Mercado das Letras, 2009.

CUNHA, T. F.; BARROS, C. P. Estratégias de categorização utilizadas na construção de identidades de consumidor (no discurso) em audiências de conciliação. **Anais do CELSUL**, 2008. Disponível em: < [http://www.leffa.pro.br/tela4/Textos/Textos/Anais/CELSUL\\_VIII/estrategias\\_de\\_categorizacao.pdf](http://www.leffa.pro.br/tela4/Textos/Textos/Anais/CELSUL_VIII/estrategias_de_categorizacao.pdf) > Acesso em: 28/05/17.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. A disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (org.) **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre: Artmed, 2006.

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

DURANTI, A. **Antropología Lingüística**. Tradução de Pedro Tena. Cambridge: Cambridge University Press, 2000.

ERICKSEN, L. Compreensão do conflito social como um problema alocativo: apontamentos sobre o fenômeno sociojurídico do conflito. **Prisma Jurídico**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 369-394, jul./dez. 2011.

FABRÍCIO, B. F.; MOITA LOPES, L. P. Discursos e vertigens: identidades em xeque em narrativas contemporâneas. **Veredas**, Juiz de Fora, v. 6, n.2, p. 11-29, jul./dez. 2002.

FABRÍCIO, B. F. Transcontextos educacionais: gêneros e sexualidades em trajetórias de socialização na escola. Trad. Ive Brunelli. In: SILVA, D. N.; FERREIRA, D. M. M.; ALENCAR, C. N. (ORG). **Nova pragmática: modos de fazer**. São Paulo: Cortez, 2014.

GAGO, P. C. Questões de Transcrição em Análise da Conversa. **Veredas**, Juiz de Fora, v. 6, n. 2, p. 89-113, jul./dez. 2002.

GARCEZ, Pedro de M.; BULLA, Gabriela as S.; LODER, Letícia L. Práticas de pesquisa microetnográfica: geração, segmentação e transcrições de dados audiovisuais como procedimentos analíticos plenos. **DELTA**, São Paulo, SP, v. 30, nº 2, p. 257-288, 2014.

GARCEZ, Pedro de M. Deixa eu te contar uma coisa: o trabalho sociológico do narrar na conversa cotidiana. In: B.T. RIBEIRO; C. LIMA; M.T. LOPES DANTAS. **Narrativa, identidade e clínica**. Rio de Janeiro: IPUB-CUCA, 2002. p. 189-213.

GARCEZ, Pedro de M. Formas Institucionais de fala-em-interação e conversa cotidiana: elementos para a distinção a partir da atividade de argumentar. **Palavra** (PUC-Rio), Rio de Janeiro, v. 08, p. 54-73, 2002.

GEORGAKOPOULOU, Alexandra. Small Stories research: a narrative paradigm for the analysis of social media. In: SLOAN, L.; QUAN-HAASE. **The SAGE handbook of social media research methods**. London: SAGE Publications, 2016.

GEORGAKOPOULOU, A. Small stories transposition & social media: A micro-perspective on the 'Greek crisis'. Special Issue. **Discourse & Society**, v. 25, p. 519–539, 2014.

GEORGAKOPOULOU, A. Thinking big with small stories in narrative and identity analysis. **Narrative Inquiry**, v. 16, n.1, p. 122-130. 2006.

GOFFMAN, E. A elaboração da face: uma análise dos elementos rituais da interação social. In: FIGUEIRA, S. (Org.). **Psicanálise e ciências sociais**. Tradução de J. Russo. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1980. p. 76-197.

GOFFMAN, E. **A representação do eu na vida cotidiana**. Petrópolis: Vozes, 2009.

GOFFMAN, E. A Situação Negligenciada. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M (Orgs). **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Edições Loyola, 2002. p. 13 – 20.

GOFFMAN, E. Footing. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Orgs.). **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Edições Loyola, 2002, p. 107-148.

GRIMSHAW. A. D. **Conflict talk: Sociolinguistic investigations in conversations**. Cambridge: Cambridge University Press, 1990.

GUERRA, Isabel. **Pesquisa Qualitativa e Análise de Contexto – Sentidos e Formas de Uso**. São José do Estoril (Portugal): Princípia Editora, 2006.

GUMPERZ, J.J. Convenções de contextualização. In: RIBEIRO, B. T.; PEDRO, M. G. (orgs.) **Sociolinguística Interacional**. Porto Alegre: AGE, 2002, p. 149-182.

- HALL, S. **A identidade cultural na pós-modernidade**. Trad. T. Silva; G. L. Louro, 11ª ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2006.
- HALL, S. Quem precisa de identidade? In: SILVA, T. (Org.). **Identidade e diferença: a perspectiva dos Estudos Culturais**. Petrópolis: Vozes, 2000.
- HANKS, W. F. Indexicaly. **Journal of Linguistic Anthropology**. Evanston, Illinois, v. 9, n. 1-2, p 124-126, 2000.
- HERITAGE, J.; ATKINSON, J. M. (Orgs). **Structures of social action**. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.
- JACOBY, S.; OCHS, E. Co-construction: an introduction. In: JACOBY, S.; OCHS, E. Co-construction (Special Issue). **Research on Language and Social Interaction**, v. 28 n.3, 1995.
- JAFFE. A. **Indexicality, stance and fields in sociolinguistic**. New York: New York Librarie, 2016. Disponível em <http://www.cambridge.org/core/terms>. <http://dx.doi.org/10.1017/CBO9781107449787.005>. Acesso em 05 de Nov. de 2018.
- KOCH, I. G. V. **A inter-ação pela linguagem**. São Paulo: Contexto, 2009.
- LACLAU, E.; MOUFFE, C. **Hegemony and Socialist Strategy: Towards a Radical Democratic Politics**. London: Verso.1985.
- LABOV, W. The transformation of experience in narrative syntax. In LABOV, W. **Language in the inner city**. Philadelphia: University of Philadelphia Press, 1972.
- LADEIRA, Wânia Terezinha. **O papel do mediador no gerenciamento e negociações de conflitos em Audiências de Conciliação**. 2005. 220 f. Tese de Doutorado (Programa de Pós-Graduação em Letras Estudos da Linguagem) Departamento de Letras - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 2005.
- LADEIRA, W. T. Teoria e métodos de pesquisa qualitativa em sociolinguística interacional. **Revista de Ciências Humanas**, v. 7, n. 1, p. 43-56, Jan./Jun. 2007.
- LADEIRA, Wânia Terezinha; SILVA, Elaine Luzia. Estratégias discursivo-interacionais de construção de identidade de consumidor em audiências de conciliação. **Trabalhos em Língua Aplicada** (UNICAMP), Campinas, v. 50, n.1, p. 11-26, jan./jun. 2011.
- LENIN, V. **What is to be Done?** Burning Questions of Our Movement. New York: International Publishers, 1969.
- LINDE, C. “**Narrative as a resource for the social constitution of the self**”. Trabalho apresentado na American Anthropological Society, Institute for Reseach on Learning, Califórnia: Mimeo, 1989.

LODER, Letícia Ludwig. O modelo Jefferson de transcrição: convenções e debates. In: LODER, L. D.; JUNG, N. M (org.) **Fala-em-interação social: Introdução à análise da conversa etnometodológica**. Campinas: Mercado das Letras, 2008.

LUKÁCS, G. **History and Class Consciousness: studies in marxist dialectics**. Trad. Rodney Linington. Londres: Merlin Press, 1971.

MANNHEIM, Karl. **Ideologia e Utopia**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1976.

MARX, K. & ENGELS, F. **A ideologia Alemã**. Trad.: Álvaro Pina. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

MOITA LOPES, Luiz Paulo da. **Identidades fragmentadas: a construção discursiva de raça, gênero e sexualidade em sala de aula**. Campinas: Mercado de Letras, 2002.

MOITA LOPES, Luiz Paulo da. **Discursos de identidades: discurso como espaço de construção de gênero, sexualidade, raça, idade e profissão na escola e na família**. Campinas, SP: Mercado das Letras, 2003.

OCHS, E. Constructing Social Identity: A Language Socialization Perspective. **Research on Language Social Interaction**, v. 26, n.3, p. 287-306, 1993.

OLIVEIRA, M. C.; BASTOS, L. C. Saúde, doença e burocracia: pessoas e dramas no atendimento de um seguro saúde. In: RIBEIRO, B. T.; LIMA, C. C.; DANTAS, M. T. L. **Narrativas, identidade e Clínica**. Rio de Janeiro: Edições IPUB/CUCA, 2001. p. 161-187.

OLIVEIRA, A. E. **A prática discursiva de perguntar em situações de conflito: uma abordagem interacional**. 2010. 154f. Dissertação de Mestrado. (Programa de pós-graduação em Linguística) – departamento de Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2010.

PEREIRA, Maria das Graças Dias (org). **Interação e Discurso: estudos na perspectiva da Sociolinguística Interacional/Áreas de interface**. **Palavra**, Rio de Janeiro, Volume Temático, n. 8, 2002.

PERELMAN, C.; OLBRECHTS-TYTECA, L. **Tratado da argumentação: a nova retórica**. 2ª ed. Trad. Maria Ermantina G. G. Pereira. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

PERRINO, S.; WORTHAM, S. Indexicality. **The International Encyclopedia of Anthropology**. Binghamton, Boston, v. 1, p. 1-3, 2017.

PINTO, D. S.; BRIGATTE, R. Construções identitárias via práticas narrativas: análise da fala-em-interação em uma situação de conflito. In: SILVEIRA, S. B.; MAGALHÃES, T. G. **A fala-em-interação em situações de conflito: recursos linguísticos e práticas comunicativas**. São Carlos: Claraluz, 2008.

RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, Pedro. (org.). **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Loyola, 2002.

RIBEIRO, B. T.; LIMA, C. C.; DANTAS, M. T. L. **Narrativas, identidade e Clínica**. Rio de Janeiro: Edições IPUB/CUCA, 2001.

ROST SNICHELOTTO, C. A. **Olha e vê: caminhos que se entrecruzam**. 2009. 411 f. Tese de Doutorado (programa de pós-graduação em Linguística) – Centro de Comunicação e Expressão, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G. Sistemática Elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. **Veredas**, Juiz de Fora, v. 7, p. 1-2, 2003. Traduzido de SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G. A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language*, v. 50, 1974.

SACKS, H. The M.I.R. membership categorization device. In: JEFFERSON, G. **Lectures on Conversation**. Oxford: Blackell, vol I., n.6, p. 32-56, 1992.

SCHIFFRIN, D. **Interactional sociolinguistics**. Approaches to discourse. Cambridge: Blackwell, 1994.

SCHIFFRIN, D. Narrative as self-portrait: sociolinguistic constructions of identity. **Language in Society**, vol. 25, p. 167-203, 1996.

SHI-XU. Argumentation, explanation, and social cognition. **Text**, v. 12, n. 2, p. 263-291, 1992.

SHI-XU. **A cultural approach to discourse**. New York: Palgrave Macmillan, 2005.

SHI-XU. Opinion discourse: Investigating the paradoxical nature of the text and talk of opinions. **Research on Language and Social Interaction**, v. 33, n. 3, p. 263-289, 2000.

SILVEIRA, S. B.; GAGO, P. C. Interação de fala em situação de conflito: papéis interacionais do(a) mediador(a) em uma audiência de conciliação no PROCON. **Revista Intercâmbio**, São Paulo, v.14, p. 01-10, 2005.

SILVEIRA, S. B.; GAGO, P. C. A identidade como recurso dos participantes em audiências de conciliação: uma abordagem interacional. In: SILVEIRA, S. B.; MAGALHÃES, T. G. **A fala-em-interação em situações de conflito: recursos linguísticos e práticas comunicativas**. São Carlos: Claraluz, 2008.

STEWART, K. A.; MAXWELL, M. M. **Storied conflict talk**: narrative construction in mediation. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins B.V., 2010.

TANNEN, Deborah; WALLAT, Cynthia. Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. (orgs.) **Sociolinguística Interacional**. Porto Alegre: AGE, 2002, p. 183-214.

THOMPSON, John B. **Ideologia e Cultura Moderna**: teoria crítica na era dos meios de comunicação de massa. 9ª ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

VAN DIJK, T. A. **Discurso e contexto**. Tradução de Rodolfo Ilari. São Paulo: Contexto, 2012.

VUCHINICH, S. The sequential organization of closing in verbal family conflict. In A. D. Grimshaw, **Conflict talk**: Sociolinguistic investigations in conversations. Cambridge: Cambridge University Press, p. 118-138, 1990.

## 7- ANEXOS

### 7.1- AUDIÊNCIA SUPER GESSO

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

03 Pedro: não, mas eu sei o que está acontecendo (.) já faz tempo  
04 já a gente sabe o que está [acontecendo].

05 Flavia: [ hum::, hum]=

06 Pedro: =olha, nós fomos indicados pra prestar um serviço pra  
07 ela, certo?

08 Sandra: °infelizmente°,

09 Pedro: NÃO, aí:: você vai entra num [ mérito que não vai ser  
10 julgado ( ) ]

11 Sandra: [°não, (isso também não  
12 a ver)°]=

13 Pedro: =num va:i, é infelizmente, nós já temos quem fala  
14 felizmente também (0.4) já tem dezesseis [anos que eu  
15 lido isso]

16 Flavia: [não, perai numvão], num vão entrar no mérito

17

18 Pedro Então falar: pra ela. não deixa eu falar, ela já teve  
19 oportunidade de falar

20 Flavia: hãhã, mas depois ela vai falar [também]

21 Pedro: [va:i lógico].

22 Flavia deixa que ele fala agora depois (você fala)

23

24 Pedro: Então (.) nós fechamos o valor com ela de dois mil  
25 reais. pra quê? (.) ela tem três quarto na casa dela,  
26 tem um: banheiro suíte, um banheiro social, um hall de  
27 escada, um lavabo, cozinha, sala, de jantar que ela é  
28 ligada, certo? (0.5) Foi apresentado pra gente um projeto  
29 de um- uma firma concorrente nossa (.) então: nós  
30 orçamos o valor em cima des- desse projeto. (1.2) >vão  
31 fazer vão fazer papapá< (.) Ficou estabelecido que ela  
32 nos daria quinhentos reais mensais. (0.5) lá teve  
33 problema de parte elétrica, a cozinha atrasou um  
34 pouquinho, o:: azulejo pra pode:r, fomos embora, aí ela  
35 nos pagou mil reais, duas prestações de quinhentos  
36 reais, aí nós fizemos (.) os três quartos °tã- tão  
37 concluídos° tem um friso do quarto dela que o esposo  
38 dela alegou que tinha um armário que vai ser feito, que  
39 a posição do projeto não estava de acordo, porque ia  
40 avançar o guarda-roupa e- e o friso não poderia ser ali.  
41 <o projeto não fomos nós> mas nós concordamos também,  
42 num: não tinha problema não. (1.8) o banheiro tem que  
43 fazer ( ) rapaz pra fazer o projeto (1.4) um vidro que  
44 ela desejasse cortar porque era vidro jateado tem que  
45 ela que tem que decidir. eu posso sugerir mas quem tem  
46 que decidir é eles. não sou eu, cê entendeu? a sala dela  
47 deu um problema técnico, de execução , não tinha no  
48 projeto da menina os tubos passando, depois passaram a  
49 ter, entendeu. então foi sugerido em função do que  
50 ocorreu (.) um detalhe, por vários detalhes a gente  
51 sugeriu e deixou eles decidirem (.) um dia o esposo  
52 dela pegou e falou as- eu quero parar o serviço. (1.5)  
53 ele também não falou eu quero parar definitivo, de  
54 repente falou quero parar pra poder ver o que podia ser

55 feito, °o que deveria ser feito°. Não retomou mais, ele  
56 não falou mais. aí eu fui lá, peguei o material nosso  
57 (1.4) aí depois ele quis negociar o valor de novo, ele  
58 alegou que não tinha o dinheiro e tal, aí que até fez um  
59 acordo do outro valor (.) e não chegou em acordo porque  
60 eles não chegaram em acordo, ué. mas que PAROU o serviço  
61 foram eles.

61 Sandra: deixa eu te [falar]

62 Pedro: <[só q]ue num falou>, ela falou mil reais, nós não  
63 executamos o serviço, nós fechamos um serviço de dois  
64 mil reais. não tem discriminação do que é MIL e o que  
65 deixa de ser mil. nós temo um valor, dois mil. a gente  
66 conclui. agora, só que te:m como a gente vai receber se  
67 ela quer que a gente conclui, tá entendendo? °Aí que tá  
68 o problema°

69 Flavia: sandra, a senhora tem alguma coisa [fala:]

70 Sandra: [flávia] <o negócio é  
71 o seguinte>, desde o início começou-se o serviço eles  
72 trabalhavam TRÊS DIAS e só iam pra receber dinheiro no  
73 meu serviço. isso aconteceu duas vezes. eu já até  
74 coloquei pra você. sendo que esses detalhes se vai por  
75 vidro ou não, depois:: o- o lucas conversou com o joão e  
76 falou, <conversou com o cara do vidro> e falou, a gente  
77 não tem condição de pôr vidro agora, aí o cara do vidro  
78 falou olha, vocês mandam fazer o acabame:nto que tem que  
79 ser feito depois a gen- quando você puder você encaixam  
80 o vidro. °ficou feito isso°. só que, o serviço todo  
81 <igual eu falei> três partes foram feitas; foram três  
82 sancas, mas assim, onde vai entrar iluminação que  
83 estava no projeto, isso aí não foi [mexido]

84 Pedro: [cadê o pr]ojeto.

85 Sandra: tá aqui, tá aqui  
86 ((sandra mostra folha. o reclamado l olha))

87 Pedro: ( ) não é isso aqui não, isso aqui é spot, isso aqui ó  
88 [spot.isso aqui tudo não tudo não, tudo não,não é feito  
89 não.]=

90 Sandra [tá, spot, mas tem que ter tem que ter o acabamento]  
91 [não foi feito, não foi feito, não foi feito, não foi  
92 feito],

93 Pedro: =[cê vai ter que comprar. deixa eu te falar um  
94 negócio,]=  
95 ((fala isso mostrando pontos do projeto na mesa da  
96 acareação de frente para as partes))

97 Pedro: =ela tem que comprar um spot, porque como é que você vai  
98 fazer um ( ) de spot se você não sabe o diâmetro que o  
99 spot que cê vai precisar, meus deus. isso tá equivocada.

100 Sandra: ó! outra coisa. isso tudo aqui, foi feito um friso aqui  
101 que tá errado [que aqui dá, isso aqui não foi feito ]

102 Pedro: [não! aí isso aqui tá errado! não, não deixa eu só  
103 ajudar você. eu só fiz esse friso aqui, só esse daqui

104 Flavia: [não ( ) não (atrapalha) ele]

105 Sandra: [olha o estado da minha sala!] isso aqui não- olha- o  
106 cara do gesso, o outro, falo- gente- olha is- olha aqui-  
107 tudo trincado, o friso, [essa sala não tem jeito, todo=  
108 Pedro: =essa sala eu falei que não vai aproveitar porque ele  
109 interrompeu. não, [não tem jeito. não tem jeito.]

110 Sandra: [não tem jeito a cozinha, o] forro que  
111 ele colocou (.) >eu preciso dar< TRÊS mãos de massa: (.)  
112 [pra tirar as imperfeições]

113 Pedro: [nã- não (.) nãonão]

114 Flavia: [°aqui, seu Pedro, deixa ela falar°]

115 Sandra: [três mãos de MASSA,(.) cê coloca o] gesso já é um  
116 serviço CARO, pra te- pra di- diminuir °a despesa de  
117 massa°, todo os meu teto que ele colocou forro liso eu  
118 preciso de <três mãos de MASSA>. os três pintores que  
119 foram lá falaram nós temos que dar três mãos de massa  
120 >pra tirar a imperfeição<, por que o tempo inteiro aqui  
121 >tudo trincado<. as placas toda- você vê, o que eles já  
122 passaram lá olha >pro cê vê< você vê as trincas as  
123 falhas, as faltas. é tudo uma porqueira, uma porqueira  
124 (.)isso aqui é uma só. >só pro cê vê< ó. isso aqui-  
125 foi- olha (.) tudo quebrado (.) as beradas. tudo  
126 quebrado. a minha sala tá assim. isso aqui é minha sala  
127 ó=  
127 Pedro: =xô falar um negócio pro cê [dá licença, deixa eu  
129 justificar, deixa]=

130 Sandra [cêqué- issoaqui é  
131 minha sala assim],  
132 Pedro =eu justificar  
133 Sandra: nessa posição. não, a sala não tem condição, isso tudo  
134 () isso aí vai ter que tirar tudo  
135 Pedro: essas placas aqui, elas são de encaixe. como elas  
136 desencaixam, isso aqui é rejuntado. como não rejuntou,  
137 porque o marido dela mandou interromper  
138 Sandra: [mandou interromper por quê? porque vocês só iam lá pra  
139 receber.]  
140 Pedro: [nesse nesse espaço nã::o, ele não é que ele não conhece  
141 nada de gesso]  
142 Sandra: [só ia lá pra receber. ele falou assim interrompe até  
143 que a gente]=  
144 Pedro: [não, péra um pouquinho, péra um pouquinho]  
145 Sandra: =resolva, como é que a gente vai fazer a sala, o resto  
146 não.  
147 Pedro: [não, eu vou, eu vou falar pra você]  
148 Sandra: [o resto a gente já tinha combinado eu gastei mil reais]  
149 Pedro: [quando, como nã- como não estava ainda em condições] de  
150 ser feito tudo, nós passamos na frente (.) nem a parte  
151 elétrica existia, e não pode fazer gesso sem a parte  
152 elétrica, cê sabe disso.eles tão querendo passar carro  
153 na frente dos bois. olha só, ele falou comigo ô pedro,  
154 mas de fato vocês vieram aqui e o que ela tá falando é  
155 verdade, nós fomos lá e ela pagou. comotava no processo  
156 mensal ela pagou uma pagou duas. eu achei até legal. eu  
157 falei então vão fazer um negócio. nós acabamos de fazer  
158 o serviço teu, na hora que acabar cê me dá mais  
159 quinhentos que eu ainda te dou trinta dias pra dá os  
160 outros quinhentos. eu sugeri isso pra você.  
161 Sandra: Falou. eu não sei disso não  
162 Carlos: falou. eu conversei com com eu conversei com =  
163 Pedro: [=não, então seu marido tomo-, teu esposo não tomou a  
164 rédea da coisa=]  
165 Sandra: [=a última vez que o carlos falou comigo, ele ele só não  
166 caiu ele ]pena que não tinha um gravador, que eu tava na  
167 castel, lá até costuma ter sistema de gravação, mas  
168 infelizmente a gente não tinha, porque o que esse cara  
169 falou [comigo, entendeu, um cachorro não faz]  
170 Pedro: [não, mas você falou ]o que queria  
171 Sandra: o meu esposo nem sabe o [meu esposo não sabe nem que eu]  
172 estou aqui,

173 Carlos: [ele falou você que não queria]

174 Sandra: ele não sabe eu acabei de ligar pra ele falando por que  
175 eu não gosto de mentir. ele falou cê é louca de tá aí,  
176 você tá pelejando com coisa que não tem jeito( ). só  
177 que o dinheiro foi meu, entendeu? mil reais pra se  
178 ganhar é muito difícil pra você pagar numa porcária,  
179 entendeu. (num serviço que nem existe.)

180 Pedro: >a gente já fez servi-<, a gente tem serviços bons e  
181 executados, tanto é que nós vivemos há dezesseis anos  
182 disso. [COMO você não entende, (.) eu não vou discutir  
183 contigo]

184 Sandra: [infelizmente, infelizmente sabe. por causa de  
185 duzentos] e cinquenta reais, eu deixei de fechar com uma  
186 firma que é:: (.) que tem credibilidade na cidade.  
187 infelizmente! >sabe aquilo<o barato sai caro por causa  
188 de duzentos e cinquenta. eu pondo tudo de melhor na  
189 minha casa, por causa de <duzentos e cinquenta reais:>  
190 (.) eu tô tendo essa <amolação>. é uma coisa que já  
191 tinha que [tá pronta. >°amenina (que vez esse projeto  
192 disse que tinha que tá pronto) há muito tempo°<]

193 Pedro: [não, você tá falando] o qu- o quer, só que tem que você  
194 [não conhece parte técnica de execução].

195 Sandra: =[eles ainda iam pegar. olha só, eles] ainda pegaram o  
196 projeto, não a gente faz sim, a gente >eles não tiveram  
197 nem o trabalho de fazer outro projeto<.a [gente faz esse  
198 projeto em cima disso daqui]

199 Pedro: [>pra você ter  
200 uma noção que a gente tem] coisa<, que nós fomos  
201 [indicado pra você] nós fomos indicados

202 Sandra: [infelizmente]. o cara que indicou falou comigo,  
203 san:dra, °me desculpa° [me desculpa]

204 Pedro: [fala nã-] duvido que ele fala na  
205 minha frente

206 Sandra: FALA=

207 Pedro: =[não FALA]

208 Sandra: [pode chamar] ele aqui=

209 Pedro: =pod- pode fala- chamar. [ele é meu amigo partícula, não  
210 fala]

211 Sandra: [infelizm-, ele mesmo falou  
212 comigo, ele mesmo falou comigo não deixa pra lá não]

213 Flavia: [ó gente, não gente, peraí]

214 Pedro: [não,não, nós vão ter que] entrar no mérito, nós vão ter  
215 que fazer isso mesmo que ela fala o que quer ué. só  
216 quando eu falo você interrompe, quando ela fala você não  
217 interrompe.

218 Flavia: peraí. não, só que agora foi a hora dela fala:r.

219 Pedro: mas ela, ela não pode falar só o que ela quer. tá  
220 falando só, tem que falar [disso aqui ó que que nós  
221 vamos chegar com isso aqui. o resto num não] adianta

222 Sandra: [não! eu tô estou falando eu tô mostrando pra ela que:]  
223

224 Pedro: olha, a nossa proposta é que ela deposite esse dinheiro,  
225 caso ela queira que a gente termine. >porque do  
226 contrário contrário ela falou que é uma porcária<, não  
227 sei como que ela vai querer.

228 Sandra: [ não ]

229 Flavia: [ tá, ]mas,

230 Pedro: ela tá perdendo dinheiro, porque ela interrompeu o  
231 [serviço]

232 Sandra: [olha só], olha só o o orçamento do dia vinte e três.

233 olha só quartos os três quartos trezentos reais, então  
234 vamos somar tá. o corredor que só tá no forro, não tem  
235 mais nada. aqui tá o corredor com rebaixo, ou seja,  
236 teria de ter o acabamento, duzentos reais. vamos fingir  
237 que tá está pronto. quinhentos tá=  
238 Pedro: =mas ninguém falou que está pronto=  
239 Sandra: =o banheiro, os banheiros, banheir- cem reais. a friso  
240 da dada da porta também não tá colocado trinta reais.  
241 cozinha cem reais. se você somar são 600 reais se  
242 estivesse pronto. e não [tem nada pronto. não tem]  
243 Pedro: [agora você:: você fez isso] pra  
244 você esse favor ( ) (pediu pra dividir de quatro  
245 vezes[ago, falo: falo: foi dividido em quatro vezes o  
246 valor.]  
247 Sandra: [não pedi eu não, que quem falou pra dividir de qua]tro  
248 vezes foi o carlos.  
249 Flavia: deixa ele falar.  
250 Pedro: não, o pro não, não, nã::o. nós vão fazer de dois mil  
251 reais prá você, por que são de quatro vezes. cê tá  
252 falando o valor que era de quatro vezes. nós terminamos  
253 o serviço dela.  
254 Sandra: a, há háháhá  
255 ((ri com cinismo))  
256 Pedro: aqui, e ela paga, só que tem que nós não terminamos caso  
257 ela não pague. agora, ela interrompeu o processo, e ela  
258 nos contratou. se nós somos bons ou somos ruins,  
259 infelicidade dela, tá entendendo, não é o fato não. mão  
260 de massa se dá duas vezes mesmo.  
261 Sandra: três vezes,  
262 Pedro: não. [mão de massa]  
263 Sandra: [trêsvezes]  
264 Pedro: mão de massa dá duas vezes. é uma num sentido e outra no  
265 inverso. é por que ela fala o que quer e não sabe. Eu  
266 [mexo na área.]  
267 Sandra: [não, eu posso] chamar o pintor.  
268 Flavia: não, sandra ( )  
269 Pedro: não, eu pego um pintor, eu pego um pintor nosso. é  
270 porque o pintor é seu ele vai falar o que ele quer ué.=  
271 Sandra: =não ué  
272 Flavia: peraí gente! não vamos ficar discutindo não. a gente  
273 quer é resolver, [não é discutir!]  
274 Pedro: [então, por exe]mplo, não, se ela num  
275 quer que termina como é que vai resolver.=  
276 Flavia: = não. peraí!  
277 Pedro: dinheiro nós não temos, nós temos mão de obra. agora, o  
278 que tá feito lá ela não pode interromper como ela  
279 queira, porque ela tá dentro de- um um negócio que foi  
280 fechado. é dois mil reais. nós deixamos de pegar serviço  
281 por causa disso também.  
282 Sandra: ah::: cês num trabalharam nada!  
283 Pedro: eunão vou discutir com você. [sandra, eu não vou  
284 discutir com você!]  
285 Sandra: [cêstrabalharam  
286 três dias gente!] em dois meses vocês trabalharam três  
287 [dias, cinco dias em seis, em dois]=  
288 Pedro [você tem o direito. vocês tiveram] a- vocês- mas eu não  
289 [estou questionando isso,] não tô questionando isso.  
290 Sandra: [em dois meses, brincadeira]  
291 Pedro: [a gente podia trabalhar] quantos dias que nós

292 quiséssemos. Entendeu (.) agora, só que você nos  
293 contratou. nós não [entramos lá e [fizemos( ) ]  
294 Sandra: [infelizmente, se eu pudesse( ) ]  
295 Pedro: pois- é- [houve uma infelicidade sua]  
296 Flávia: Espera aí gente! Não vamos [fica:r tentando agredir um  
297 ao outro não]  
298 Pedro: [Agora, criou um, criou um impasse aí,] sabe por causa  
299 de quê? Porque o esposo dela na época,(.) cê falou pra  
300 ele que era mil e quinhentos pro seu esposo. Quando ele  
301 me perguntou e era dois mil, ele virou e falou olha,  
302 isso aí tá errado.(0.2)> Eu tive que falar pro seu  
303 esposo que era dois mil<=  
304 Sandra: =Bom [mas isso é meu e dele isso, é meu e dele]  
305 Pedro: [Você falou fala com ele que é mil e qui]nhentos=  
306 Sandra: =quem está pagando sou eu.=  
307 Pedro: =mas é pessoal que você está falando eu tenho direito a  
308 falar  
309 Sandra: Quem es[tá pagando sou eu! Quem está pagando sou eu]  
310 Pedro: [mas ele não gostou, interrompeu o serviço]  
311 Sandra: não gostou, não gostou porque ele achou um absurdo=  
312 Pedro: [absurdo]  
313 Sandra: =[a hora que] ele viu o que tava lá e agora ele acha  
314 mais absurdo ainda. Se mil e quinhentos ele já achou  
315 caro=  
316 Flávia: =[Calma]  
317 Pedro: [Olha,]nós, nós, a gente se propõe a fazer o serviço que  
318 foi contratado,(0.8) está entendendo?(1.5) E aí vê a  
319 forma de [pagamento.]  
320 Sandra: [Eu não que]ro, Flávia! Eu quero os mil reais  
321 que eupaguei, que eles façam os mil reais=  
322 Pedro: =Nós não temos condições de fazer [isso, ué, você está  
323 falando]  
324 Sandra: [O resto, eu já estou, já vou] pegar outra firma,  
325 entendeu,  
326 Pedro: [nós não-]  
327 Sandra: [já vou]ligar pra o ( ) já vou conversar com a Leninha  
328 ela vai lá, vai esperar vê o que que eles vão terminar  
329 lá pra acabar de dar jeito no resto, porque não tem  
330 jeito, você viu o estado da minha sala, não tem jeito.  
331  
332 Pedro: A sala que o seu[marido interrompeu.]  
333 Sandra: [Eu estou com pintor] lá, lógico, euestou com pintor lá  
334  
335 Carlos: ( )  
336 Pedro: [não foi nem rejuntado ]  
337 Sandra: [Esperando ficar pronto] pra acabar de fazer minha  
338 cozinha=  
339 Flávia: =Calma ( ), deixa eu te falar. Ô, seu: Pedro, ela alega  
340 que te pagou mil reais=  
341 Pedro: =mas nós não fechamos mil reais, fechamos dois mil  
342 reais,  
343 Flávia: não [( )]  
344 Pedro: [ela ]alega, nós alegamos que já tem mil reais.=  
345 Sandra: =ué, eu [tenho dois recibos ( ) ]  
346 Flávia: [Não eu estou ( ) não] quero quem sou eu pra [ficar  
347 aqui, pra julgar.]  
348 Pedro: [Eu estou conversando] com você também, eu estou  
349 querendo conversar com você. Eu também não, eu também  
350 não, está certo=  
351 Flávia: =Vamos fazer o seguinte. O senhor acha que tem mil reais  
352 na casa [dela pronto?]

353 Pedro: [Acho não. Eu] num num, não é que acha que tem não,  
354 está entendendo? Como o valor dela foi fechado pra fazer  
355 dois mil, então vão orçar hoje e a gente vai achar mil  
356 reais lá, está entendendo? E ela vai orçar e ela vai não  
357 vai achar.(0.2) e está numa interrogaçãozinha aí e: quem  
vai chegar isso aí?

358 Flávia: o senhor lembra que quando a gente conversou no:::  
359 telefone, o senhor falou quanto que era o metro  
360 quadra:do?

361 Pedro: não, eu sei. doze mil, doze reais o metro linear. O dela  
362 lá só tem quadrado na cozinha, no banheiro(.) suíte,  
363 entendeu? (0.2) no banheiro social, no lavabo=  
364 Carlos: =é.

365 Sandra: Só tem isso por que foi o que foi feito. Forro liso.  
366 forro liso.=

367 Pedro: =não, >isso< não importa, forro liso é forro  
368 °minhafilha°↓=

369 Sandra: =tá,(.) [doze hoje, ]

370 Pedro: [o::>está entendendo.<]

371 Sandra: quando eu orcei (saía) assim, seis reais o metro  
372 quadrado. >mas eu te paguei na época<,eu te [paguei em  
373 maio,]

374 Pedro: [nã:ois- não]

375

376 Carlos: [°forro, não°]

377

378 Sandra: >te paguei< em abril e maio.=

379 Carlos: =°forro a seis reais não [>pode não,]<]

380 Pedro: [nã:-não ] °isso° não existe  
381 placa é [quatro reais.]

382 Carlos: [entendeu >não pode] não.<

383 Sandra: °Olha,(.) tem um nome >aqui hein< escrito car:::los,=  
384 Pedro: = >Então tá< vê aí.=

385 Sandra: =[car:::los (1.5) carlos]

386 Pedro: [>sabe por causa de que< ela está querendo]

387 Sandra: °>está escrito assim< [Carlos:111-1111,(1.0) seis reais  
388 o metro linear]

389 Carlos: [linear]

390 Pedro: [ela >está queren<do inte- ela  
391 >está queren<do interromper um processo, (0.8) o esposo  
392 dela interferiu no que ela °fez°](0.8) e °ele°  
393 tecnicamente >eu vou te falar assim a gente é: show.<  
394 (0.2) vou >te falar< onde a gente tem serviço. (0.5)  
395 (doutor)=

396 Sandra: =só vai falar ( )

397 Pedro: ( ) no castel- no castelo do Luís Praga a gente  
398 trabalhou oito meses lá.

399 Sandra: a- a °fonte dele a informação é s(hhh)ó [es(hhh)a ( )]

400 Pedro: [nã- não oito  
401 me- não vou te falar, Aqu- aqui (.) a leninha foi lá] e-  
402 e nã- não ficou, a leninha fôí lá >e não ficou.<

403 Sandra: Não ficou °porque ela deve ter pe[dido° (.) duzentos  
404 reais] a mais.

405 Pedro: [não >ficou< porque nã- não.] (1.0) porque não ficou.  
406 (0.2) não ficou >porque tecnicamente eles ficaram lá uma  
407 semana °edepoi:s°<, ele tem >problema< eles tem problema  
408 (0.8) na universidade federal eles têm problema,  
409 >jogaram< o teto deles no chão. (0.2) toda firma tem  
410 problema.

411 Carlos: mas°essa°firma onde ela trabalha [é a castel, tem  
412 problema.]

413 Sandra: [mas a firma não intere:ssa]  
414  
415 Flávia: [°não! num vamo:vão vão ( )°]  
416  
417 Pedro: = >então pra nós< é assim, <olha só>, (0.5) o que ela  
418 fala que é- é mil, que deixa de ser mil(0.8) pra nós é  
419 mil. (0.2) não é que ela que pagou °os° mil, (1.0)  
420 entendeu. nósqueremos concluir o serviço↓, (.) °que°a  
421 gen<te não acha que está certo parar do jeito que parou  
422 não, de je:ito nenhum. >por exemplo< foi pintado, (1.2)  
423 tecnicamente a gente viu que nã:o foi problema nosso,  
424 nós mesmo faríamos nó:s- a gente tem recurso pra fazer↓,  
425 (0.8) >está entendendo.< agora quem ela chamou lá: ele  
426 vai falar o que ele que:r. (.) agora nós queremos  
427 terminar <o serviço, como foi contratado, bonitinho>,  
428 entendeu.(.) agora >a gente quer saber< se vai receber  
429 esse dinheiro, (0.5) já que tem esse impasse todo, (0.5)  
430 e ela nã:o nos quer trabalhando pra  
431 ela, (0.2)>entendeu.< (.) agora que que é mil que [que  
431 não é mil!]=  
432 Flávia: (a única forma] que vocês poderiam fazer é [através de  
433 serviço])  
434 Pedro: [não, é o que nós temos] é:: conforme fo:iué, conforme  
435 foi combinado, a sala ela vai decidir- fomos sábado lá,  
436 fora de horário, levamos [um book para ela]  
437  
438 Sandra: [olha eu marquei ]>eu cheguei a comentar com você< né=  
439  
440 Pedro: =você[não marcou uma vez você marcou várias vezes]  
441 Sandra: [várias vezes COM E:LE (0.5) eu fiquei ] de  
442 peg- eu fiquei o dianteiro esperando [esse ca:ra pra  
443 poder levar↓]  
444 Flávia: [sandra:vam- vamo ficar calma]=  
445  
446 Pedro: =é: vã- é: agora vamo- agora vamos>senão nós vamos<  
447 [perder tempo °aqui↓ ]  
448 Flávia: [todo mundo vai falar de novo=]  
449 Pedro: =mas nó- nós fomos >sábado lá<, (0.2) para o esposo dela  
450 escolher↓  
451 ((alguém fala algo, mas é impossível transcrever))=  
452 Pedro: é mas eles também é- é >fica< difícil escolher detalhes,  
453 (0.8) está entendendo. você vê um book é uma coisa,  
454 (0.5) °porque um projeto era uma coisa. (.) você falou  
455 pra ela que o projeto não pode ser executado conforme a  
456 leninha projetou?  
457 Sandra: dasa:la né, que houve °a modificação°.=  
458 Pedro: =porque >ela tá fala:ndo< que a leninha é perfeita e  
459 vejam  
460 ((Troca o lado da fita))  
461 um forro todi:nho que ela >está alegando que está ruim<  
462 porque não foi (.) retocado °porque parou.(.) quando  
463 começou >colocar< placa ele pára (1.5) então ela não  
464 pode nem questionar se empenou ou não empenou foi  
465 responsabilidade dela- deles.(0.8) agora pra nós nós  
466 terminarmos o servi:ço, agora a gente quer receber sabe  
467 como é que a gente vai receber. se deposita [em juízo]  
468 Sandra: [RECEBER.]  
469 Pedro: ló:gico nós vamos termina:r ué,(.) estabelece a re:gra  
470 ué.=  
471 Flávia: =espera aí sandra:, vã::o=  
472 Pedro: =>você está<desisti:ndo do serviço °ué, >você está<

473 desistindo >você tem que perder< mesmo ué, eu vou  
474 perder. °está desistindo do serviço e quer ganhar?=  
475 Flávia: =porque ela está alegando que só tem  
476 seisce:ntosrea::is.=  
477 Pedro: =Nã::o ma- é não [má- é na-]  
478 Sandra: [seisce:ntos] oh flávia, se: tivesse  
479 pronto as coisas↓, ( ) [aqui do acabamento do  
480 ( )], entendeu.  
481 Pedro: [>então a gente vai fazer o serviço °dela todinho de  
482 graça° agora↓<]=  
483 Sandra: =o meu portã:o [da°qui que não tem nada lá da- da::  
484 da parede]  
485 Carlos: [mas que ( ) que ela quer]  
486 Pedro: [então se eu fo- >for fazer o] resto<°é o° queaqui,=  
487  
488 Flávia: =o senhor falou >deixa ela<°falar [agora↓]  
489 Pedro: [de:ixo ué] ( )  
490 Sandra: entendeu↓ >porque< o que estaria faltando minha sa:la  
491 não tem como mexer, acabou morreu,(.) tá? mas o que  
492 e:les já fizeram não está pronto, não está concluí:do,  
493 e- o serviço não >está< pronto. (.) o po:uco que eles  
494 °fizeram não está pro:nto. °e:sse é° o problema, °esse  
495 é o [problema↓]  
496 Pedro: [( )] não é o fato.(0.2) FOI FAze:ndo e foi  
497 deixando pra discutir depois, quanto que corta aqui  
498 quarenta, cinquenta, sessenta.(0.8) o tamanho do vidro  
499 >jateado< a gente sugere para o cliente, (.) mas cada um  
500 tem um go:sto pessoal.=  
501 Sandra: =depo:is [disso ( ) ]  
502 Pedro: [>você quer dois] três< vidros, você quer u::m, >você  
503 quer< do- maio::r, >você< está entendendo. a gente não  
504 chegou nesse proce:sso↓,(.) porque a gente foi lá várias  
505 vezes (.) [pra di:scutir a sala. ]  
506 Sandra: [vá:rias. °gente que isso.°]=  
507 Pedro: =°nã:o nós [fomos lá:: ]  
508 Sandra: [°vocês° foram lá duas ve:zes]=  
509 Pedro: =duas vezes, o ne[gócio. ]  
510 Sandra: [eu marquei] com o CARlos: [vá:rias  
511 vezes para o projeto do VIdro:, o proje- o cara fez o  
512 projeto do >vidro.<]  
513 Pedro: [não esquece isso, esquece isso, °esquece isso↓]  
514  
515 Sandra: [°eu° liguei pra ele quinhe:ntas vezes, eu liguei pra  
516 ele>nove horas da manhã ele achou ruim porque a gente  
517 estava acorda:ndo ele<]  
518 Pedro: [que eu- que eu que eu indiquei. (1.5)nã::o eu  
519 indiquei.]  
520 Carlos: [eu fui Sandra:, eu fui Sandra:, eu fu:i]  
521 Sandra: [eu li- ele falou assim ["eu ligo assi:m que eu  
522 acordar"]  
523 Pedro: [>nós não vamos entrar em acordo não↓<]=  
524  
525 Carlos: =não vai não.=  
526 Pedro: =[vai não. ]  
527 Sandra: [°eu falei° "tá"], de:z, onze, meio dia >eu pegava no  
528 serviço meio dia< deu du:as horas eu liguei pra ele já  
529 ninguém °atendia. eu fiquei de buscar>eu falei< eu te  
530 pe:go pra ficar mais fácil >perto do< Brotas >eu tenho  
531 que< ir pra CASTEL, eu te pego, eu fiq- eu perdi o  
532 sábado inte:iro isso uma das vezes.=  
533 Pedro: =°mas aí não↓=

534 Sandra: =espera:ndo ele, com negócio do vidro [pra poder ir °lá  
535 cortar] e °acabar↓

536 Pedro: [( a gente tem )°  
537 compro]misso↓]

538 Carlos: [olha só]

539 Sandra: [°entendeu°] >não adianta< ele nã:ofoi, não estou nem  
540 falando >a questão< do °pedro°, >o dia que o pedro<falou  
541 que >ia ele ia<, mas o carlos eu fechei com ele, ele  
542 °fi:cou de ir e ele nã::o foi, todas as vezes que o  
543 lucas combinou °e: que eu combinei >a gente< leva::ria  
544 ele de carro pra ajudar e ele °não foi°(.) ele não foi.=

545 Pedro: =não vai chegar lá (0.8) [olha]

546 Sandra: [nós] perdemos DIa [°inteiro (por ele)]

547

548 Carlos: [ela está alegando que eu não °fui↓ o dia que ela  
549 marco:u sábado, (.) ela me pegou ali em fre:nte o  
550 colégio °ali no granjas onde eu moro.=

551

552 Sandra: =Não isso foi no [INÍ:ciocarlos, ih::: isso foi antes.]

553 Carlos: [eu fui no<sábado>com ela e o]  
554 °esposodela↓° depois que já estavapronto o (forro >de  
555 onde) ela está alegando< o corredor, (.) tá só que eu  
556 [perguntei pra e:le o que que vai fazer (com isso).]

557 Pedro: [não depois, foi depois, foi >da última< vez  
558 o:::]Sandra:↓ (1.0) foi >da última vez< (1.2) °foi última  
559 [vez.]

560 Sandra: [°isso]foi:° foi no início.

561 Carlos: ele falou ó: o cara me cobrou muito caro pra fazer o  
562 vidro eu não vo:u fazer o vidro.(0.2) aí ele ainda me-  
563 mostrou, no qua:rto°aonde ela está fala:ndo ali, no  
564 proje:to que ela fez com a gessoteto teria forro, (0.5)  
565 °igual você está vendo aqui↓, nós sugerimo:s. °tipo isso  
566 aqui só que fecha:ndo no teto° (0.2) tá? °não é fo:rro  
567 liso igua:l a° gessoteto ia fazer.(0.2)  
568 ((barulho do aparelho de som))  
569 era°um detalhe daquele ali:° morrendo no teto lá em  
570 cima↓ >eu peguei e falei com ele, ele falou ó <eu  
571 quebrei aqui que vou <ter que passa:r> a fiação, porque  
572 ta:nto é que a casa dela tavatã:o atrasada no processo  
573 de gesso, que não te:m a parte elétrica↓ (0.2) porque  
574 pra gente entrar co:m o gesso teria que te:r a parte  
575 elétrica. >aí o marido< dela falou, "não vocês podem  
576 fazer o gesso depoi:s eu me viro pra faze:r a pa:rte  
577 elétrica↓ agora >o que< ela está falando que nã- que eu  
578 não fui que ela tava com oproje:to(.) é mentira porque  
579 (ela com) o marido dela falou comi:go e falou o  
580 seguinte, eu nã:o vou faze:r porque o cara me cobrou  
581 [ca:ro pra faze:r os °vidrosjateados↓]

582 Sandra: [(°muito cara de pau°)( ) é pila:ntra ( )]

583 Carlos: [então ficou para:do, do jeito que está lá ficou parado]  
584 porque eles não °tinham° projeto.  
585 [°porque ela tem [um projeto hoje ela foi ( )]

586 Sandra: [você °é pilantra° ( )]=

587 Pedro: =é por isso que você houve o que você não quer, °você°  
588 fala o que quer=

589 Flávia: Ô: gente espera aí: vão ficar [ca:lmo ]

590 Pedro: [está chamando] o cara de  
591 pila:ntra, ela >está chamando< o cara de pila:ntra, que  
592 i:sso °rapaz↓ (0.2) [então nós >vamos< sair pô]

593 Sandra: [ele está mentindo pra você] eu [acord- o lucas ligou  
594 pra e:le acorda:ndo ele, ele falou eu estou dormindo] eu

595 ligo pra você daqui meia hora.]

596 Pedro: [>sabe você< chamar o cara de pilantra da- da coisa

597 pessoal cara, (1.2) >ô Sandra você< está por fora.]

598 Sandra: Não ligo:u, passou duas [horas (foi porque) eu liguei.]

599 Pedro: [°você° está chamando o cara de]

600 pilantra °rapaz°, você ficou [lo:uca.]

601 Flávia: [Sandra:] espera aí espera- espera aí (0.5) [a gente

602 está aqui ( )]

603 Sandra: [menti:ra cara como é que °você- homem que é homem não

604 me:nte, CARA DEPAU cara. (0.8) menti::ra, eu dete:sto

605 mentira e- >eu não gosto de mentira<ne:m de

606 cria:nçamentiri°nhabesta, >muito menos de um<ho::mem,

607 isso pra mim num é ho:mem, é moleque.(.) é >igual o

608 lucas falou o problema é fazer serviço com moleque,

609 (0.2) entendeu. [ele é ho:mem e não (moleque)]

610 ((barulho de soco na mesa por parte da reclamante))

611

612 Carlos: [é, nós tratamos co:m e:le depois.]=

613

614 Pedro: =você vê: como é que a gente ( )

615 dela.(.) >aí ela não quer que ele fale o que ele quer,

616 não tem jeito >de falar com você,<você é mulher mas é

617 uma pessoa(.) [você ficou louca]

618 Carlos: [°você ficou louca?]

619 Sandra: [Que i:sso, (.) falar que eu estou

620 MENTI:ndo, como é que °você° fala que eu estou

621 menti:ndo°cara,] você é >cara de pau pra falar< que eu

622 estou menti:ndo°olucas, (0.2) [você sabe que eu te

623 ( ) que isso?]

624 Flávia: [espera a:i gente, (.) NÃO espera aí:] Sandra>vamos com

625 calma, (.) nã::o nã::o gente a- aqui não é pra <bater

626 bo:ca> não. (0.2) a gente está aqui pra°gente° tentar

627 resolve:r, (.) >da melhor< maneira possível. nã::o não

628 vamos bater boca não °Sandra°, >por favor.=

629

630 Sandra: =>mas você viu ele está falando< que eu estou

631 men[ti::ndo.]

632 Flávia: [não mas ] ESPERA AI [por favo:r°gente, a gente não pode

633 (brigar,)]

634 Pedro: [(então) você falou ( )]=

635 Sandra: =eu tenho provas aqui:[ °eu tenho provas,]

636 Flávia: [não tá ], tá mas aí se

637 vo:c- se >a gente<ficar briga:ndo a gente não vai,

638 chegar nunca °num°aco:rdo. (0.2) >tá eu< sei que você

639 está bra:va que [você não: viu ( )]

640 Sandra: [lógico mil reais édifi::cil] °cara,

641 vai trabalhar e ganhar °mil reais, ( ) (1.2) que

642 i:sso.=

643 Flávia: =[eu se::i.]

644 Pedro: [>será que ele não fugiu com nada não<] ô:- ô Sandra,

645 (0.2) estou falando de 2 mil reais.

646 ((Flávia:, Sandra: e Pedro: falam ao mesmo tempo, mas é

647 impossível entender o que dizem))

648 Pedro: e: se você me der mil reais >para mim fazer,< hoje eu

649 não que:ro. [pois é:, >porque eu não quero trabalhar

650 pra você. (0.5) Isso é:: relativo.]

651 Sandra: [De::us me li:vre, (.) De::us meli:vre. °não estou

652 acostuma:da<a traba]lhar> com moleque, ((barulho de soco

653 a mesa)) >porque e:le pra mim ele está sendo

654 moleque.(0.5) entendeu. homem que é homem não

655 fa:z°isso°, tá? (0.8) e está está chamando os outros de

656 menti:[roso↓ °eu não tenho° moti:vo, eu não tenho  
657 moti:vos pra mentir, tá?] eu tenho tu:do°aqui°, eu  
658 tenho] a por[caria da fo:to pra constar? (0.8)  
659 °apo:rqueira que está.]  
660 Pedro: [não fala o que você quer nã::o Sandra, a gente  
661 vai falar >como a gente que:r,(0.8)s- se limita.]  
662 Flávia: [°espera aí: Sandra↓ (0.5) a gente  
663 está:ve:ndo,]=  
664 Bruna =a gentetá aqui pra te ajuda:r, pra- pa=  
665 Flávia: =[espera aí vamos com um to:mPe::dro↓]  
666 Pedro: [nã:o ajudar é: mutuamente ] >sabe por causa de< quê?  
667 nós estamos no: negócio, (0.5) e aqui: nós vamos chegar  
668 num acordo, é mutuame::nte°ué°, >está entendendo não é<  
669 e:la que (>te<) chama de na:da não nós somos vítimas  
670 de:la também.  
671 Sandra: Ah:: é:  
672 Pedro: porque se ela interrompe um processo de um traba::lho, a  
673 gente está sendo ví:ti[ma sabe >como< é. podeter certeza  
674 que >o que a gente está falando pra você: (.) não é:?)  
675  
676 Sandra: [°fez um fo:rro por mil reais à toa ( ) idiota ( )  
677 )]  
679 Pedro: senão a gente não [vive disso.]  
680 Carlos: [agora e se a] gente interrompesse↓=  
681 Pedro: =e se [nós interrompêssemos↓]  
682 Carlos: [sefosse a gente] que tivesse para:[do,(.) e aí?]  
683 Sandra: [vo:cês,  
684 gente°] trabalhavam [trê:s dias, recebiam,e não iam  
685 mais], >trabalhavam [três dias e não iam mais↓]  
686 Carlos: [e aí (1.0) e aí hein.]  
687 Pedro: [Sandra, depois eu falei,] para a Sandra, Sandra, eu  
688 falei com a Sandra aqui, >vamos [fazer um negócio  
689 Sandra.]  
690 Carlos: [se fosse o contrá:rio.]  
691 Pedro: o- o- ocorreu [isso em funçã:o das circunstâncias.]  
692 Bruna [°existe um contrato ( )]  
693 ((M2, advogada do Procon, aproxima-se da mesa, 1ª vez  
694 que aparece. Fala com M1))  
695 Flávia: não, não °existe [contra:to↓]  
696 Sandra: [eu tenho re]ci:bo que eu paguei mil  
697 rea:is.  
698 Flávia: é- ela só tem o reci:bo.  
699 Pedro: olha só:, aí eu falei com ela, está faltando mil reais,  
700 °Sandra°, a gente termi::na você me dá quinhe::ntos,  
701 (0.2) [espera- espera um pouquinho, nã:o foi isso nã:o,  
702 ent- então você está mentindo.]  
703 Sandra: [eu falei que eu nã::o pagaria mais, (0.2) tá? não  
704 pagari:a, não pago.]  
705 Pedro:: entãovocê está mentindo, >eu vou falar pra você<,  
706 [espera um [pouquinho, deixa eu falar]  
707 Sandra: [Eu,mentindo? Hum ]  
708 : ((cara de indignação))  
709 Pedro:: eu já sou avô, >eu não tenho-<, não sou criança não,(.)  
710 eu já tenho é netinho, tenho três neta.(0.2) e é com  
711 meu-, com meu trabalho, não é com pilantragem não.(.) Aí  
712 eu falei, você me dá 500 reais quando eu terminar?, e  
713 depois de 30 dias você me dá mais 500 que você alegou  
714 que não tinha dinheiro.=  
715 Sandra: =Isso aqui nunca foi falado pra mim,(.)isso nunca foi  
716 [falado pramim].  
717 Pedro: [Ah: fo-fo-a:h]

718 Carlos: ( ) então eu vou levantar e vou embora! (0.5) Que isso?  
719 Sandra: [( ) ( ) ( ) pra mim falou que] eu tenho que pagar mil  
720 reais [pra terminar o serviço].  
721 Flávia: [ Não espera aí, ô ] seu Pedro]  
723  
724 Pedro: [( ) ah: então vou levantare vou] embora, essa  
725 mulher é louca rapaz. >Ela [fala< oque ela quer  
726 depois fala que não falou. Eu te propus isso aqui,  
727 você falou que não tem dinheiro (0.2) Quê isso?]  
728 Sandra: [Ah:, tá bom, ah: você fala o que você quer ( ) então  
729 pronto.](0.2) Vocês queriam mais mil reais eu falei  
730 que eu NÃO DAVA.  
731 Pedro: Não quero mil reais não, não preciso de mil seu não, eu  
732 trabalho!=  
733 Sandra: =Ah é?,então me devolve,(0.2)me devolve( )quebra tudo  
734 que está [lá e me ,,devolve eu fico satisfeita.]  
735 Pedro: [Se quebrar, se quebrar se eu quebrar cê] vai me dar  
736 dinheiro?  
737 Flávia: Espera aí gente=  
738 Sandra: =eu fico satisfeita,(.) [você me devolve meus mil reais  
739 e tira a °porqueira° que está lá.]  
740 Pedro: [°gracinha° ah:, tá tática porqueira.]  
741  
742 Sandra: umas placas de gesso de refugo, [de imenda].  
743 Pedro: [a casaé sua], a casa é  
744 sua, você comprou ele.  
745 Bruna: Agressões, gente, não vai chegar a [lugar nenhum  
746 (0.8)tá? ]  
747 Pedro:: [mas ela, mas ela não]ela [não veio fazer acordo, ela  
748 quer desabafar, pó].  
749 Sandra: [Eu vou falar ele vai falar é muito complicado].  
750 Bruna: [ENTÃO(0.5) olha (0.2) aquinós estamo-] nós estamos  
751 aqui pra tentar uma conciliação, esse negócio já começou  
752 errado a partir do momento que não existe um  
753 contrato(.) de prestação de serviço entre as  
754 partes,(.)[tá↑ (0.5) °Então°]=  
755 Pedro:: [>Isso aí já é umfato consumado<].  
756 Bruna: =uma coisa que começa errado acaba=  
757 Sandra: =Exatamente=  
758 Bruna: =TER- acabando errado também. (0.2) [então]  
759 Sandra: [E até]me ( )  
760 Bruna: >mas a<intençãoodessa reunião aqui hoje é uma  
761 conciliação, tá?(.) Chegar num acordo em comum. Agora,  
762 discuti::r, trocar ofensas, não vai chegar a lugar  
763 nenhum. Então cada um tem que manter a calma e tentar  
764 entrar num acordo, porque se não entrar, vai sair do  
765 mesmo jeito que entrou,(0.2)tá? Então a gente tem aqui  
766 que se acalmar, ver <a proposta de cada um> e ver se há  
767 acordo ou >se não há<. Se não houver não vai ter jeito  
768 de resolver aqui, vocês vão ter que ir na justiça  
769 resolver,(0.5)entendeu? >Porque< não existe um contrato  
770 de prestação de serviço pra gente dizer <se foi  
771 descumprido o prazo>, se foi descumprido °forma° de  
772 pagamento, se foi descumprido forma de serviço a ser  
773 executado, não existe nada por escrito que a gente possa  
774 discutir em cima, então a gente tem que usar aqui o bom  
775 senso,(.) tá? (0.2) Você contratou um serviço, está  
776 insatisfeita, não foi feito no prazo devido, eles alegam  
777 também que::  
778 Pedro:: [Nós tivemos problema ( )]  
779 Bruna: [quenão foi feito ],(0.2) que hou-, que houve

780 problemas, (.) então, cada um tem o seu <lado>, os- as  
781 suas razões.(0.2) Nós estamos aqui pra tentar chegar num  
782 consenso. Se for possível, ótimo, se não for vocês vão  
783 ter que resolver isso em outro lugar; entendeu? Com  
784 perícias técnicas, com processos judiciais, tá?

785 Sandra: Ahn, ahn.

786 Bruna: Aqui é conciliação. Di- discutindo nós não vamos chegar  
787 numa conciliação. Então eu pergunto, há meio de algum  
788 acordo? Tem como eles terminarem o serviço, (0.2) pra  
789 [você?]

790 Pedro: [é o que] nós propomos, a gente vai propor isso=  
791 Bruna: =só um minuto

792 Sandra: olha só, o negócio é o seguinte, eu não quero que eles  
793 terminem com base naquilo que já foi feito, porque eu  
794 paguei mil reais acreditando >igual você falou<, eu  
795 teria até que ter um contrato, eu não tenho porque tudo  
796 que eu tenho foi anotado de combinar, tá,?(.) de preço,  
797 isso é isso, isso é tanto, isso é tanto. ((barulho no  
798 fundo)) Eu acreditei, eu confiei tanto é que ele mesmo  
799 acabou de falar ainda há pouco que achou até legal que  
800 eu já tinha pago, chegou no (vencimento), não tinha nem  
801 serviço e eu já tava pagando: paguei mil reais,  
802 entendeu? Só que o que tá lá (0.2) primeiro: não fo- o  
803 pouco que está lá não foi concluído, entendeu? O cara  
804 que-, os pintores que eu fiz orçamento, todos eles  
805 falaram<olha, infelizmente> esse teto de forro liso eu  
806 tenho que dar três mãos de massa, porque as placas são  
807 muito ruins, são todas muito remendadas, tudo quebrado,  
808 quebradinho, mal feito. A minha sala não tem condição,  
809 tá,? olha olha o tipo de placa, olha as [quebraduras da  
810 minha sala, minha sala está assim, tá?]  
811 ((reclamante mostra fotos do serviço prestado))

812 Pedro: [>É, mas aí é rejunto, a placa não foi rejuntada, ela]  
813 encaixa [e não foi rejuntada<, interrompeu].

814 Sandra: [Mas o que está rejuntado, o que tá] rejuntado,

815 Pedro: [( ) é que ela está alegando, é que ela tá alegando,  
816 olha só, aí, não tem jeito:]

817 Bruna: [Só que primeiro eu estou ouvindo ela,? (0.5)  
818 °primeiro°eu estou ouvindo uma parte], [depois ouvir a  
819 outra].

819 Sandra: [Não num estou nem]contando aqui, com ela] eu estou  
820 contando o que foi feito, tá? (0.2) Em consideração ao  
821 que foi feito. O- o teto, o cara vai ter que arrumar ele  
822 todinho, dar três mãos de massa pra tirar essas  
823 imperfeições,(.) tá?Ele [está quebradinho( ) ]  
824

825 Bruna: [Só que:::Sandra:, o] serviço ainda não foi concluído=  
826 Pedro:: =Não. ( ) ( )

827 Sandra: Não, não, foi porque:, <o que que aconteceu>, eles  
828 trabalhavam três dias tá- aí faltavam=  
829 Pedro: =porque o marido dela interrompeu.

830 Sandra: chegava na Época de receber, de pagar,( )ele ia lá na  
831 castel, fazia chequinho, beleza,(.) tá,?(0.2) passou.  
832 Trabalhavam mais três dias, ACABOU. Não foram mais, e  
833 sumiam. Aí, um dia eles ( ) chegaram lá pra trabalhar,  
834 meu esposo falou assim "olha, eu não quero que  
835 continua", porquetava nessa situação da sala, a gente  
836 vai ter que resolver um monte de coisa e está che-, o  
837 outro cara já tinha ido e lá falou que o teto já tava  
838 aquilo, já tava>do mesmo [jeito,<mesmo porque, o que  
839 que aconteceu]

840 Bruna: [Tá: então resumindo você não quer que eles terminem].  
841  
842 Sandra: oo meu esposo falou assim, "gente não é possível >eles  
843 só vêm aqui pra trabalhar< na hora de receber". Ele  
844 falou assim- aí( ) ( ) um tempão. Quando já ia vencer o  
845 outro-, a outra mensalidade, a outra prestação, eles  
846 apareceram. A gente falou "não quero". Ele está no  
846 direito dele porque, igual, eu estou falando, você  
847 trabalhar e e receber mil reais, você ganhar mil reais é  
848 muito difícil. Você imagina se eu fosse assalariada.  
849 Pra- pra- ( ) entendeu? É muito dinheiro PRA NADA, PRA  
850 NADA. Tanto é que ele falou "EU NÃO QUERO mais mexer com  
851 esse pessoal", só que o dinheiro foi meu, eu estou me  
852 sentindo prejudicada. Eu sei o que que é trabalhar pra  
853 ganhar mil reais ( ) Que isso!  
854 Bruna: Você então não confia no serviço deles=  
855 Sandra: de jeito nenhum=  
856 Bruna: Não quer que eles terminem=  
857 Sandra: Não quero, o que eu queria é que os mil reais que- que  
858 eu já paguei(.)fossem feitos. Mil reais, porque nem isso  
859 lá não tem ( ).  
860 Pedro: (depois eu falo)( )  
861 Sandra: Depois parou. Isso aqui eu não quero nem que mexa, (.)  
862 porque eu vou mandar derrubar, (0.2) já liguei pra moça  
863 que tinha feito o projeto, eles aproveitaram o projeto  
864 falando que ia fazer pra mim, entendeu? Pra ela fazer o  
865 que (eu fiz) pra mim. Agora, o que já está lá feito  
866 (forro liso),=  
867 Bruna: Você está dizendo que os mil reais que você pagou você  
868 quer que seja feito, e ao mesmo tempo você está dizendo  
869 que não, [que não tem jeito]  
870 Sandra: [Não, eu não quero] que eles terminem porque [faltam  
871 mais mil reais]  
872 Pedro:: [Nosso serviço é tão ruim assim, elavai se sujeitar ao  
873 nosso serviço ruim, ( ) é:]  
874 Sandra: [( ) (0.8) entendeu? É dois mil, [eu já dei mil, eu  
875 já dei ,mil]  
876 Bruna: [Você, você queria que (0.5) o:::]  
877  
878 Sandra: só que o que eu já paguei de mil reais não tem em  
879 :  
880 serviço lá=  
881 Bruna: Não tem [em serviço ou em material, é isso que você  
882 alega]  
883 Sandra: [não, então que eles completem os mil reais,] beleza.  
884 [completou,tchau, (0.2) tchau. ]  
884 Pedro:: [>Aí então você vai ser dona do mundo] porque você quer  
885 tudo que você quer, pô<=  
886 Bruna: Então aguardar-[ agora vamo ]  
887 Pedro:: [ó nós não vamos aceitar], de hipótese alguma nós  
888 não vamos aceitar. Nós terminamos, ela deposita em juízo  
889 ( ) esse dinheiro que foi contratado, (0.5) você  
890 entendeu?  
891 Bruna: O sr. Alega que terminou o serviço?  
892 Pedro: °Não terminou nada, [ terminou nada ]°  
893 Sandra: [Mas você quer dinheiro]  
894 Bruna: O sr. já fez os mil reais que tão lá?  
895 Pedro: Não, os mil reais, eu não nã-, não, porque nós não, aí:  
896 entrou num, num mérito da questão que ficou vago, está  
897 entendendo? Até ela alegar que não tem mil reais, mas  
898 ela nos contratou pra fazer dois mil reais, ela está se  
899 dando o direito de parar no meio do caminho, (0.2) porque

900                   alguém falou isso pra ela (1.4), está entendendo? O  
901                   problema dela todo, que ela criou um impasse que ela  
902                   não, [não, não aceita a gente mais,]=  
903    Sandra:           [(vocês só iam lá pra receber)]  
904    Pedro:           =mas ela quer que a gente faz um serviço que ela acha  
905                   que deve, (0.8) que ela parece que é dona do mundo.  
906                   (1.0) [Issonum .EXISTE].  
907    Bruna:           [Mas há quanto tempo] isso foi contratado?=  
908    Sandra:           =Abril=  
909    Pedro::           =Porque eles interromperam e até hoje eles não voltaram  
910                   [a falar mais nada].  
911    Sandra:           [ <abril , maio>]  
912    Pedro::           nós ligamos pra- pro Lucas,(                    ) Lucas, esposo  
913                   dela,(                    ) quan- ela fechou um serviço era noiva do espo-  
914                   esposo dela.(0.8) E:: fechou com a gente sem a presença  
915                   dele. Daí um pouquinho, quando nós fomos executar, o  
916                   esposo dela participou, ela ficou (                    ) demais. Deu um  
917                   °choque° de relacionamento. Mas até aí nós estamos  
918                   acostumados também, (0.2) entendeu? Quando a gente  
919                   falava com ela, ele estava presente, mas não definia,  
920                   (0.5) eles estavam indecisos, (0.2) que é um negócio  
921                   difícil, de detalhe de você definir (                    ). Agora o que que  
922                   é bom e o que é ruim, aí: eu vou que- eu vou questionar  
923                   com você que eu vivo de gesso há 16 anos,(0.5) entendeu?  
924                   E eu fiz lugares que eu posso provar que eu fiz, que eu  
925                   tenho qualidade. Agora, você falar >é um direito que ela  
926                   tem<. Essa sala aqui ((pega a foto e mostra fazendo  
927                   barulho)) começou a ser feita essa sala aqui >que vai  
928                   ter que rebaixar< tá vendo esses (canto em v).(0.2) A  
929                   princípio no projeto não tinha como você vai jogar uma  
930                   luz indireta esses canos têm que ser (.) rebaixado e ela  
931                   não tem mais altura, não tem pé direito, ela ficou  
932                   baixa. Tem uma escada que sobe pra parte de cima. Esse:  
933                   espaçamento aqui essa placa é bisotada, tem que ter isso  
934                   aqui pra poder rejuntar. E depois tem que emassar, que  
935                   nem você faz uma parede depois tem que emassar a parede.  
936                   É acabamento final. Se ela vai duas mão de massa, não  
937                   tem problema, é isso mesmo. É uma num sentido outra no  
938                   outro. O pintor tem que trabalhar, ele não tacar tinta  
939                   na coisa não. (.) Massa existe pra isso mesmo.(0.5)  
940                   Então o que ela está alegando lá, (.) vai ter que ser  
941                   feito mesmo, mas não por falt- falha nossa. >Por  
942                   exemplo< alguma coisinha que fica no gesso,(0.2)a massa  
943                   que compõe, não pode está desnivelado. Aq- aqui  
944                   interrompeu,(0.5) não foi emassado não foi nada, (0.5)  
945                   (                    ) e não, ele não quis mais entrar em contato com a  
946                   gente. >Eu tirei os negócio lá, falei não, tudo bem  
947                   (fica a critério)< dele. Agora assim se tem mil reais,  
948                   não tem mil reais, nosso negócio é dois mil reais,(0.5)  
949                   tá entendendo? (Eu não, não coisa não)  
950    Bruna:           Mas o senhor, o senhor é o Pedro:?=  
951    Pedro:           Pedro  
952    Bruna:           ôPedro: é igual eu falei, a gente está aqui pra tentar  
953                   resolver,  
954    Pedro:           =eu sei, mas ela quer tentar resolver do jeito dela lá.  
955    Bruna:           Todos dois, [todosdois tão insatisfeitos]  
956    Pedro:           [a gente termina o serviço dela lá]  
957    Bruna:           [Ela não quer que, ela não quer que termina o (serviço)]  
958    Pedro:           [Não, eu tosatisfeito,(.) eu não estou insatisfeito,]  
959                   (0.2) [então ela perdeu, então ela perdeu].  
960    Sandra:           [                    (                    )                    ]

961 Bruna: Ela não quer que termina o serviço. (.) O serviço não  
962 foi feito no tempo [contratado].

963 Pedro: [(não, isso)]Não mentira, aí é mentira,[ele  
964 parou o serviço]

965 Sandra: [não, nem foi tempo não],[eu não coloquei tempo não]  
966

967 Pedro: [ELE INTERROMPEU, ELE INTERROMPEU][>como é que você que  
968 a gente(termine)<]

969 Sandra: [(eu não tive pressa)]

970 Carlos: [(por exemplo, em) 10 dias ela teria]  
971 que pagar, a gente ia ter que esperar três meses pra  
971 receber o serviço (deles).

972 Bruna: tá, mas,=  
973 Carlos: =aí ela ia [alegar que nós ganhamos em 10 dia- em 10  
974 dias 2 milreais].

975 Sandra: [eu nem tive pressa não, não é que ( ) pressa não( )]  
976

977 Pedro: O problema deles não foram isso não. A casa deles estava  
978 num processo (por exemplo) a cozinha só podia ser  
979 rebaixada quando colocasse o azulejo. Mas eles- é, ô:::  
980 pedreiro deles é um cara muito bom, mas lento. Mas nós  
981 também >(não estava preocupado)<, então nós saímos  
982 deixava uma frentezinha de serviço maior <pra você>  
983 viabilizar, senão você vai lá faz um negocinho e tem que  
984 ir embora, (0.2) aí então nós deixávamos co- ( ). Aí  
985 depois eu ( ) até concordei com ela,(0.2)ela tinha pago  
986 mil reais (0.8) e o serviço ainda tava<por acabar>.  
987 Então falei assim "também (x) a gente- a gente acaba o  
988 serviço e depois você dá os 500", (0.5) entendeu,? na  
989 hora que nós terminamos, (.) e trinta dias posterior  
990 você paga o resto.(0.8)Mas o::: esposo dela, eu não sei  
991 se ele desconfiou desconfiou da gente, parou (1.0), tá  
992 entendendo? E aí criou esse impasse todo, mas  
993 tecnicamente o serviço dela não está concluído pra falar  
994 que tá ruim. Aonde está concluído é o quarto, tá bom,  
995 está entendendo? A sala interrompeu, essa sala vai- essa  
996 placa não foi (cravada) ela empenou, nós tínhamos que  
997 tirar, eu falei com ela "isso aqui vai ter que tirar  
998 mesmo de fato".(0.2) A sala vai ter que tirar de  
999 fato,(.) está entendendo? (.) Mas o rejunto não rejuntou  
1000 não. (0.8) Agora , nós já só termina-, pra gente  
1001 ganhar dinheiro a gente tem que terminar o serviço dela,  
1002 que la te- tem=

1004 Bruna: =quantos por cento do serviço tá feito?

1005 Pedro: Não, o: percentual que está lá está:::, está  
1006 em(0.5)termos porque só falta cortar os vidros  
1007 jateados,(.) cortar e colocar moldura. Ela não decidiu o  
1008 tamanho que ela quer do vidro. Do jeito que ela é, se  
1009 colocar deste tamanho ela vai achar ruim, se por deste  
1010 tamanho, a::: então ela que define.

1011 Sandra: ( )

1012 Pedro: Não, eu estou falando que você tem opinião própria. Eu  
1013 estou falando que eu vou por sua opinião, é isso que eu  
1014 estou falando. Não estou falando >mal de você não<, ( )  
1015 Você que tem que decidir, pô:eu, eu sugeri pra eles °uma  
1016 pessoa° que mexe só com vidro, ele projetou pra ela, pra  
1017 viabilizar pra ver, está entendendo,? já que a nossa  
1018 área é gesso (1.2) Aí::: eu não sei=  
1019 Sandra: está chegando onde eu quero=  
1020 Pedro: =Vai [chegar sempre, vai chegar sempre]  
1021 Sandra: [Combinamos, tá, <liguei>] pra ele,

1022 [ <várias vezes>, eu liguei cedo]

1023 Pedro: [Não esquece, esquece isso aí ], sabe porque o rapaz

1024 falou comigo o: pedro=

1025 Sandra: =ele tavadormindo[era 9 e pouca ele disse ]

1026 Pedro: [porque o rapaz falou comigo, Pedro:,]

1027 Sandra: tudo bem eu ligo daqui [meia hora. Eu fiquei

1028 esperando,]

1029 Pedro: [Cadê o projeto do vidro do vidro]

1030

1031 Sandra: [ele ficou esperando. NÃO está] comigo, está com ele.

1032 [você quer que eu ligo pra ele?]

1033 Pedro: [Pois é, aí. se tivesse na nossa], mão, ô pedro o faz

1034 isso aqui, faz isso aqui, ele falou comigo

1035

1036 Sandra: mas olha só, o projeto começou, dá licença (pega o

1037 projeto), com isso aqui, pergunta pra mim, tem alguma

1038 coisa disso aqui lá?

1039 Pedro: Mas isso aqui é vidro como é que eu vou cortar, como

1040 você corta é um:::

1041 Sandra: Isso é vidro. tá, e se fosse igual a isso aqui o mínimo

1042 que você teria que fazer a moldura e deixar pra encaixar

1043 o vidro, mas nem é isso porque a gente pegou uma coisa

1044 mais simples. O cara ( ) tá. eu liguei pra ele.

1045 Pedro: (Mas ela não me entregou.)

1046 Sandra: ele falou eu estou dormin- eu estou acordando daqui meia

1047 hora eu te ligo. Não ligou. Eu fui pra minha casa da

1048 minha mãe fiquei esperando. dez horas, onze horas, meio

1049 dia, eu liguei pra ele, ele falou olha, estou descendo,

1050 eu estou esperando uma cara trazer umas tintas é já vou

1051 descer. Eu falei então tá que eu te pego de carro porque

1052 minha obra é longe, eu te pego de carro. Ele falou

1053 assim, daqui a pouco eu te ligo. Meio dia, meio dia e

1054 meia, uma hora, duas horas, pergunta se ele me ligou e

1055 eu esperando. Eu tinha que estar na castel meio dia.

1056 Ligo eu pra castel, olha eu vou atrasar(.)tá mas daqui a

1057 pouco eu estou chegando. até que chegou o ponto que eu

1058 liguei pro meu esposo e falei, olha lucas, são duas e

1059 pouca eu tenho que ir embora, eu não posso esperar

1060 mais, vou embora ( ) porque a gente foi ao cara

1061 do vidro que ele indicou o cara fez o projeto entregou

1062 por Lucas

1063 Pedro: ele fez ( ) [ele foi lá me procurar]

1064 Sandra: [pra gente conversar.]

1065 Pedro: [mas eu perguntei pra ele] ( )

1066 Sandra: só que depois disso não teve mais ( )(.) quando eu

1067 tentei ligar pra ele de novo, você precisava ver eu

1068 falei assim olha, se a gente não tentar resolver eu vou

1069 procurar um advogado. ele falou, pode procurar, a gente

1070 se vê no [tribunal.] Ele falou barbaridades comigo

1071 Pedro: [Não, não,] sabe o que ele falou com ela, vão fazer o

1072 seguinte

1073 Sandra: Eu falei é uma pena que o gravador digital da castelnão

1074 tava funcionando porque senão eu pegava direitinho

1075 o que ( ) que a gente tem ( ). infelizmente,

1076 infelizmente.

1077 Pedro: Ele falou com ela o seguinte. Vão fazer um negócio, já

1078 que não não não entramos num acordo é melhor que seja num

1079 órgão, pode ser aqui ou em qualquer lugar, é menos mal

1080 porque você está intermediando está sentindo dificuldade

1082 de intermediar para que nós saímos daqui com uma solução

1083 pronta. Nós não temos dinheiro, entendeu, nós temos mão

1084 de obra. Para que nós colocar uma uma pessoa lá pra  
1085 fazer ela [tem que ter, tem não, tem mil, mas não, mas  
1086 aí, mas ela]  
1087 Bruna [Tem mil, eu quero saber o seguinte, tem mil reais?]  
1088 Pedro: [mas ela que está estabelecendo que é mil.]  
1089 Bruna [Tinha que ter quantos por cento.]  
1090 Pedro: Nós temos é dois mil, a gente quer fazer o serviço dela  
1091 Bruna Tinha que ter quantos por cento? O contrato [completo é  
1092 dois mil]  
1093 Pedro: [Não tem contrato, dois mil,]  
1094 Bruna [Ta]  
1095 Pedro: [Isso aí::]  
1096 Bruna mas ela [não quer mais , ela não quer mais aceitar sua  
1097 visita]  
1098 Pedro: [mas não tem discriminado, mas não tem  
1099 discriminado, mas não tem discriminado]  
1100 Bruna ( ) vocês estão discutindo não tem nem mais clima pro  
1101 senhor ir dentro da casa dela fazer  
1102 Pedro: mas nós não temos, mas eu não tenho dinheiro pra ela os  
1103 400 reais dela, ué.  
1104 Sandra: Dr. Bruna, [se eu paguei mil reais, quantos por cento  
1105 tinha que ter de serviço pronto?]  
1106 Bruna [Eu quero saber o seguinte.] 50% pelo menos, o  
1107 senhor concorda?]  
1108 Pedro: [Não, então vamos lá, vamos lá, vamos lá. Olha  
1109 só, eu fiz três] quartos dela aí, aí ela vai entrar  
1110 [noutro mérito, não vai chegar não ]  
1111 Sandra: [vou te dar os valores desde o início]=  
1112 Bruna =ô:::, só um momentinho, deixa eu acabar de perguntar  
1113 pra ele. Eu queria saber, Sr. Pedro, entre serviço e  
1114 material o que que tem na casa dela?  
1115 Pedro: Serviço e material não num num a gente não sabe falar  
1116 assim, não sabe por causa de quê, serviço de decoração  
1117 às vezes você (cobra) um valor em função da dificuldade,  
1118 grau de dificuldade. A gente vai cortar vidro jateado,  
1119 você tem que cravar lá, o material em si é barato, mas a  
1120 mão de obra é cara, tá entendendo? Então o problema  
1121 delatodinho=  
1122 Bruna =o Sr. tem que ter uma noção [se o sr. fez 10, 20, 30,  
1123 40, 50% de serviço, ué]  
1124 Pedro: [não, não não, é porque eu posso cobrar 2 mil reais, não  
1125 isso dá,] nós fizemos mais de 50%, ué. O custo  
1126 maior, [que o maior é a placa de gesso, que custa mais]  
1127 ]  
1128 Sandra: [não eu tenho os valores]  
1129 Pedro: [por exemplo tudo que ] gastar mais é a placa de gesso=  
1130 ]  
1131 Sandra: =ele falou que não considera.  
1132 Pedro: olha só cozinha foi, lavabo foi, banheiro social foi=  
1133 Sandra: =tá, então vão somar, [100 reais da cozinha, tem os  
1134 preços aqui ó, tá]  
1135 Pedro: [banheiro suíte foi, os 3 quartos foram, está  
1136 entendendo? O que custa pra gente mais caro], O que nós  
1137 íamos fazer pra frente, é onde ela nos interrompeu, está  
1138 entendendo? Então está difícil porque nós não temos  
1139 dinheiro. [ela não quer nossa mão de obra]  
1140 ]  
1141 Sandra: [ele está falando que isso aqui] não adianta, se  
1142 estivesse pronto os quartos 300 reais, tá não tem( )  
1143 ]  
1144 Bruna Isso é o que valor [do da mão de obra ou do serviço?]

1145 Sandra: [total, total, tudo do serviço]  
1146 Pedro: [isso você colocou]  
1147 Sandra: O corredor 200 reais, se estivesse pronto. Mesmo vão su-  
1148 vão pensar que está pronto. 500, mas não está pronto,  
1149 tá. Isso com rebaixo de 2 vidros. O banheiro suite 100  
1150 reais, vão pensar que está tudo bem, 100 reais. Isso  
1151 aqui não conta. Friso 30 reais, que também não foi  
1152 colocado, tá.=  
1153 Pedro: =Então sua casa ia custar mil,[mil reais, ô,]  
1158 Sandra: [Então quer ]dizer, eu já  
1159 teria nem aí tem mil reais, dá 600 reais se estivesse  
1160 pronto, tá?]  
1161 Pedro: [sua casa toda] ia custar  
1162 mil, tá? olha só, suponhamos que ela está falando aí,  
1163 tudo bem]  
1164 Bruna Mas você está falando de material.  
1165 Sandra: [Não, de serviço, quanto ficaria aquele quarto, quanto  
1166 ficaria a cozinha, 100 reais, 600 reais de serviço.]  
1167 Pedro: [Não, não. Suponhamos, suponhamos quanto custou o total?  
1168 não quanto custou o total? então soma o que cêta falando  
1169 aí.]  
1170 Sandra: Ué, a sala está pronta?  
1171 Pedro: Não, estou falando, soma aí [600 que você es]tá falando  
1172 tem 600, 1200. Pra dois mil.  
1173 Sandra: [não, então tá]1200  
1174 seestivesse pronto,[olha, a minha sala, isso aqui é só  
1175 uma parte porque o resto não tem nada, o resto tá assim,  
1176 ó]  
1176 Pedro: [Ah:: não, 1200 ah:: é dois mil, olha só(.) não ô Luiza,  
1177 aqui, [você está falando que, aqui, dá licença.]  
1178  
1179 Sandra: [isso aqui eu tirei essa foto domingo.]  
1180  
1181 Bruna Isso aqui você está pondo o serviço inteiro?  
1182 Sandra: Isso aqui é o serviço todo que [foi me passado, foi- eu  
1183 fechei em cima disso]  
1184 Pedro: [então tá, soma quanto deu aí, soma quanto] deu aí.  
1185  
1186 Sandra: Vão ver.  
1187 Bruna trezentos, quinhentos, seiscentos, mil e duzentos,mil  
1188 trezentos e trinta.  
1189 Pedro: Está vendo [foi sugerido pra ela uma coisa]  
1190 Sandra: [mil trezentos e trinta pra dói]s mil, cadê o  
1191 resto?  
1192 Pedro: Ah não, não, nã::o, aquilo é o total, menina, você está  
1193 falando o que você quer. Era dois mil tem mil e  
1194 trezentos, pô.()  
1195 Sandra: Só que você fez a sala que valia seiscentos.  
1196 Pedro: Não tá, mas não está aqui ó.[Nã::o Dá licença, a a não  
1197 não acompanha o raciocínio, acompanha o raciocínio.]  
1198 Sandra: [Ah, não vai rabiscar] a minha folha nem pegar  
1199  
1200 Pedro: [acompanha o raciocínio se o total era mil e trezentos]  
1201 Sandra: [pensa bem, vão vê o que ele fez, vão pensar que os]  
1202 quartos estão prontos, trezentos.  
1203 Bruna Primeira m- mas primeira coisa ( ). Se aqui está  
1204 falando mil e trezentos porque que você contratou dois  
1205 mil?  
1206 Sandra: Dois mil por quê? Porque faltou incluir aqui o lavabo,[o  
1207 banheiro,]  
1208 Pedro: [o lavabo é] um [banheirinho, aqui! Que isso?]

1209 Sandra: [a cozinha, onde ele me deu o] preço do  
1210 portal da sala de trinta reais, tá?  
1211 Pedro: ( ) quatrocentos reais o:: coisa a::: aquele  
1212 banheirinho lá e aquela cozinha. [Setecentos reais, tá  
1213 você é doida!(1.5)Por isso que não está fechando esse  
1214 valor]  
1215 Sandra: [Não vo- olha só. trezentos, corredor quinhentos, o  
1216 banheiro cem. Só que são três]ba-, são dois banheiros,  
1217 du- cem o suite, o outro a sala ( ) seiscentos, trinta  
1218 da cozinha, trinta do friso do lavabo que ele não fez, a  
1219 cozinha cem. aí faltou o meu- o outro banheiro que  
1220 provavelmente seria cem reais porque é forro liso igual  
1221 é o lavabo. Ele falou, olha eu vou fazer tudo pra você  
1222 de quatro vezes dois mil. Eu falei, tudo bem, dois mil  
1223 de quatro vezes, quatro cheques de- quatro pagamentos de  
1224 quinhentos. Foi o que eu fechei.  
1225  
1226  
1227 Pedro: você vê como é que você está equivocada, que você  
1228 apresentou mil e trezentos reais.  
1229 Sandra: então, meu filho, então de mil e trezentos você me  
1230 deu orçamento de dois mil, [você está me dando o cano de  
1231 700 né?]  
1232 Pedro: [Nã:o. Você está falando, VOCÊ ES]TÁ FALANDO; você  
1233 está- escreveu aí o que você quis (.). [você quis (.)  
1234 está com a letra não está com a minha letra?]  
1235  
1236 Sandra: [Que eu escrevi o que eu quis o quê, meu filho.eu]  
1237 tenho agenda eu tenho agenda!] está vendo. Isso é-,  
1238 [isso aí é a gente não ter contrato, você trabalhar com  
1239 gente que não tem contrato é uma porcaria! você está  
1240 vendo?]  
1241 Bruna [SANDRA. nós, eu estou- eu estou percebendo aqui,  
1242 exatamente; que nós não vamos chegar em lugar nenhum]  
1243  
1244 Sandra: Porque ele está falando que isso aqui eu inventei da  
1245 minha cabeça![ eu tenho ó]  
1246 Pedro: [Não, falando] que você inventou não, estou [falando que  
1247 você escreveu]  
1248 Sandra: [Ó, olha só pra você ver] gessoteto que foi num dia,  
1249 Pedro: no outro dia. Eu vou inventar isso aqui? Eu nem  
1250 devo ter essa caneta pra ter a mesma letra, dessa mesma  
1251 caneta. [Que isso? tava demorando falar isso ( )]  
1252 Bruna [Deixa- vamos chegar aqui numa conclu]são. tá?Voc- ó,  
1253 nós aqui no Procon temos uma limitação técnica. Nós não  
1254 temos peritos pra mandar na sua casa pra avaliar  
1255 infelizmente o que foi feito, o que falta pra ser feito,  
1256 qual seria o valor de mercado do trabalho. Nós não temos  
1257 peritos pra isso que é o como já já deu pra perceber que  
1258 vocês não vão chegar a um consenso, entendeu, vocês não  
1259 tão falando a mesma língua, então não vai ter jeito a  
1260 gente chegar aqui num acordo. A gente vai ter que,  
1261 infelizmente, te encaminhar pra justiça, porque lá você  
1262 vai poder pedir umaperícia técnica,  
1263 Sandra: hum-hum  
1264 Bruna umum: profissional da área pra avaliar melhor o que [foi  
1265 feito lá]  
1266 Pedro: [é melhor]  
1267 Sandra: hum-hum, hum-hum  
1268 Bruna dentro, dos dois mil, o que tem, o que foi feito, o que  
1269 falta pra fazer pra chegar num consenso de quem deve  
1270 quem. Porque nós aqui, infelizmente, não temos como

1271 nomear peritos pra fazer esse tipo de avaliação e nem eu  
1272 nem Flávia entendemos nada pra chegar lá e dizer né,  
1273 quem está com a razão, quem deve quem, a proporção que  
1274 foi feita, se a qualidade do que foi feito, infelizmente  
1275 não tem como, como entrarmos nesse mérito. Agente marca  
1276 essa convocação como eu disse, tentando uma conciliação,  
1277 mas como infelizmente não conseguimos chegar num  
1278 consenso, a gente vai ter que encerrar isso aqui e en- e  
1279 colocar, encerrar a (ficha) como outros procedimento  
1280 queseria [o que]  
1281 Sandra: [hum-hum], ótimo  
1282 Bruna a reclamante não não chegou num consenso. Você procura a  
1283 justiça, porque isso depende pra:: pra gente (1.6)  
1284 chegar numa conclusão do que foi feito ou que falta pra  
1285 fazer dentro do orçamento né que você tem  
1286 Sandra: hum-hum, que eu tenho  
1287 Bruna E necessidade de um profissional avaliar. está certo?  
1288 Infelizmente num (5.8) é uma pena não conseguir resolver  
1289 isso logo né? Porque normalmente nessas reuniões a gente  
1290 consegue chegar num consenso. Foi pago mil rea::is, o  
1291 que foi feito lá por exemplo dá, foi feito mais ou menos  
1292 mil, morre por aqui, ninguém deve ninguém. Ou foi feito  
1293 oitocentos, te dou 200, ou foi feito 1200 você me dá  
1294 200. Sempre chega-se num consenso, mas infelizmente, com  
1295 vocês aqui, a gente não está conseguindo chegar a  
1296 conclusão nenhuma. (1.5) E pelo o que eu já vi, a Flávia  
1297 já ficou aqui a bastante tempo, já tentou intervir e  
1298 continua o mesmo impasse, né? Então a gente (2.5) vai  
1299 depender de opiniões de terceiros especializados pra  
1300 avaliar esse caso, principalmente porque não existe  
1301 um contrato.  
1302 Sandra: um contrato, hum-hum  
1303 Bruna pra gente se basear em tempo de execução de serviço, em  
1304 realmente o que que foi contratado. então é bom até pra  
1305 aprender né? acho que até pra ambas as partes. O  
1306 contrato poderia servir de certeza para os dois né?  
1307 Sandra: com certeza  
1308 Sandra: com certeza  
1309 ((barulho no fundo))

## 7.2 - AUDIÊNCIA SAUDEPLAN

1 Clara: muito prazer, tá?  
2 Luiza: ela é a advogada da saudeplan. doutora luiza.  
3 Clara: é.  
4 Luiza: doutora, o pedro (2.0) o único problema dele foi a  
5 carta (.) né, pedro? você rê- você recebeu a carta?  
6 Clara: eu estou vendo aqui ó, o consumidor alega que celebrou  
7 o contrato de prestação de serviço da saudeplan através  
8 da sulcopa em mi- em agosto de noventa e seis. começou  
9 a trabalhar na HIM e associou-se ao sorga. então foi  
10 até a saudeplan comunicar o cancelamento do plano de  
11 saúde, mas a funcionária que o atendeu não lhe deu  
12 nenhum formulário de cancelamento para preencher,  
13 pegando apenas o nome do consumidor que voltou para  
14 casa acreditando que o problema estivesse resolvido.  
15 até que recebeu uma >circular< cobrando o pagamento das  
16 parcelas atrasadas.  
17 (( barulho de máquina de escrever))  
18  
19 Pedro: (O que você me diz disso?)  
20 Clara: eu quero dizer pro senhor o seguinte (0.8) quando o  
21 senhor quis entrar num plano de saúde o que é que o  
22 senhor fez? (1.2) o senhor foi <à saudeplan, assinou um  
23 plano de saúde,> este plano de saúde, ele pelos termos  
24 e pelas cláusulas ele é um contrato.  
25 Pedro: é, só que eu não tive acesso ao contrato, eu assinei  
26 uma cláusula=  
27 Clara: =se o senhor (assinou)=  
28 Pedro: =como documento de adesão.  
29 Clara: Sim, é: o senhor teve a- é- o senhor fez uma adesão (.)  
30 porque os contratos, eles têm várias modalidades. os  
31 contratos bilaterais é quando: é um contrato com uma  
32 empresa, pra evitar, uma economia processual até: prá  
33 >evitar< que seja: que seja elaborado vários contratos.  
34 então, faz um contrato original e os outros são  
35 adesão. então acontece o seguinte (.) se o senhor teve  
36 o trabalho de fazer o de- de: de assinar uma adesão,  
37 consequentemente o senhor teria que ter o trabalho  
38 também de assinar uma rescisão, não é?=  
39 Pedro: =mas se eu não tive acesso ao: ao: ao contrato?  
40 Clara: nã::o, mas o senhor apenas, o senhor não: mas o senhor  
41 assinou o termo de adesão (.)  
42 Pedro: o termo de adesão, o termo de adesão falava alguma  
43 coisa?  
44 Clara: sim, mas me di- o senhor tem nível superior >tem?<  
45 Pedro: não, não tenho nível superior=  
46 Clara: =sim, é:=  
47 Pedro: =mas tenho segundo grau.  
48 Clara: é, mas acontece o seguinte. como é que o senhor assina  
49 uma coisa séria? se o senhor assinou um termo de  
50 adesão, o senhor tava o quê? consequentemente aderindo  
51 a alguma coisa, não é?=  
52 Pedro: =hanram.  
53 Clara: então a obrigação sua era (ler) o- o: contrato, ter  
54 olhado e mesmo no termo de adesão como existe alguns  
55 aqui. o termo de adesão ele se refere totalmente ao  
56 contrato.  
57 Pedro: não (absolutamente) eu não tive in[formação nenhuma]

58 Clara: [não ele diz ter]

59 Pedro: tanto que tá aqui, ó=

60 Clara: =não, ele [diz termo de adesão]

61 Pedro: [e num tem informação] nenhuma sobre o::=

62 Clara: =o contrato de prestação de serviço.

63 Pedro: sobre o que faz parte da saudeplan=

64 Clara: não, tá aqui, >o contrato< de prestação de serviço de  
65 assistência médica celebrado entre a saudeplan, e, a  
66 sulcopa, tá? então eu pergunto o senhor, mas não é só  
67 pro senhor não. e- eu acho que isso devia ser  
68 esclarecido é para população inteira. <como é que (uma  
69 pessoa)> assina um termo de [adesão sem saber nem o que  
70 tá (assinando), não é? o senhor não acha?]

71 Luiza: [rita, pega um  
72 código prá mim (.) do consumidor, aquele vermelhinho]  
73 ((mediadora dirigindo-se a uma funcionária)).

74 Pedro: é, agora da mesma forma que a senhora falou que o: o:  
75 a economia, né? de- de administrativa, né? processual,  
76 é vocês nun- num emitiram vamos dizer assim=

77 Clara: =um [contrato]

78 Pedro: [um contra]to prá mim.

79 Clara não, mas, ma- ma- mas >o senhor,<=

80 Pedro: =e como é que fica a minha economia (agora?)

81 Clara: nã::o senhor. mas eu quero dizer o seguinte, olha, eu  
82 acho que hoje, aliás não é hoje não, em qualquer época  
83 do mundo, ninguém deve firmar sua assinatura sem saber  
84 o que tá fazendo, o senhor não acha?

85 Pedro: é, a senhora não acha então que: que por parte da  
86 saudeplan ho- houve uma lesão aí?

87 Clara: lesão não.

88 Pedro: é, ué? se a senhora: se a senhora acabou de falar que  
89 (por economia eles num me apresentaram)=

90 Clara: =não, espera aí (.) espera aí, eu digo o seguinte,  
91 quando: quando foi apresentado não, quando foi  
92 apresentado esse termo de adesão, o senhor tinha por  
93 obrigação de saber ao que é que o senhor tava aderindo.

94 Pedro ué, a saudeplan também tinha por obrigação me  
95 apresentar um: de- um: um:=

96 Clara: =não, mas não é a saudeplan não. mas não era a  
97 saudeplan não, porque (isso aqui foi) com a sulcopa.

98 Pedro: a::, mas a obri- tá aqui, não fala que a sulcopa tinha  
99 que apresentar o contrato.

100 Clara: não não, mas o contrato ( ), no termo do convênio  
101 entre a sulcopa e a saudeplan, a sulcopa >é obrigada a<  
102 divulgar.=

103 Pedro: =ah, tá.

104 Clara: quando, quando o senhor vai fazer o termo de a- de  
105 adesão. aí, a obrigação já não é da saudeplan, porque,  
106 porque existe um >convênio< tá? quando existe um  
107 convênio, existe uma obrigação de um lado e uma  
108 obrigação do outro=

109 Pedro: =hanram, hanram

110 Clara: a obrigação da saudeplan qual é? prestar o serviço, é a  
111 obrigação.

112 Pedro: e esclarecer também, né?

113 Clara: não, mas tá tudo esclarecido no- no: no contrato.

114 Pedro: tá, mas eu não tive acesso a esse contrato.

115 Clara: pois é, mas o culpado, o culpado:=

116 Pedro: =nem a sulcopa, nem a saudeplan, né?

117 Clara: mas o culpado não é a saudeplan não, o culpado é a  
118 sulcopa=

119 Pedro: =uai, então a culpa não é minha. ((ele ri)) a senhora  
120 não concorda?  
121 Clara: não, em parte a culpa é sua.  
122 Pedro: então porque a saudeplan está me fazendo a cobrança se  
123 a: se a: se a culpa não é minha?  
124 Clara: lógico, mas (se teve) o contrato? veja bem (.) a  
125 sulcopa, o: não deu a- é: é conhecimento do- do: ou  
126 não, mas o senhor tem uma culpa infinita, como é que  
127 se assina uma coisa sem saber o que foi que o senhor  
128 assinou?  
129 Pedro: então a saudeplan, a saudeplan não tem culpa nenhuma=  
130 Clara: =(antes) me diga [uma coisa, e se esse? e se? olha]  
131 Pedro: [em não apresentar u:m contrato?]  
132 Clara: a saudeplan não, porque ela passou ao convênio da  
133 sulcopa.  
134 Pedro: tá. e isso não foi nem, nem a saudeplan me falou isso.  
135 que eu teria que pagar.  
136 Clara: é com a sulcopa, é com a sulcopa.  
137 Pedro: isso a senhora tá me dizendo agora, isso a senhora tá  
138 me dizendo agora.  
139 Clara: é com a sulcopa, com a sulcopa. então eu quero dizer o  
140 seguinte=  
141 Pedro: =ham  
142 Clara: e se, e se aqui fosse assim, termo de adesão e  
143 responsabilidade e aqui dissesse o senhor, a partir  
144 deste dia passará a ficar encarcerado na décima dp num  
145 sei o quê?  
146 Pedro: =ah tá!  
147 Clara: o senhor assinaria?  
148 Pedro: mas estaria escrito aqui.  
149 Clara: não, e se dissesse termo de adesão e  
150 responsabilidade ao contrato tal.  
151 Pedro: não não não, a senhora já tá mudando, a senhora tá  
152 mudando a coisa completamente.  
153 Clara: nã:o=  
154 Pedro: =a senhora falou se tivesse escrito aqui, se tivesse  
155 escrito aqui que eu teria que assinar um documento da  
156 saudeplan pra cancelar meu plano de saúde, eu teria  
157 ido lá e cancelado o plano de saúde.  
158 Clara: mas tá no contrato.  
159 Pedro: mas que contrato?  
160 Clara: no contrato que a sulcopa é que tem.  
161 Pedro: =não, mas eu não tenho esse contrato, eu não tive  
162 [acesso a esse contrato]  
163 Clara: [mas o senhor devia ter] perguntado a sulcopa.  
164 Pedro: ah, vocês deviam ter me apresentado também um contrato,  
165 ou a sulcopa deveria ter apresentado um contrato.  
166 Clara: mas num é, num é a saudeplan, você entendeu?  
167 Luiza: =não.  
168 Clara: é a sulcopa.  
169 Luiza: não, a apresentação do contrato caberia à sulcopa?  
170 Clara: é, a sulcopa.  
171 Pedro: mas você num acha que a saudeplan deveria esclarecer  
172 que eu ou a sulcopa, né? vamos dizer assim, qu- que a  
173 saudeplan deveria ter me esclarecido desse contrato?  
174 Clara: não, porque no contrato tá definido que a sulcopa tem  
175 que divulgar e orientar.  
176 Pedro: não, mas isso: isso é entre os dois.  
177 Clara: não, num é entre os dois não, eu explico é convênio=  
178 Pedro: =é convênio, tudo bem, mas é entre vocês dois, num é  
179 convênio fixado comigo.

180 Clara: o- ô, mas acontece que a sulcopa, a culpa é dela.  
181 Luiza: agora o problema que eu estou vendo aqui não é a  
182 adesão, entendeu? é a: é a rescisão do contrato.  
183 Pedro: é a rescisão.  
184 Clara: é a rescisão=  
185 Luiza: =se você tomou conhecimento ou não tomou conhecimento  
186 do contrato num acho que não vem ao caso, o problema  
186 aqui é sair do plano.  
187 Pedro: (então), o que ela tá querendo colocar, o que ela tá  
188 querendo colocar=  
189 Luiza: =vamos pelo final=  
190 Clara: =hein?=  
191 Luiza: =vamos pelo final do contrato.  
192 Clara: é, eu digo o seguinte, se o senhor assumi (uma)  
193 responsabilidade através de um termo de adesão, o  
194 senhor então o quê que fez? passou a figurar como  
195 usuário do convênio é saudeplan-sulcopa. se o senhor se  
196 responsabilizou, porque olha, a doutora aí sabe  
197 perfeitamente. cláusulas contratuais, ela equivale a  
198 LEI, o que tá, o que tá acorda- o que tá estipulado na  
199 cláusula e o senhor aderiu aquilo é lei (.) é lei  
200 porquê? porque se não virava uma desordem total, né?  
201 Pedro: lei a partir do momento que as pessoas têm acesso,  
202 né? porque uma lei prá ficar dentro de um livro, pra  
203 ficar dentro de uma empresa=  
204 Clara: =mas o senhor assinou, e do mesmo jeito que quem paga  
205 mal paga duas vezes, se o senhor paga um pagamento que  
206 não foi esclarecido, o senhor tem que pagar duas vezes=  
207 Pedro: =ta, agora tá, isso aí não vem ao caso=  
208 Clara: =[não]  
209 Luiza: [(eu)acho) que o problema é a forma da rescisão.  
210 Clara: é, agora, acontece o seguinte, se o senhor assinou,  
211 aderiu=  
212 Pedro: =hanram.  
213 Clara: a partir do momento que o senhor não quisesse mais, o  
214 senhor não assinou? então chegava lá, porque é muito=  
215 Pedro: =não. num tem nada a ver uma coisa com a outra, né não?  
216 Clara: Imagina: se não, se o senhor acha, se o senhor=  
217 Pedro: =se eu, se eu assinei esse aqui, isso não quer dizer  
218 que eu tenha que assinar o outro a não ser que eu  
219 tenha informação sobre isso.  
220 Clara: não, tem que assinar rescindindo, quer dizer que não  
221 querendo mais. então o senhor assinar aqui e vai  
222 embora?  
223 Pedro: ué? se eu parei de pagar e eu fui lá e falei com a  
224 pessoa que era pra cancelar meu plano de saúde?  
225 Clara: que lei seria esta?=  
226 Pedro: =então?  
227 Clara: que lei: seria esta?=  
228 Luiza: =mas mesmo se ele chegar verbalmente lá, pode existir  
229 um cas- uma hipótese de uma pessoa chegar lá e falar  
230 "ô, dá a baixa [aí prá mim no (contrato)"]  
231 Clara: [ninguém pode fazer isso]  
232 Luiza: a moça fez?=  
233 Clara: =ninguém pode fazer isso, ela não tem autoridade pra  
234 fazer isso=  
235 Luiza: =não mas ( )  
236 Clara: ela é apenas um atendente=  
237 Luiza: =mas a saudeplan pode fazer?  
238 Clara: hein?  
239 Luiza: a saudeplan pode fazer?

240 Clara: pode fazer o quê?  
241 Luiza: uma rescisão verbal?  
242 Clara: num pode, num existe aqui, não existe a rescisão  
243 verbal, porque: no contrato, o contrato rege.  
244 Pedro: a senhora, a senhora tá voltando no contrato=  
245 Luiza: =não, mas é possível.  
246 Pedro: nós estamos falando=  
247 Clara: =é possível, mas como existe um contrato escrito,  
248 formalmente escrito e o contrato diz o seguinte, a  
249 partir do momento que o usuário não se interessar mais  
250 pelo serviço ele tem que fazer uma comunicação escrita  
251 dizendo que não quer mais, com antecedência de trinta  
252 dias. essa antecedência de trinta dias é justamente  
253 para adequar a cobrança que é por via bancária, ou  
254 seja, fatura, isso e aquilo, porque seria muito bom  
255 a- faz a adesão e depois (só) verbalmente? verbalmente  
256 ( ) ((conversa confusa))  
257 Luiza: se as partes concordarem em ser verbal.  
258 Clara: mas um atendente num tem, num tem capacidade pra- pra:  
259 Pedro: se ela não tem capacidade o que que ela tá fazendo lá  
260 então? ( ) de atender uma pessoa.  
261 Clara: mas é atendente, mas é atendente meu filho.  
262 Luiza: ma- mas ela, ela pode fornecer um termo de adesão, um  
263 contrato pra pessoa assinar.  
264 Clara: não, ela pode: ela pode fornecer um formulário, mas  
265 isso num é:=  
266 Luiza: =ela pode colher assinatura?  
267 Clara: nã:o, mas acontece o seguinte, tem que ser por escrito  
268 trinta dias antes.  
269 Luiza: tá, mas=  
270 Clara: =ele é que tem que dizer trinta dias antes, "o serviço  
271 não me interessa mais".  
272 Luiza: tudo bem, mas as partes no: no: no (fato) que eu estou  
273 observando, as partes podem ( ). tudo bem, tá,  
274 rescindir o contrato.  
275 Clara: sim, mas por escrito, não verbalmente.  
276 Luiza: não, mas ainda assim, se houver um mútuo acordo elas  
277 podem?  
278 Clara: sim, mas se houver o mútuo acordo fugindo aos termos  
279 contratuais que é por escrito, tem que fazer um termo  
280 de rescisão, (entende?) um termo de rescisão. a:::  
281 proposta que eu disse, como o senhor viu ( ) só quem  
282 pode, o termo de rescisão fora dos termos do contrato.  
283 e esse tem que integrar o contrato, do mesmo jeito que  
284 o termo de rescisão homologado por este ( ) validade  
285 no contrato. isso tudo tinha que ser trinta dias como  
286 eu te falei antes, como tem. (0.8) quantas parcelas  
287 tem aqui?  
288 Pedro: tem um monte, eles tão cobrando, quantas (eu paguei)  
289 até hoje?  
290 Clara: não, isso que ele falou, até na presença de vocês aí,  
291 dizendo o seguinte, que ele colocou várias aqui,  
292 várias negociações quando .  
293 ((barulho de máquina de escrever))  
294 Pedro: Não, eles fizeram a cobrança.  
295 Clara: nã:o, ele fez a cobrança.  
296 Luiza: não, não o que a saudeplan me disse lá é:: é que nós  
297 tínhamos uma reunião com a saudeplan  
298 Clara: ele colocou bastante depois fazia um acordo, não foi?  
299 Luiza: é que::: eu falo o seguinte: no contrato com a  
300 saudeplan se você parar de pagar duas prestações.

301 Clara: isso=  
302 Luiza: =você tá fora do plano.  
303 Clara: é.  
304 Luiza: então, legalmente, então ocorre duas situações aí.  
305 primeiro cê tá excluído do plano, mas em virtude de um  
306 débito, que pode ser de dez prestações, mas juntou  
307 duas, já tá em débito=  
308 Clara: =já tá, já tá excluído, é.  
309 Luiza: você pode se reabilitar no plano pagando-o, mas  
310 negocia ( ) ou você pode sair do plano pagando as  
311 duas.  
312 Clara: isso mesmo, é como você=  
313 Luiza: =isso dentro do contrato.  
314 Clara: como você não fez a rescisão da forma pactuada, a  
315 forma contratual=  
316 Pedro: =só sei da rescisão que eu fui lá na saúde, e falei  
317 com a atendente.  
318 Clara: eu sei, mas acontece que a atendente não tem, me diga  
319 uma coisa, se eu chegar num médico lá (.)  
320 Luiza: não, ele tem que dizer que num pode, "não, num posso  
321 ué?"  
322 Clara: pro médico fazer um curativo, >não<, a enfermeira pode  
323 fazer uma intervenção cirúrgica em mim?  
324 Luiza: não ( ), mas ela é uma preposta da firma.  
325 Clara: é, exatamente, [preposta não ]  
326 Luiza: [ela tinha que] falar, ué!  
327 Clara: absolutamente! preposta tem que ser designada.  
328 Luiza: então ela tinha que falar que não podia fazer a  
329 rescisão daquela forma.  
330 Clara: a:: saudeplan é uma empresa privada e pra ela (em)  
331 juízo, que no dia que precisar de um preposto como na  
332 justiça do trabalho ela tem que designar. era muito bom  
333 então qualquer atendente daquela chegar e dizer eu sou  
334 preposta da saudeplan?=  
335 Luiza: =não, dentro da função dela.  
336 Clara: não, o varredor também tá varrendo a sala da saudeplan.  
337 Luiza: não, dentro da função dele.  
338 Clara: não, absolutamente não, mas a atendente, a atendente=  
339 Pedro: =da mesma forma que a senhora falou da cirurgia aí, se  
340 a- se a: enfermeira quiser fazer a cirurgia, ela pega e  
341 faz, se ela vai matar uma pessoa ou não?  
342 Clara: ela pega e faz? só se o senhor for um louco?  
343 Pedro: então (sou) louco.  
344 Luiza: a moça tinha que falar que não podia, doutora!  
345 Clara: absolutamente, absolutamente, ela não é preposta, ela  
346 é apenas uma atendente (.) atendente pra quê?  
347 Luiza: então ela tinha que dar o formulário pra ele e dizer  
348 que não podia, ué?  
349 Clara: mas não é formulá:rio, ele é que tem que dizer a partir  
350 desta data não me interessa mais.  
351 Luiza: ou então ela informasse.  
352 Pedro: eu tenho que dizer como?  
353 Clara: hein?  
354 Pedro: eu tenho que dizer como?  
355 Clara: você faz uma carta pra saudeplan.  
356 Pedro: tá, mas esse informação quem teria que passar é a:: é a  
357 atendente na hora, né isso?  
358 Luiza: a moça num podia aceitar a rescisão verbal então, ela  
359 aceitou, ué? mas ela aceitou, ué?  
360 Clara: ela não tem capacidade de aceitar?  
361 Luiza: mas ela aceitou, ué! =

363 Pedro: =mas aceitou, a senhora acha que eu seria: como a  
364 senhora disse eu não tenho nível superior, mas num sou  
365 também ignorante, né?  
367 Clara: não, mas isso [num quer dizer nada não]  
368 Pedro: [não, só um minuto, a se]nhora (quer me  
369 deixar falar?) (.) a senhora acha=  
370 Clara: =não, sabe porque eu perguntei se tem nível superior?  
371 Pedro: an  
372 Clara: pra passar a lhe tratar por doutor.  
373 Pedro: tá, não precisa de (tratar não) pode me chamar de Zé, a  
374 senhora acha que com a- com a: minha insignificância  
375 eu correria o risco de pagar cento e cinquenta reais,  
376 mas, deve ter juros aqui em cima, né? isso aqui pra  
377 ser cobrado até o mês ( ).  
378 Clara: não, mas ele falou na presença do- do diretor do procon  
379 o seguinte (.) que ele colocou isso aqui justamente  
380 para o usuário ir lá e ele só tá re- só está  
381 responsável pelas duas.  
382 Luiza: é, dentro do contrato.  
383 Clara: duas.  
384 Luiza: tudo ok dentro do contrato. ( ) prevê o seguinte,  
385 você pode pagar todo atrasado e se reabilitar,  
386 entendeu? ou então pagar as duas e rescindir o  
387 contrato.  
388 Clara: é, é isso.=  
389 Pedro: =mesmo assim. você acha qu- que eu re- inclusive.  
390 Clara: não. só estou dizendo que foi o caso que você não  
391 (rescindi nada).  
392 Pedro: ( ) porque, porque a minha situação de saída da  
393 saudeplan pro- pro- pra- pro: sorga foi porque o meu  
394 salário não era condizente com o- com a: o: a  
395 prestação aqui? eu correria o risco de pagar é: quase  
396 sessenta por cento do meu salário?  
397 Clara: aí você é que devia ter visto.  
398 Pedro: ah, então a saudeplan deveria esclarecer melhor as  
399 pessoas.  
400 Luiza: eu acho que a moça é que não podia ter aceitado.=  
401 Clara: =não, mais aí não foi a saudeplan nã:o!=  
402 Pedro: =ah, não foi não?  
403 Clara: não, é sorga porque tem o convênio, quando (foi que)  
404 você=  
405 Pedro: não, eu estou falando da saudeplan, porque eu fui  
406 dentro da loja da saudeplan e não recebi informação da  
407 saudeplan.  
408 Luiza: a moça (devia ter falado).  
409 Pedro: se era atendente ou se era presidente, não era, o  
410 problema não era meu.  
411 Clara: olha, então foi à saudeplan comunicar o cancelamento do  
412 plano. você aqui, não tem nada que diga do  
413 cancelamento. cadê alguma carta, alguma coisa? num tem  
414 nada.  
415 ((barulho de máquina de escrever))  
416 Luiza: porque a moça aceitou (doutora), a moça aceitou, ué?  
417 Pedro: a senhora falou que ela não poderia aceita:r.  
418 Clara: não podia aceitar de modo algum.  
419 Pedro: então tá certo.  
420 Clara: agora, deixa eu lhe dizer,=  
421 Pedro: =então a senhora concorda que ela não poderia aceitar,  
422 então tá bom.  
423 Clara: uma coisa, enquanto, olha tanto prova que você não tem  
424 razão, pelo seguinte, quando é que você recebeu a

425 carta? de cobrança? tá aqui?  
426 Luiza: eu acho que tá lá prá frente.  
427 Clara: cadê a carta de cobrança?  
428 Luiza: eu vi ela, aqui o xerox dela, ó.  
429 Clara: xerox da carta de cobrança? qual é a data?  
430 Luiza: vinte e nove de janeiro, nó.  
431 Pedro: vinte e nove de janeiro, aí a carta  
432 Clara: espera aí::  
433 Luiza: quatro de fevereiro ele fez uma carta reclamando prá  
434 saudeplan da cobrança.  
435 Clara: espera aí, vinte e nove, péra aí tá aqui, vinte e sete  
436 de janeiro. quando foi que você assinou o termo?  
437 Pedro: termo de quê? de adesão?  
438 Clara: espera aí, vamos ver aqui termo de adesão.  
439 Luiza: é uma (defesa) da senhora.  
440 Clara: tá? ((conversas na outra sala)) assinatu:ra. onde é  
441 que ta? aqui: não, isso aqui é data, data de  
442 nascime:nto.  
443 Luiza: era pra tá aqui ó, cidade, tal, né? aqui que era pra  
444 tá, né?  
445 Clara: aqui foi lembrado do plano? bom aqui num- aqui num diz  
446 não.  
447 Luiza: é, porque era prá tá aqui, né? cidade, tal.  
448 Clara: é:::- é:::- ((vozes ao fundo)) é- aqui num tá. é, mas  
449 aqui ela diz- ele diz- ele diz aqui a- a- o início do-  
450 do ( ) de noventa e seis.  
451 Luiza: ele disse que foi agosto, agosto?  
452 Clara: não, espera aí. é, tá aqui.  
453 Pedro: ( )  
454 Clara: hein? hum?  
455 Pedro: ( ) primeiro, seis do dois  
456 Clara: não mas aí, mais aí tem a data do- ai tá aqui, a data  
457 da inclusão, foi do cinco de janeiro, (não é)? cinco  
458 de janeiro. e você recebeu a carta janeiro de noventa  
459 e sete=  
460 Luiza: =seis.  
461 Pedro: eu recebi em janeiro de noventa e sete.  
462 Clara: olha, presta atençã- ele começou a- a inclusão foi em  
463 janeiro de noventa e seis, a carta foi em janeiro de  
464 noventa e sete, um ano depois.  
465 Luiza: certo.  
466 Clara: um ano depois. então? se você não, você pagou as duas?  
467 Luiza: pagou, ué?!  
468 Clara: pagou? então pagou quatro  
469 Luiza: ele pagou até sair.  
470 Clara: não, pagou quatro.  
471 Pedro: paguei até sair.  
472 Clara: nã::o, tá aqui. ah! é a atrasada?  
473 Luiza: a partir daqui que ele saiu.  
474 Clara: bom, e você saiu quando? e ( ) tá tudo, tá tudo  
475 trocado, hum?  
476 Luiza: a partir de julho noventa e seis que ele saiu  
477 ((conversas ao fundo))  
478 Clara: pois é, mas aqui quando- quando você pagou  
479 essas aqui, então essas duas aqui, você já  
480 devia ter- ter comunicado que não podia  
481 mais.  
482 Pedro: mas eu comuniquei, ué? eu comuniquei=  
483 Clara: =mas, num tem=  
484 Pedro: = eu comuniquei  
485 Clara: nã:o, mas isso aqui meu filho olha, prest- desculpa te

486 chamar meu filho, mas olha é noventa e seis, e- e a  
487 cobrança só vem um ano depois, em noventa e sete.

488 Pedro: o quê que tem a ver uma coisa com a outra?

489 Clara: quantos meses passaram que ele não pagou? se depois de  
490 dois anos, é::: ô- dois meses é excluído?

491 Luiza: tá ( ) (então falou)  
492 ((mediadora conversa com outra pessoa))

493 Clara: você entendeu? olha no- noventa,  
494 Pedro: então, então, então a senhora chegou a uma conclusão  
495 que o erro, parte deles já, começou já a partir da  
496 saudeplan porque era pra ter, era prá ter emitido esta  
497 carta a partir de dois meses, né? a não em janeiro,  
498 seis meses depois, a senhora concorda? (.) se era- se  
499 era prá eu ser cobrado, não era prá ser cobrado seis  
500 meses depois e eu ainda ter que pagar seis meses. era,  
501 é com, já que tem dois meses de=

502 Clara: =mas acontece que,  
503 ((mediadora conversa com outra pessoa))

504 Pedro: hein, ( )? então você:s, você:s, vocês acham, há de  
505 convir que, se eu já tinha dois meses de atraso, a  
506 saudeplan teria que ter emitido a carta a partir do  
507 segundo mês pra cancelar meu plano, me cobrando os dois  
508 meses, claro, com toda razão, se eu não tivesse ido lá,  
509 né? e cancelar meu plano, me cobrando os dois meses, e  
510 não esperasse seis meses né? seis, seis meses.

511 Clara: seis não. é um ano, um ano e tanto.

512 Pedro: não, não é um ano. é seis meses após, após a últi- o  
513 último pagamento

514 Clara: sim, o último pagamento=

515 Pedro: =a senhora tá enganada, não é possível?

516 Clara: não, eu digo um ano depois da sua inclusão=

517 Pedro: =e o quê que e que tem isto?

518 Clara: e aqui também foi sete. então é, seis meses

519 Pedro: seis meses=

520 Clara: mas acontece que eu digo pro senhor o seguinte, (.) não  
521 existe em país nenhum obrigação de=

522 Pedro: =espera aí, espera aí, só um instantinho, a senhora  
523 admitiu diversas horas aqui o erro da saudeplan=

524 Clara: =espera aí, espera aí, [deixa eu explicar]

525 Pedro: [a senhora tá en]trando em  
526 situações, a senhora tá entrando em contradição=

527 Clara: =não, absolutamente=

528 Pedro: =a senhora admitiu o erro da saudeplan.

529 Clara: eu admiti erro da saudeplan, (em quê?)=

530 Pedro: =a senhora entrou na data, aqui de um ano de qu- que eu  
531 não devia receber a carta é- é a saudeplan tinha que  
532 ter emitido a carta em dois meses.

534 Clara: nã::o, eu não disse, eu não disse, nã::o, agora que o  
535 senhor vai vê.

536 Pedro: é brincadeira, né?

537 Clara: olha, acontece o seguinte, não existe=

538 Pedro: =você acabou de admitir o erro da saudeplan=

539 Clara: não admiti! por isso, acontece o seguinte, você não me  
540 deixou falar. não existe em legislação no mundo, porque  
541 inclusive eu já atuei em lisboa, já atuei em roma, fora  
542 do brasil, não existe lei nenhuma que diga ou  
543 estabeleça empresa ou pessoa física, tem tantos dias  
544 prá cobrar ( ) ela pode cobrar sua dívida quando ela  
545 quiser.

546 Pedro: eu acho o seguinte, eu acho que: (.) o negócio é o  
547 seguinte, eu não concordo em pagar, entendeu? que eu

548 acho que ela tá caindo em: em: em situações em:=  
549 Clara: =então pronto, eu estou achando, e:=  
550 Pedro: =que ela já foi até pro estrangeiro, e ela tá querendo  
551 me colocar numa, né? numa: situação é: difícil aqui,  
552 querendo me botar como insignificante que eu não sou.  
553 Clara: eu falei que é insignificante?  
554 Pedro: apesar de eu não te- apesar de eu não ter segundo, é:  
555 terceiro grau, e não ter ido nem pro- pro- aqui pra  
556 bahia, entendeu? não que dizer que eu não saiba o que  
557 eu es- que eu estou falando, o que eu estou colocando.  
558 Clara: absolutamente. ela não tinha obrigação de lhe cobrar  
559 dois meses depois, não tinha obrigação.  
560 Pedro: o que eu acho, que eu tenho certeza é que a saudeplan  
561 errou (.) entendeu? e eu não concordo com o pagamento.  
562 Clara: então pronto! não concorda acabou, é só não pagar,  
563 acabou=  
564 Luiza: =doutora, é, fugindo=  
565 Clara: =depois vem a cobrança judicial, né?=  
566 Luiza: =fugindo aos autos, aos processos, tudo aí, assim a  
567 grosso modo, parece que ele foi lá, entendeu? ele não  
568 teve o cuidado de pegar, de fazer por escrito=  
569 Clara: =ele não teve o cuidado de assinar o termo.  
570 Pedro: não. eu não tive o cuidado, eu não tive a informação.  
571 Clara: mas assinou, e pra quê que você assinou o termo?  
572 Luiza: justamente, ou não foi informado ou (não assinou) mas  
573 bem ou mal é: ele foi lá prá pedir pra rescindir o  
574 contrato, entendeu? a verdade é que ele foi lá, ele não  
575 (preencheu)=  
576 Clara: tá, mas você tá fazendo aí, eu acho que você sabe (que)  
577 extrapola, extrapolando das suas funções, porque  
578 acontece o seguinte, se uma pessoa assinou, ela tem  
579 obrigação  
580 Luiza: tudo bem,  
581 Clara: de dizer eu não quero mais, né? do mesmo jeito que  
582 Luiza: é claro.  
583 Pedro: ah, agora a senhora tá certa. a senhora acabou de falar  
584 que eu tenho a obrigação de dizer que não quero mais.  
585 Clara: é  
586 Pedro: eu fui à saudeplan e disse que não queria mais.  
587 Clara: sim, mas acontece o seguinte, o senhor não escreveu  
588 aqui dizendo que queria?  
589 Pedro: num tem nada a ver uma coisa com a outra.  
590 Luiza: eu estou querendo agora o seguinte, eu estou pedindo à  
591 saudeplan que reconheça que ele foi lá, entendeu? ainda  
592 que ele não tenha tomado o cuidado de: ou não pediu,  
593 não recebeu a informação que fosse, ou sem cuidado de  
594 não te- não assinou por escrito ou outro (que fosse,  
595 mas que a saudeplan) reconheça (pra ela aqui é) duas  
596 parcelas pra ela aí vai gastar mais só d:, só de custo  
597 ( ) cinquenta e oito reais, o mínimo (1.5) o que ele  
598 paga aqui é sessenta reais.  
599 Clara: =é, mas aqui é: é: é você diz no juizado de pequenas  
600 causas, né? é isso?  
601 Luiza: mas a saudeplan não pode tá no juizado porque é  
602 pessoa fi- jurídica.  
603 Clara: pois é, pois é, pois é.  
604 Luiza: vai cair no: no: no (civil) comum  
605 Clara: não o juizado diz é pessoa jurídica de direito público.  
606 Luiza: =não, nenhuma=  
607 Clara: =direito público, pode ler lá.  
608 Luiza: Não, nenhuma pessoa jurídica pode ser autora no=

569 Clara: =nã::o, pode ler depois é direito público. bom, vamos,  
570 vamos=  
571 Luiza: eu atuei um ano no juizado doutora, (eu sei).  
572 Clara: bom, vam- vamos, é:: mas do mesmo jeito que estão  
573 cobrando custos aí que num tá dando, olha acontece o  
574 seguinte, eu posso fazer o seguinte, levar prá  
575 saudeplan e dar um parecer pedindo prá dispensar o  
576 pagamento.  
577 Luiza: É  
578 Clara: ta?  
579 Luiza: considerar que ele teve, ele foi descuidado, entendeu?  
580 Clara: eu posso fazer isso, eu levo o processo, e faço uma,  
581 uma: um:, como é que se diz? ficou um parecer e peço  
582 para dispensar.  
583 Luiza: (isso), ainda que tenha sido sem cuidado, mas pela boa  
584 fé, pelo acordo.  
585 Clara: peço para dispensar, agora, só quê, só pode ser a  
586 partir do dia dois porque amanhã estou viajando.  
587 Luiza: tá, tudo bem.  
588 Clara: eu me comprometo a isto, que eu faço um parecer que  
589 depois você pode vir aqui e olhar se eu fiz mesmo, que  
590 quando eu prometo, eu faço. você vem aqui e vê que eu  
591 vou pedir através do parecer, pra ela: pra ela  
592 desconsiderar e aceitar a:: é: aceitar o seu pedido  
593 aqui e você não pagar, posso fazer isso, tá?  
594 Luiza: eu tenho plena fé que a senhora vai conseguir convencer  
595 a turma lá.  
596 Clara: vou fazer, agora só=  
597 Luiza: =a senhora é a última palavra lá dentro.  
598 Clara: só desse jeito, no dia dois, porque amanhã estou  
599 viajando=  
600 Luiza: =doutor joão, não assina nada contra seu parecer não,  
601 eu tenho certeza disso.  
602 Clara: não, isso aí num=  
603 Luiza: =não, mas eu sei que a senhora: vai resolver bem isso  
604 aí.  
605 Clara: tá certo então?  
606 Pedro: tá bem.  
607 Clara: vai fazer algum termo de audiência?  
608 Luiza: (tem que fazer).  
609 ((acaba a fita))