

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA
MESTRADO EM LINGUÍSTICA

Josué Carlos Lourenço Ferreira

***“VAMOS FAZER O SEGUINTE...” – A CONSTRUÇÃO APOSITIVA NA
INTERFACE GRAMÁTICA E INTERAÇÃO***

Juiz de Fora
2009

JOSUÉ CARLOS LOURENÇO FERREIRA

**“VAMOS FAZER O SEGUINTE...” – A CONSTRUÇÃO APOSITIVA NA
INTERFACE GRAMÁTICA E INTERAÇÃO**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Linguística.

Orientadora: Profa. Dra. Nilza Barrozo Dias

Co-orientadora: Profa. Dra. Amitza Torres Vieira

Juiz de Fora
2009

Ferreira, Josué Carlos Lourenço.

“Vamos fazer o seguinte...” : a construção apositiva na interface gramática e interação / Josué Carlos Lourenço Ferreira. – 2009.
127 f. : il.

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

1. Discurso - Análise. 2. Gramática. 3. Argumentação. I. Título.

CDU 82.085

JOSUÉ CARLOS LOURENÇO FERREIRA

**“VAMOS FAZER O SEGUINTE...” – A CONSTRUÇÃO APOSITIVA NA
INTERFACE GRAMÁTICA E INTERAÇÃO**

Dissertação de Mestrado apresentada à banca de defesa como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Linguística. Aprovada em 21/09/2009, pela Banca Examinadora composta por:

Profa. Dra. Nilza Barrozo Dias (UFF/UFJF)
Orientadora

Profa. Dra. Amitza Torres Vieira (FAFISM)
Co-orientadora

Profa. Dra. Sonia Bittencourt Silveira (UFJF)
Membro Titular Interno

Profa. Dra. Maria Beatriz Nascimento Decat (UFMG)
Membro Titular Externo

AGRADECIMENTOS

Agradeço a meu Pai Celestial por ter, mais uma vez, apresentado a mim pessoas que, nas suas diferentes funções, contribuíram para a realização deste trabalho, como:

– a inestimável professora Dra. Nilza Barrozo Dias, por ter sempre acreditado em mim, pelo carinho imensurável demonstrado e pela zelosa e sábia orientação dedicada desde a Iniciação Científica;

– a competentíssima professora Dra. Amitza Torres Vieira, por sua pronta assistência e dedicação durante esses anos de intenso aprendizado;

– as professoras Dra. Sonia Bittencourt Silveira e Dra. Maria Beatriz Nascimento Decat, que prontamente aceitaram o convite para formarem a banca examinadora deste trabalho;

– aos colegas, amigos, professores e funcionários da UFJF;

– minha mãe, que me forneceu toda a estrutura necessária para que eu pudesse me dedicar aos estudos;

– meus irmãos Sandro, Daniel e Samuel, pelo carinho e compreensão de sempre;

– meus avós maternos, João e Elza, pelo apoio dedicado;

– os colegas que se tornaram amigos: Carol Garcia e Carol Peixoto, pelo companheirismo dedicado sempre; Gisela, pela empatia; Daniel Alves. Pelas “reflexões virtuais”; e Marcela, minha irmã, terapeuta e professora;

– e todos aqueles que de uma forma ou de outra estiveram comigo durante esse tempo de Mestrado, depositando confiança e estímulo.

RESUMO

Este trabalho objetiva, através de uma análise de interface entre gramática e discurso, verificar como se operam as construções apositivas, cuja unidade base seja constituída do elemento linguístico *o seguinte*, em interações argumentativas, mais especificamente, em audiências de conciliação do PROCON/JF. Tais construções se apresentaram com notável frequência em nossos dados, revelando-se uma importante estrutura de interação interpessoal modelada por características particulares. No plano interacional argumentativo, o falante se utiliza deste tipo de construção apositiva para: (i) *introduzir seu ponto de vista*; (ii) *sustentar o ponto de vista*; (iii) *apresentar um acordo*; e (iv) *sugerir um acordo para as partes envolvidas na audiência*. Já o elemento linguístico *o seguinte*, presente na unidade base da construção apositiva, apresenta comportamento semelhante a um marcador discursivo, desempenhando duas funções na organização do discurso: a *textual* (direcionada para a estrutura do texto, para o seu “amarramento”) e a *interacional* (relacionada aos interlocutores, aos participantes da interação). O *seguinte* comporta-se sintaticamente como: (i) *argumento de um verbo*; (ii) *conjunção integrante*; e (iii) *conjunção explicativa*. Cabe destacar que as ocorrências deste tipo de construção apositiva são todas relevantes nessa interação investigada, principalmente pela peculiaridade do elemento híbrido *o seguinte* que permite ao falante sinalizar ao seu interlocutor a relevância do que será dito a seguir.

Palavras-Chave: Discurso e gramática. Construções apositivas. O seguinte. Argumentação.

ABSTRACT

This paper aims, through an analysis of the interface between grammar and discourse, see how to operate the apposition buildings, whose basic unit consists of the linguistic element *o seguinte* in argumentative interactions, more specifically, in conciliation hearings of PROCON / JF. Such constructions are presented with remarkable frequency in our data, revealing an important structure of interpersonal interaction modeled by particular characteristics. On the interaction of argument, the speaker uses this type of construction for patching: (i) introduce their point of view, (ii) support the view, (iii) make an agreement, and (iv) to suggest an agreement for the parties at the hearing. However the linguistic element *o seguinte*, that is present in the base unit of apposition buildings, behaves like a discourse marker, playing two roles in the organization of discourse: the text (directed to the structure of the text, for its "tethering") and the interactional (related to partners, the participants of the interaction). *O seguinte* behaves syntactically as: (i) argument of a verb, (ii) integral conjunction, and (iii) explanatory conjunction. It should be noted that occurrences of apposition constructions are all relevant in this interaction investigated, mainly by the peculiarity of the hybrid element *o seguinte* that allows the speaker to signal the interlocutor the relevance of what will be said below.

Keywords: Discourse and grammar. Apposition constructions. *O seguinte*. Argumentation.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|--|-----------|
| Quadro 1. Realização sintática das unidades e tipo de conector de Dias (2008) ... | 31 |
| Quadro 2. Estrutura Argumentativa de Gryner (2000) | 39 |
| Quadro 3. Modelo Argumentativo de Vieira (2002) | 41 |
| Gráfico 1. Quadro tópico Banco Sul | 47 |
| Gráfico 2. Quadro tópico Banco X Previdência | 49 |
| Gráfico 3. Quadro tópico Motocicleta | 50 |
| Quadro 4. Audiência Banco Sul | 85 |
| Quadro 5. Audiência Banco X Previdência | 85 |
| Quadro 6. Audiência Motocicleta | 85 |

SUMÁRIO

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO | 08 |
| 2 | PRESSUPOSTOS TEÓRICOS | 12 |
| 2.1 | GRAMÁTICA E DISCURSO | 13 |
| 2.1.1 | Proposta delineada | 13 |
| 2.1.2 | Temática | 14 |
| 2.1.3 | Objetivo | 15 |
| 2.1.4 | A cláusula na interação | 17 |
| 2.1.5 | Nosso posicionamento | 20 |
| 2.2 | CONSTRUÇÕES APOSITIVAS | 21 |
| 2.3 | ARGUMENTAÇÃO | 32 |
| 3 | METODOLOGIA | 43 |
| 3.1 | CONTEXTUALIZANDO AS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO DO PROCON/JF | 45 |
| 4 | A INTERFACE GRAMÁTICA E INTERAÇÃO NAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO DO PROCON/JF | 52 |
| 4.1 | DESVENDANDO “O SEGUINTE” | 53 |
| 4.1.1 | Menções a outros trabalhos | 53 |
| 4.1.2 | Nossa proposta: algumas considerações | 54 |
| 4.1.2.1 | Aspectos textual-discursivos de <i>o seguinte</i> | 54 |
| 4.1.2.2 | Aspecto sintático de <i>o seguinte</i> | 59 |
| 4.2 | A GRAMÁTICA MOLDANDO E SENDO MOLDADA NO DISCURSO | 64 |
| 5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS | 87 |
| | REFERÊNCIAS | 92 |
| | ANEXOS | 96 |

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo objetiva verificar como operam as construções apositivas, cuja unidade base seja constituída do elemento linguístico *o seguinte*, em interações argumentativas, mais especificamente, em audiências de conciliação do PROCON/JF. Por observarmos que tais construções se apresentavam com notável frequência em nossos dados, pressupusemos que elas poderiam constituir-se como importantes peças da estrutura de uma interação interpessoal, modeladas por características particulares.

As construções apositivas – foco de nossa análise – são compostas por dois segmentos (A e B): o primeiro (A) – ou unidade base, matriz – possui como elemento base de referência o sintagma nominal catafórico *o seguinte*, que aparece realizado, geralmente, em uma oração simples; já o segundo segmento (B) – ou unidade apositiva – pode ser formado por uma oração simples, por uma oração complexa ou por uma sequência discursiva, conforme podemos verificar, respectivamente, nos seguintes exemplos, em que a porção sublinhada configura a unidade (A) e a em negrito, a unidade (B):

Exemplo (1)

“então vamos fazer o seguinte **vamos encerrar aqui a reclamação da senhora”**

(Banco X Previdência: 13: 46-47)

Exemplo (2)

“o que eu tenho pra dizer a você é o seguinte com relação ao que nós recebemos um relato do Procon tá? **tava dando a entender, que fosse operação casada não é operação casada.”**

(Banco Sul: 02: 35-38)

Exemplo (3)

“é problemático pelo seguinte **num momento desse em que o governo está imbuído de tirar a a previdência social é das costas, vamos dizer assim, da nação, todo mundo**

corre pra uma previdência privada. foi o que eu fiz. e e eu estou na incerteza, eu estou vamos dizer, temerária, do que vai acontecer. do que pode acontecer.”

(Banco X Previdência: 07: 38-43)

Apoiando-nos numa corrente de estudos linguísticos recentes, o trabalho aqui realizado pretende estudar a língua no seu contexto de uso, levando em consideração as relações entre linguagem e sociedade (OCHS; SHEGLOFF; THOMPSON, 1996).

A motivação para este trabalho se deu a partir do amadurecimento de um estudo, com base no Funcionalismo Americano (MEYER, 1992; DIAS, 2005), realizado na Iniciação Científica a respeito das construções apositivas com conector Ø. Percebemos durante essa investigação uma frequente ocorrência dessas construções com o elemento *o seguinte* presente na unidade base (A).

Aliamos a análise funcionalista das ocorrências com a proposta argumentativa da Sociolinguística Interacional (VIEIRA, 2002), fundamentando assim nossas observações numa interface entre gramática e discurso. Como ponto de partida, utilizamos a proposta de Ochs; Schegloff; Thompson (1996), acerca da sintaxe na interação e pudemos verificar, nos dados do PROCON/JF, a relevância da construção gramatical em questão – construção apositiva com *o seguinte* na unidade base – para o cenário interativo em que se encontra.

Para a investigação de certos fenômenos da língua, linguistas vêm, em seus estudos, apoiando-se em princípios que estão além das abordagens teóricas a que pertencem. Essa interface entre linhas de pesquisas diferentes se revela muito produtiva, uma vez que o fenômeno investigado nem sempre pode ser compreendido de modo global e eficiente, se observado apenas por um foco de análise. É o que cremos que acontece com o objeto deste trabalho.

A fim de atingir o objetivo proposto, optamos por estudar as construções apositivas observadas em um contexto propício a suas ocorrências – audiências de conciliação do PROCON. Esta atividade de fala¹ se configura como um debate regrado

¹ “Atividade de fala é qualquer encontro social culturalmente constituído e socialmente reconhecido”. In: LEVINSON, S. A. C. Activity types and Language. *Linguistics*. 17, 1979, p. 369.

e como tal é construído por divergências de ideias e apresentação de argumentos a fim de convencer o interlocutor sobre seu ponto de vista. Devido ao caráter predominantemente argumentativo das audiências, apoiamo-nos na pesquisa de Vieira (2002), de perspectiva interacional.

No trabalho de interface, nossos objetivos consistem em:

- (i) Verificar a estrutura sintática e a realização semântica das unidades que constituem as construções apositivas com o elemento *o seguinte*;
- (ii) Explicar o elemento linguístico híbrido *o seguinte*, presente na unidade (A) dessa construção apositiva;
- (iii) Justificar o uso frequente dessas construções apositivas na atividade de fala investigada, ou seja, nas audiências de conciliação do PROCON/JF.

Embora as construções apositivas tenham como função primordial expandir e clarificar algum sintagma, oração ou período constantes na unidade A (DIAS, 2008), essa construção gramatical se apresenta de forma bem diversificada, tanto no seu aspecto semântico-discursivo, como no sintático. Nossa tarefa aqui consiste em concentrar a investigação na análise de construções apositivas com o elemento linguístico² *o seguinte* que traz certas peculiaridades relevantes, tanto no plano textual como no plano interacional, e que, até o presente trabalho, ainda não fora – pelo menos exaustivamente – observado nos estudos linguísticos.

Esta dissertação está organizada da seguinte forma: na seção 2 – *Pressupostos Teóricos* –, são apresentadas as principais contribuições teóricas que nortearam este trabalho. Num primeiro instante, fazemos um breve traçado das teorias que nos possibilitaram a análise através da interface entre a gramática e o discurso: são discutidos nesta seção as principais propostas teóricas e alguns modelos de

² A princípio denominávamos esse elemento de SN catafórico e esvaziado semanticamente. No entanto, após uma análise minuciosa, percebemos que o *o seguinte* se realiza como um elemento híbrido, exercendo outros papéis morfológicos, que serão destacados no item 2.3.

análise de linguistas que se utilizaram dessa abordagem. Ainda nesta primeira seção apresentam-se também os enfoques funcionalistas a respeito da aposição, dos marcadores e operadores discursivos e um estudo detalhado do elemento *o seguinte*; além de enfoques linguísticos e não-linguísticos concernentes à argumentação.

Na seção 3 – *Metodologia* –, expõe-se a natureza metodológica, em que revelamos como ocorreu a trajetória da investigação de nosso objeto de estudo. Além disso, são fornecidas informações contextuais sobre a atividade de fala em estudo. Já na seção 4 – *A Gramática moldando e sendo moldada no discurso* – há a análise de interface dos dados, em que descrevemos as propriedades e funções das construções apositivas com conector \emptyset , cuja unidade base é constituída pelo elemento linguístico *o seguinte*, que atuam no discurso argumentativo das audiências do PROCON/JF.

Por fim, nas *Considerações Finais*, ratificaremos a importância de se aplicar uma análise de interface para compreendermos de forma mais ampla a dinâmica das construções apositivas na Língua Portuguesa.

2 PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

Apresentamos, nesta seção, os principais conceitos teóricos que servem como suporte a esta dissertação. Em uma primeira seção, trataremos da interface gramática e discurso, apresentando as principais características desta análise. Para isso, recorreremos a uma literatura bem específica e mais recente que faz a confluência entre essas duas discussões linguísticas a partir da orientação de pesquisadores da *University of California, Santa Barbara* (UCSB) e da *University of California, Los Angeles* (UCLA).

Em sequência, apresentaremos o objeto de nossa investigação: a construção apositiva – numa perspectiva funcionalista – em sequências argumentativas – sob o ponto de vista da sociolinguística interacional. Para isso citaremos os autores que nortearam nossa investigação, centralizando os aspectos mais relevantes para que nosso item em questão torne-se melhor delimitado.

2.1 GRAMÁTICA E DISCURSO

2.1.1 Proposta delineada

A proposta deste estudo insere-se numa análise que aborda a interface gramática e discurso. A relevância do exame dessa interface para a nossa investigação se encontra na justificativa de alguns fenômenos sintáticos cujas respostas ultrapassam as propostas teóricas sintáticas e semânticas.

Procuraremos caracterizar aqui o enfoque funcional-discursivo americano e, para tal, tomamos como base *Interaction and Grammar*, de Elionor Ochs, Emanuel A. Schegloff; Sandra A. Thompson (1996) e os artigos *Discourse and Grammar*, de Susanna Cumming e Tsuyoshi Ono (1997) e *The clause as a locus of Grammar and interaction*, de Sandra A. Thompson; Elizabeth Couper-Kuhlen (2005).

Descobertas recentes de estudos da linguagem têm levado pesquisadores a um crescente interesse na relação entre discurso e gramática. Esse enfoque entende o discurso não somente como um meio em que a gramática esteja manifestada através do uso, mas também o aponta como a fonte em que a gramática surge e é formada (Hopper, 1988). Neste aspecto, a gramática origina formas no discurso, e essas formas continuamente o modelam. Portanto, a gramática é vista aqui como tendo uma existência inteiramente dependente de seus usos comunicativos.

Em *Interaction and Grammar*, Schegloff; Ochs; Thompson (1996) propõem a convergência de três gêneros de pesquisa – a Linguística Funcional, a Antropologia Linguística e a Análise da Conversação – na investigação das variadas ligações entre interação e gramática. Os autores entendem a Gramática Interacional como um modo de tratar a descrição de uma língua, ou seja, um recurso para se analisar como a gramática é organizada e operada através de eventos interativos. De acordo com essa proposta, a gramática se encontra numa relação íntima com a interação social e tem como fim a própria interação, o que torna a gramática um produto da sociabilidade vivida (SHEGLOFF; OCHS; THOMPSON, 1996, p.02).

Dessa forma, a gramática se ajusta à arquitetura e dinâmica dos turnos e das sequências de fala, das atividades, dos esquemas de participação, das expectativas,

das possibilidades e de outras realidades interacionais relevantes. Os autores entendem que a gramática não funciona apenas como um recurso da interação, mas como parte da essência da interação. Esta é uma visão pragmática de uma “sintaxe para a conversação”, como, por exemplo, o enunciado dentro de um turno e a posição de um turno numa sequência.

2.1.2 Temática

Ochs, Schegloff; Thompson (1996) compreendem que trabalhos com esse enfoque de interface entre a gramática e o discurso interativo podem ser resumidos a partir de três temáticas:

A gramática organiza a interação social

Este primeiro argumento preserva uma noção relativamente tradicional da gramática. Nessa concepção, temos a definição de gramática como estrutura mental abstrata que organiza elementos linguísticos dentro de elocuições formadas em interações sociais. Assim, a gramática é vista como um excelente meio para conduzir uma atividade de interação social, já que as estruturas linguísticas utilizadas numa interação são parte de um conhecimento gramatical do falante.

A respeito dessa temática, encontramos na Linguística muitos estudos que examinam os modos de como a gramática organiza o discurso através das construções e dos componentes de um turno. Em um desses trabalhos, por exemplo, Cecilia Ford; Sandra Thompson (1996) demonstram que o interlocutor, ao projetar o término de um turno de um determinado falante, não se guia somente pela sintaxe, mas conta também com estruturas pragmáticas e entonacionais na produção de tais elocuições. Portanto, os limites das cláusulas seriam, por exemplo, um meio de os interlocutores perceberem e tomarem um turno em processo.

A interação social organiza a gramática

O segundo tema posiciona a gramática como uma consequência da sociabilidade. Nesta interpretação, a gramática está situada numa relação relativamente

íntima com a interação social; portanto, ela é vulnerável à interação social, que é um meio universalmente comum para a aquisição, manutenção e mudança da linguagem.

A gramática é um modo de interação social

Nesta terceira temática, a gramática não é vista somente como um meio ou uma consequência da interação, mas também como parte da essência da interação em si. Ou, colocando em outras palavras, a gramática é inerente à interação.

Da mesma forma que se procede a uma elocução, sua estrutura lexical e gramatical deve esclarecer e restringir, ou por outro lado, transformar as funções dos diferentes participantes na interação.

2.1.3 Objetivo

A abordagem “discurso e gramática” trabalha a partir do objetivo de se responder a duas questões. A primeira é puramente descritiva: dada a riqueza de recursos gramaticais que as línguas possuem para expressar um mesmo conteúdo, como os falantes optam pelo item escolhido? Ou seja, quais são as funções das alternativas gramaticais e lexicais de uma língua? Já o segundo é explicativo: por que as línguas possuem os recursos de que elas dispõem? Isto é, por que certos recursos gramaticais em determinadas funções são realizados por outros tipos de formas, como, por exemplo, os pronomes, que são utilizados em muitas ou em todas as línguas.

Os linguistas que possuem como objeto de estudo o discurso acreditam que a grande variedade de repertórios formais entre as línguas do mundo surge pela interação de pressões funcionais, que algumas vezes competem – forçando comunidades de fala a escolherem entre dois ou mais resultados bem motivados – e outras vezes convergem, levando a muitos modelos de estrutura de língua.

A gramática no discurso, como um objeto de descrição e como fonte de explicações, tem tido importantes consequências metodológicas. Estudos deste campo têm demonstrado que certos fenômenos linguísticos devem ser compreendidos a partir de suas funções no discurso. Por isso, os *corpora* desses pesquisadores são

constituídos de dados naturais, incluindo, em suas análises, o contexto em que estão inseridos – não somente o contexto linguístico, mas também o contexto etnográfico e extralinguístico, abrangendo tanto aspectos sociais como físicos. A justificativa da inserção do contexto³ está no fato de que ele pode muitas vezes fornecer indícios de pressões funcionais relevantes não detectáveis no signo linguístico somente. De fato, muitos desses linguistas têm defendido que o discurso e seu contexto são produzidos e delimitados mutuamente, não configurando, assim, um simples processo unidirecional.

Quanto à sintaxe, ela tem recentemente sido investigada por esses estudiosos na mais básica forma do discurso: a conversação. Para eles, os recursos gramaticais são explorados pelos falantes – mais especificamente, ao revelar, de modo detalhado, como esses recursos gramaticais se interagem com fatores cognitivos e interacionais. Vários desses estudos revelam a orientação que é dada à sintaxe: sua produção é sempre dependente de uma negociação entre os participantes no evento de fala. Nessa perspectiva, os modelos gramaticais resultantes desse processo, que poderiam ser considerados mal formulados na visão tradicionalista, são aceitáveis interacionalmente.

A maior parte das pesquisas em estudos de discurso e gramática está relacionada ao tema de fluxo de informação, ou seja, o modo como as estruturas gramaticais são afetadas. O fluxo de informação faz com que a proposição seja distribuída dentro e através das cláusulas, o que implica consequências para os recursos gramaticais. No entanto, outros tipos de fatores contextuais também são relevantes, como, por exemplo, a atitude do falante diante de um referente ou uma proposição, e fatores relacionados à interação, ou seja, fatores não só relacionados ao falante ou ao ouvinte, mas à comunicação entre eles. São relevantes para essa análise estudos como a estrutura do discurso, como exemplo, a escolha de determinado referente, a ordem dos constituintes e a Estrutura Argumental Preferida⁴. Assim, vários

³ Segundo Goodwin; Duranti (1992), não há uma definição formal, simples, precisa e técnica para definir *contexto*, uma vez que cada análise recorta para si um conceito/paradigma. Numa visão tradicional, *contexto* é entendido como uma *prática situada*. Estamos adotando o conceito de Gumperz (1992), para quem “*contexto é um conjunto de esquemas cognitivos ou modelos sobre o que é relevante para a interação em qualquer ponto no tempo.*”

⁴ A Estrutura Argumental Preferida é “*uma configuração dos argumentos mais amplamente utilizada pelos falantes.*” (ANTONIO, 1998, p.59)

aspectos da sintaxe podem ser entendidos como motivados por objetivos que surgem no sistema de turno de fala da conversação descrito por Pomerantz; Fehr, 1997.

Outro aspecto relevante para os funcionalista-discursivos é a frequência da ocorrência de uma forma, uma vez que esses pesquisadores entendem que ela é vital para a compreensão das motivações do discurso em determinadas construções gramaticais. A partir dessa observação é possível extrair duas consequências significativas para a metodologia do estudo gramática e discurso. Primeiro, muitos estudiosos do discurso têm adotado uma metodologia quantitativa, ocupando-se muito com relações estatísticas entre formas gramaticais particulares e aspectos de contextos linguísticos e não linguísticos. Segundo, esses mesmos pesquisadores que estudam o discurso começaram a focar sua atenção na fala em interação do cotidiano. Embora outros gêneros e estilos do discurso, produzidos sob tipos diferentes de limites e pressões funcionais, sejam ainda considerados relevantes, a fala em interação é vista como tendo uma posição privilegiada, como uma fonte de explicação para a estrutura e mudança da língua.

2.1.4 A cláusula na interação

Com a proposta de aprender mais sobre formatos gramaticais como prática interacional, Thompson; Couper-Kuhlen (2005), em *The clause as a locus of Grammar and interaction*, trabalham a interface gramática e interação. De acordo com as autoras, a oração é o *locus* da interação, no sentido de que é um dos formatos gramaticais mais frequentes pelo qual os falantes se orientam para projetar que ações estão sendo realizadas pelos enunciados dos seus interlocutores e para agir sobre essas projeções. Ao invés de tomar a “estrutura linguística”, nesse caso, a oração, como dada, as autoras pretendem problematizá-la, a fim de entender a natureza do que é chamado de “estrutura”.

Thompson; Couper-Kuhlen (2005) discutem como o estudo da gramática relacionado ao da interação possibilita um entendimento mútuo, ressaltando que muitas das descobertas na linguística interacional têm contribuído para uma radical e nova compreensão da natureza da gramática. A ênfase é dada na sintaxe na interação.

Para isso, Thompson; Couper-Kuhlen (2005) destacam três importantes contribuições para esse novo entendimento da gramática:

A rotinização da gramática existe para que falantes implementem ações. Certos tipos de ação selecionam certos tipos de construção gramatical; um exemplo: alguns tipos de questionamento motivam uma sintaxe não-interrogativa [(cf. HERITAGE; ROTH, 1995)]. Além disso, as ações que são efetuadas pela gramática também são eminentemente interacionais já que estão encaixadas em processos de ação sequencialmente organizados. Em níveis mais sutis, também podemos ver as dimensões interacionais implicando escolhas gramaticais, como por exemplo, nos trabalhos de Barbara Fox (1986, 1987), em que a autora mostra que a seleção de um SN ou um pronome no inglês é determinada pelo desenvolvimento da estrutura das sequências conversacionais.

A gramática é entendida como conhecimento compartilhado. As cláusulas são moldadas em situações de interação verbal, portanto a gramática é moldada e remodelada, estando numa constante revisão. A gramática é sensível a cada momento de interação verbal e também em relação ao próprio interlocutor, assim sendo é na interação diária que a gramática se desdobra e é redesenhada. Ela deve ser pensada como socialmente distribuída, sendo emergente e temporal, por sempre responder às determinações do contexto.

A natureza da gramática deve ser igualmente sensível à interação e cognitivamente realística, uma vez que é tarefa da Linguística apontar uma razão para justificar o porquê de nós utilizarmos a linguagem para nos comunicar. Portanto, a gramática será mais bem compreendida, se baseada no que tem sido praticado a partir das interações.

As autoras destacam que, quando se trata de linguagem em interação, não se está necessariamente diante de uma nova subdisciplina, mas antes, apenas a se descobrir a natureza da gramática vista como ação social e interacional.

Nesse artigo, o objetivo pretendido é o de se chegar a respostas que possam atender a questionamentos como:

- a) *Assumindo a hipótese de problemas comunicativos serem mais ou menos universais, como, então, eles modelam diferentes tipos de gramática?*
- b) *Como a gramática é modelada pela interação?*
- c) *Como tantas variações são possíveis?*
- d) *Quais são os limites dessas variações?*
- e) *Como a interação é moldada pela gramática?*

Além disso, as autoras pretendem também investigar a diversidade de ferramentas que cada língua oferece a seus falantes, já que a projeção que a gramática realiza no discurso é, certamente, variada, quando se comparada uma língua com outra.

Analisando dados do Inglês e do Japonês, Thompson; Couper-Kuhlen (2005) perceberam certas peculiaridades no uso de cláusulas na interação: os falantes conhecem o funcionamento de suas línguas e por isso são capazes de projetar a trajetória de um enunciado em processo. Nessa linguagem em interação, pode-se afirmar que a gramática representa um papel central que é o de habilitar essa projeção. Independente de qual língua esteja sendo observada, o que é costumeiramente projetado e tratado como completo na interação são os *formatos gramaticais*, sendo a cláusula um dos mais utilizados.

Uma vez que a cláusula orienta os falantes a projetarem as ações que estão sendo realizadas nas declarações de outros, ela pode ser pensada como uma cristalização de soluções para um problema da interação que é o de sinalizar e reconhecer ações sociais. De que forma? Thompson; Couper-Kuhlen (2005) tratam de responder sugerindo uma análise do predicado, que é o formato principal da cláusula. Pois numa determinada declaração de um dado contexto sequencial, o predicado é o elemento que possibilita saber que ação social está sendo transmitida. Dessa forma, a cláusula, com seu predicado, configura-se numa unidade que facilitaria o acompanhamento da fala na busca de ações sociais.

Thompson; Couper-Kuhler (2005) analisaram as cláusulas nas línguas pesquisadas através de três fenômenos interacionais: *trocadas de turnos*, *co-construção* e *extensão da unidade de turno*. Os resultados mostraram que, em cada caso, as práticas usadas são precisamente as mesmas que as cláusulas promovem, sugerindo, assim, que as cláusulas são justificadas interacionalmente, moldadas por ações sociais.

2.1.5 Nosso posicionamento

Com base no que foi postulado até o momento sobre o enfoque entre o discurso e a gramática, entendemos que as estruturas morfossintáticas – no nosso caso as construções apositivas com o elemento híbrido *o seguinte* na unidade A – são motivadas por fatores de natureza comunicativa e cognitiva. A tendência é que o uso frequente dessas estruturas é resultado da cristalização ou regularização de estratégias discursivas recorrentes. Dessa forma, a gramática se origina do discurso, entendido como o conjunto de estratégias criativas empregadas pelo falante, para organizar funcionalmente seu texto para um ouvinte em uma determinada situação de comunicação.

Como verificaremos na seção 4, o uso do item gramatical, foco desta investigação, está concentrado principalmente em momentos de extrema relevância para a atividade de fala em que se encontra – no caso as audiências argumentativas de conciliação do PROCON. Para entendermos este tipo de construção apositiva de forma abrangente, é necessário que recorramos também ao estudo de seu discurso, uma vez que é nele que a aposição está sendo modelada. E isso envolve a compreensão do contexto e de seus participantes, já que a gramática é vulnerável à interação social.

2.2 CONSTRUÇÕES APOSITIVAS

Nesta seção pretendemos mapear o estudo da aposição, desde a visão tradicional dada a esse tema até os estudos atuais. Essa leitura se faz necessária para entendermos a ineficiência da perspectiva tradicional, principalmente ao que se refere à língua falada, que é a modalidade de nossos dados.

Além disso, esta seção servirá para ratificar os estudos de orientação funcionalista que têm dado às construções apositivas focos maiores que os dedicados pelo ensino tradicional de gramática. De fato, essa tradição restringe a oração subordinada substantiva apositiva – por ela assim denominada – ao âmbito da sintaxe da oração, limitando-a aos aspectos formais de simples classificação e identificação. No entanto, linguistas como Meyer (1992), Nogueira (1999) e Dias (2008) verificam a aposição como um mecanismo multifuncional que abrange planos textual, cognitivo e argumentativo atitudinal.

Orações Complexas

Em um primeiro instante, devemos compreender que as construções apositivas se enquadram na definição de Halliday (1985) de orações complexas. De acordo com esse autor, são orações complexas aquelas analisadas segundo dois sistemas: o de relações táticas (interdependência sintática) e o de relações lógico-semânticas. As relações táticas manifestam-se por meio de parataxe, hipotaxe e encaixamento. E de acordo com o segundo sistema por: projeção e expansão.

Nos termos de Halliday (1985), temos, na aposição, uma relação lógica de expansão entre uma unidade matriz e uma unidade apositiva, sendo que esta expande a outra, elaborando o significado da primeira, promovendo maior caracterização de um termo nomeado anteriormente, clarificando a informação, fornecendo detalhes ou adicionando atributos. Conforme apuramos em investigações anteriores essas características da aposição também se revelam na língua portuguesa, seja em dados de fala ou escrita.

Tocante ao sistema de relações lógico-semânticas de orações complexas desenvolvido por Halliday (1985), as relações entre os termos e orações se agrupam

em dois tipos fundamentais: a *projeção*, que ocorre quando uma oração se projeta por meio de outra que a apresenta como uma locução, uma ideia ou um fato; e a *expansão*, que pode ser representada por uma *elaboração*, uma *extensão* ou um *realce*. Na aposição estudada aqui, em que temos um elemento base de referência – no caso o *o seguinte* –, temos a relação de *expansão por elaboração*.

Para entendermos o processo de *expansão por elaboração*, visitamos o trabalho de Alencar (2006), que pesquisa os processos de vinculação das orações apositivas. A autora observa que tais orações podem se vincular, do ponto de vista formal, por hipotaxe ou por parataxe, e, semanticamente, por *elaboração*, apresentando, entre outros, um comentário ou uma especificação de um constituinte retomado anaforicamente. Ou seja, a segunda unidade não introduz um elemento novo, e sim, realiza uma caracterização mais específica que se apresenta como uma reformulação, uma reafirmação, um esclarecimento. A elaboração pode referir-se à primeira oração como um todo ou a somente uma parte dela (um ou mais constituintes).

Visão tradicionalista

Já na perspectiva tradicional, a articulação de orações se realiza através de dois processos: a coordenação e a subordinação. Tais conceitos se baseiam na relação de (in)dependência sintática e semântica, sendo a coordenação a independente e a subordinada, dependente. Os critérios utilizados pelos gramáticos para caracterizar essas orações são, em sua maioria, inconsistentes, a carecer de coerência, já que muitas vezes mesclam aspectos sintáticos e semânticos, enquanto outros se utilizam apenas de critérios sintáticos (ALENCAR, 2006). Por exemplo, é consenso entre os autores tradicionais classificar as orações independentes como aquelas que possuem sentido completo e as subordinadas como as que dependem de uma oração, tida como principal, além de exercer nesta uma função sintática.

Mais especificamente, pela perspectiva tradicional, como já dito, a aposição tal como está sendo analisada nesta dissertação é classificada como oração subordinada substantiva apositiva, em que uma segunda oração exerce a função sintática de aposto – definido, de forma geral, como *o termo que esclarece, explica, desenvolve ou resume outro* (SACCONI, 1989). Uma das maiores deficiências

encontradas nessa classificação é que os compêndios tradicionais sempre trabalham com apenas duas orações, o que não reflete no uso real, uma vez que a aposição utilizada na interação se realiza de forma bem mais complexa. Veremos a seguir, por exemplo, que em certas construções a aposição se assemelha sintaticamente às construções vistas pela gramática tradicional como sendo coordenadas, o que, se baseado somente na análise descrita por tais gramáticos, soaria uma inadequação conceitual.

A respeito da perspectiva funcionalista, recorreremos à literatura da aposição a partir de três autores, que durante toda a nossa investigação nos nortearam. Apresentaremos a seguir, então, o tratamento dado por eles em relação a essa construção gramatical que vem se tornando nas últimas décadas um tema investigado com maior abrangência pela Linguística.

Meyer

Ao estudar a aposição no inglês contemporâneo, Meyer (1992) a define como uma relação gramatical que apresenta características sintáticas variadas, através de uma relação binária, em que a segunda unidade está em aposição com a unidade que a antecede; sendo que a maioria das ocorrências é constituída por sintagmas nominais, e, em menor número, por sintagmas não-nominais (SP, SAdv., SAdj.), por oração, sentenças, além de diferentes classes de palavras.

A aposição pode ser simples, isto é, aposição em que a unidade inicial está em aposição com uma única segunda unidade; além da aposição dupla ou tripla, em que a primeira unidade está em aposição com uma ou duas aposições subsequentes.

Meyer (1992) entende que há construções que são mais prototípicas que outras, classificando-as em aposição central e em aposição periférica, respectivamente. O critério utilizado por Meyer para se chegar a essa distinção é puramente sintático, conforme podemos visualizar a seguir.

*A primeira unidade da aposição pode ser suprimida;
a segunda unidade da aposição pode ser apagada; e
as unidades da aposição podem ser permutadas.*

A construção apositiva será considerada central, caso todos esses três critérios sejam atingidos; ou seja, se a aplicação de todas essas três etapas não vierem a comprometer o sentido da construção. Conseqüentemente, construções que não preencherem qualquer um desses critérios serão classificadas como aposição periférica.

Aplicando essa proposta de Meyer (1992) aos nossos dados, encontramos em algumas ocorrências a possibilidade de aplicação do primeiro critério, em que a supressão da unidade (A) poderia ocorrer adequadamente sem o comprometimento do sentido da construção. Vejamos:

Exemplo (4) (Banco X Previdência 13: 46-48)

| | | | |
|---|----|-------|---|
| → | 46 | Jorge | =então vamos fazer o seguinte vamos encerrar aqui |
| | 47 | | a[:: reclamação da senhora,] |

A ausência da unidade (A) “então vamos fazer o seguinte” não comprometeria o convite do falante, uma vez que este pedido se realiza somente na unidade (B) “vamos encerrar aqui a[:: reclamação da senhora”. Observemos mais um exemplo:

Exemplo (5) (Motocicleta: 07: 19-23)

| | | | |
|---|----|-------|--|
| → | 19 | Paulo | então então é o seguinte ás vezes as meninas <u>ligam</u> lá pra fábrica |
| | 20 | | e não tem como ver(0.5)quer dizer só depois que Fecha que ela tem |
| | 21 | | uma posição >fala assim< olha ainda tá fechando tá fechando (1.0) |
| | 22 | | <u>quer</u> diz::r, eu não tenho outra resposta pra dar (1.0) entendeu? |
| | 23 | | eu não tenho outra resposta pra te dar ((exaltação)) |

Assim como no exemplo anterior, é na segunda unidade “ás vezes as meninas ligam lá pra fábrica e não tem como ver(0.5)quer dizer só depois que Fecha que ela tem uma posição >fala assim< olha ainda tá fechando tá fechando (1.0) quer diz::r, eu não tenho outra resposta pra dar (1.0) entendeu? eu não tenho outra resposta pra

Portanto, conforme Meyer (1992), o nosso objeto de estudo, a construção apositiva com *o seguinte* na unidade (A), é uma aposição periférica, possuindo, conseqüentemente, uma relação de dependência.

Dessa forma, essa aplicação proposta por Meyer evidencia a estrutura de (in)dependência entre as unidades que constituem a construção apositiva. Ao identificarmos como central ou periférica, definimos, por conseguinte, a relação de independência e dependência, respectivamente.

Ainda ao tratar da relação sintática da aposição, Meyer compreende que há, em determinadas construções, uma certa similaridade entre aposição e a coordenação assíndeta, o que pode dificultar uma identificação. Essa ambigüidade se justifica porque algumas construções coordenadas também atendem aos três critérios citados anteriormente.

No entanto, é importante destacar que a similaridade entre aposição e coordenação se restringe ao plano sintático somente, uma vez que, no nível semântico, a diferença é facilmente percebida⁵.

Ao tratar das relações semânticas entre as unidades da aposição, Meyer considera que há uma relação referencial ou não-referencial, uma vez que, em seu entendimento, a relação de *correferência* – vista tradicionalmente como fundamental em qualquer construção apositiva – é um critério muito limitador para conceituar a aposição. Além disso, há construções em que sequer existe relação de *correferencialidade* entre as unidades e, nem por isso, deixa de haver aposição. O que há é a segunda unidade descrevendo a primeira, constituindo assim uma relação de atribuição.

Assim, as relações referenciais são aquelas em que, entre as unidades, há uma *correferencialidade*, ou uma relação *parte/todo*, ou quando a primeira unidade da aposição se refere *cataforicamente* em direção à segunda unidade. Já as não-referenciais são aquelas em que as unidades da aposição são sinônimas, ou quando as

⁵ Enquanto que na aposição há relação sinônímica e correferencialidade, nas construções coordenadas não há nenhuma dessas relações.

unidades são relacionadas por atribuição, ou ainda quando as unidades são relacionadas pela relação de *hiperonímia*.

Na aposição aqui estudada há sempre uma relação referencial, causada pela natureza catafórica do elemento *o seguinte*; portanto, ela é classificada como uma construção menos apositiva.

As classes semânticas postuladas por Meyer são: *identificação, apelação, particularização, exemplificação, categorização, paráfrase, reorientação e autocorreção*. As segundas unidades são sempre mais específicas do que as primeiras nos casos de *identificação, apelação, particularização e exemplificação*; no caso da *categorização*, a segunda unidade é menos específica que sua primeira unidade; já nos casos de *paráfrase, reorientação e autocorreção*, as segundas unidades são tão específicas quanto as suas primeiras unidades.

Assim como no plano sintático, Meyer (1992) também defende uma gradação no plano semântico da aposição, através dessas relações citadas. A escala semântica funcionaria do mais equivalente – considerado mais apositivo – para o mais frouxo/desigual – considerado menos apositivo. Dessa forma, a relação de *identidade* ocuparia a posição considerada mais apositiva, uma vez que em se tratando de identidade, relação semântica de *correferência* ou de *sinonímia*, percebemos que as duas unidades envolvidas na aposição possuem os mesmos elementos. Em seguida, na escala semântica da aposição, haveria a relação de *semi-identidade*, composta pela relação semântica de referência catafórica, na qual, embora haja relação referencial entre os elementos em aposição, a referência não é considerada verdadeira. E, por fim, Meyer cita a relação de *inclusão*, em que a segunda unidade da aposição está incluída na primeira. Este último grupo é composto pelas relações de *atribuição, hiponímia e todo/parte*.

Nogueira

Com o objetivo de categorizar a aposição, Nogueira (1999) adota a proposta de Givón (1995, p.12) ao assumir uma abordagem de protótipos⁶. Assim, as aposições

⁶ Para Givón (1995), esse tipo de abordagem permite tanto um fluxo nas margens, como a solidez no núcleo das categorias.

mais típicas exibem um maior número de traços característicos e podem ser considerados como protótipo da categoria. A autora também faz referência a Câmara Jr. (1986, p.47), para quem a aposição é uma sequência de natureza centrípeta (que gira em torno de um ser como o seu centro). Assim, para Nogueira, essa natureza é o traço comum entre as diferentes construções apositivas. Ao citar Neves (1984), Nogueira (1999) afirma que a aposição exterioriza, no segundo segmento, uma retomada do primeiro, o que a difere da coordenação, que é marcada pela condição de exterioridade sintática.

Nogueira; Leitão (2005) compreendem a aposição como mecanismo multifuncional que participa, a um só tempo, da construção dos sentidos de um texto, nos planos estritamente textual, cognitivo e argumentativo-attitudinal. Em cada um desses planos, as construções apositivas desempenham diferentes funções quando analisadas em situações reais.

Em suas pesquisas, Nogueira; Leitão (2005) verificaram a existência de variáveis relacionadas ao tipo de expressão referencial, a qual denomina de *encapsuladora*: especificidade, definitude, presença e tipo de determinante e de modificador. Além disso, as autoras analisaram funções pragmático-discursivas: a marcação dêitica da expressão referencial focalizadora, o valor axiológico desse tipo de expressão, o tipo de rótulo e a natureza ilocutória da construção apositiva.

Em todas as construções apositivas analisadas por Nogueira; Leitão (2005), há, na primeira unidade, um *nome genérico* operando como um recurso de referenciação catafórica com o qual se cria um ambiente de expectativa para o que será especificado na unidade apositiva. Para definir o que são *nomes genéricos*, Nogueira; Leitão (2005) usaram a concepção de autores como Halliday e Hasan (1976), para quem nomes genéricos são itens como *homem, coisa, material, assunto, movimento, mudança, questão, ideia, fato, etc.*, os quais podem ter função coesiva lexical e gramatical com a combinação de um determinante definido.

Apoiada em Givón (1984), Nogueira; Leitão (2005) defendem que a referencialidade e a definitude podem ser tratadas separadamente. É possível definir a existência de uma gradação de *referencialidade* na seguinte escala:

referencial definido > referencial indefinido > não-referencial indefinido > genérico

Sendo que a definitude será determinada no contrato comunicativo entre falante e ouvinte, o qual assume conhecimentos por meio de pressuposições. Isso nos permite entender que ser definido não é o mesmo que ter referência exata.

Com relação à presença e ao tipo de determinante na expressão referencial encapsuladora foi adotada a seguinte classificação: *pronome substantivo* (possessivo, indefinido, demonstrativo e numeral), *determinante* (artigo definido, artigo indefinido, pronome demonstrativo, pronome indefinido, pronome possessivo, numeral) e ausência de determinante no SN.

A utilização de diferentes tipos de determinantes ou a sua ausência no sintagma que constitui a expressão referencial encapsuladora da construção analisada influencia na definitude dessa expressão. Alguns determinantes (artigo definido, pronomes demonstrativos, etc.) tornam a expressão mais definida; o uso de outros determinantes (artigos indefinidos e pronomes indefinidos) ou a sua ausência a tornam mais indefinida.

Nogueira; Leitão (2005) explicam, apoiada em Lyons (1977), que, em algumas vezes, é necessário que seja incorporado ao sintagma nominal um adjetivo ou uma oração relativa para que o ouvinte identifique o referente. Noutras vezes, o uso do artigo definido antes do substantivo é suficiente para que o ouvinte identifique o referente, não havendo necessidade de mais descrições. Nesses casos, o falante acredita que o ouvinte reconhecerá, na situação discursiva ou no conhecimento compartilhado, o referente da descrição a que ele se refere.

Os dados utilizados por Nogueira e Leitão (2005) foram discursos oratórios que se encontram disponíveis na *internet* no sítio da Câmara Federal dos Deputados. As autoras ressaltam que esse tipo de discurso apresenta uma estrutura argumentativa em que é bastante comum a utilização de estratégias de persuasão. Desse modo, há um uso frequente de modificadores na expressão referencial *encapsuladora*, que constituem um recurso linguístico utilizado pelo orador na tentativa de persuadir o ouvinte a aderir a suas teses e opiniões. O que, segundo nossa hipótese, assemelha-se ao tipo de discurso encontrado nos dados desta investigação, já que os participantes –

as partes – do PROCON também visam a convencer seus interlocutores para justificar suas ações.

Dias

Dias (2008) aborda a análise das construções apositivas de oração, orações ou períodos. Em sua concepção, essas construções são constituídas de uma unidade A (matriz) e uma unidade B (apositiva), cuja conexão pode ser realizada através de conectores discursivos ou conector \emptyset .

Os conectores encontrados por Dias são os oriundos de verbo – *isto é, ou seja, quer dizer e vale dizer* – e o conector com finalidade argumentativa – *por exemplo*. Baseando em Traugott (2005, p.06) – para quem os marcadores discursivos constituem um canal perfeitamente adequado para o falante expressar a sua avaliação do modo como é anunciado – Dias entende que a seleção do tipo de conector está relacionada ao tipo e gênero discursivo, além do fato de o conector ter uma função metatextual por representar a voz do locutor, que é delimitada pragmaticamente. Já nas construções com conector \emptyset , a relação entre as unidades A e B pode se apresentar por:

hiponímica, numa estrutura semelhante à parataxe: entre as unidades há uma relação sinonímica bastante acentuada;

catafórica, em que o elemento base de referência, presente na unidade A, pode ser uma expressão referencial definida ou indefinida a ser desenvolvida na unidade B;

pequena cláusula, cuja realização, se desenvolve, geralmente, como predicado nominal ou um simples SN. Neste tipo, a unidade matriz, além de funcionar como unidade base, conecta porções do discurso, revelando-se uma construção híbrida.

A respeito das propriedades sintáticas que regem a construção apositiva, Dias (2008) atenta à assimetria presente entre as unidades: a depender do peso de uma das unidades, a outra será inversamente proporcional – configurando-se num

pêndulo. Desta forma, se a aposição recai sobre um sintagma na unidade A, ela será expressa por um conjunto de cláusulas na unidade B; já se o elemento na unidade A se constituir de uma única cláusula, a unidade B poderá ser também uma cláusula ou se realizar em períodos longos, revelando-se mais *pesada*; ao passo que, se o elemento base da unidade matriz for constituído por cláusulas, a unidade apositiva será constituída por uma única cláusula, sendo, portanto, uma unidade *leve*.

O quadro a seguir desenha a estrutura sintática encontrada por Dias (2008) em seus dados:

Quadro 1. Realização sintática das unidades e tipo de conector.

| Unidade A (matriz) Elemento base | Tipo de conector | Unidade B (apositiva) |
|---|-------------------------|----------------------------------|
| sintagma | conector \emptyset | cláusula (s) |
| cláusula | | cláusula (ambiguidade sintática) |
| “pequenas cláusulas” | | cláusula(s) |
| sintagma | conectores discursivos | cláusulas (períodos longos) |
| cláusula | | cláusulas (períodos longos) |
| cláusulas (período longo) | | cláusula (apenas uma) |

Dias, 2008

A seguir, delinearemos um breve trajeto da argumentação, desde seus primórdios na Antiguidade Clássica, através dos filósofos gregos, até os estudos linguísticos mais modernos.

2.3 ARGUMENTAÇÃO

Clássica

As perspectivas linguísticas concernentes à argumentação estão baseadas, em parte, numa tradição de caráter filosófico e retórico. O estudo da argumentação proposto neste trabalho parte de teorias que perpassam desde a Antiguidade Clássica, na Grécia Antiga, com os escritos de Aristóteles, até estudos contemporâneos.

De acordo com a organização clássica das disciplinas, a argumentação está vinculada à lógica, vista genericamente como “a arte de pensar corretamente”, à retórica, “a arte de bem falar”, e à dialética, “a arte de bem dialogar”. Essas três disciplinas formam a base do sistema no qual a argumentação foi estudada, desde Aristóteles até o fim do século XIX (PLANTIN, 2005) Enquanto a lógica está associada à argumentação *demonstrativa*, a dialética e a retórica compõem a argumentação *não demonstrativa*.

A argumentação lógica trata do modo de se chegar à produção de proposições novas a partir de proposições já conhecidas. Há nessa disciplina a teoria de três “operações do espírito”: a apreensão (aquisição de um conceito), o juízo (afirmação ou negação desse conceito) e o raciocínio (encadeamento das proposições de modo a avançar do conhecido para o desconhecido). A dialética trata das maneiras de se chegar a uma conclusão através de uma discussão ou debate que propicie a obtenção de novos conhecimentos. Já a retórica trata das formas de se criar adesão a uma opinião através da oratória pública, com o objetivo de influenciar o ouvinte a realizar determinada atitude (ou, no mínimo, torná-lo disposto à ação).

A retórica enquanto disciplina surgiu na Grécia Antiga a partir da necessidade que essa sociedade tinha em aprimorar seus discursos orais. Conforme van Eemeren et al (1996) interpretam, a cultura oral caracterizava a sociedade grega: qualquer decisão era tomada através da interação verbal, destacando-se as políticas, as quais configuravam um processo de convencimento. Logo, a necessidade de técnicas persuasivas contribuiu para sua formalização.

Os primeiros teóricos da argumentação, ao que aparenta, foram os sofistas. Seus ensinamentos consistiam em defender que todo argumento era passível de ser

contraposto por outro argumento. Para eles, não existia um modelo adequado de argumentação; portanto, qualquer argumento que convencesse o outro era considerado efetivo, fosse este válido ou não. Eles criam que a verossimilhança de um dado argumento, diante de uma platéia, já era o bastante para que houvesse uma boa argumentação. Desta forma, o objetivo central era o convencimento, a persuasão, independente do tema em questão.

De fundamental importância para a solidificação da retórica como técnica autônoma está o filósofo grego Aristóteles⁷. Embora também considerasse a retórica uma técnica de persuasão prática, seus objetivos foram apresentados de forma distinta por Aristóteles: ao contrário dos sofistas, a boa retórica deveria sempre convencer a assembléia a tomar as decisões mais corretas.

Segundo o filósofo:

"A retórica é a outra face da dialética; pois ambas se ocupam de questões mais ou menos ligadas ao conhecimento comum e não correspondem a nenhuma ciência em particular. De fato, todas as pessoas de alguma maneira participam de uma e de outra, pois todas elas tentam em certa medida questionar e sustentar um argumento, defender-se ou acusar" (ARISTÓTELES; 1354a).

Desta forma, torna-se evidente que a retórica era observada de forma distinta da ciência (isto é, da lógica). Primeiro, porque a função primordial da ciência era descobrir verdades e, segundo, porque o raciocínio utilizado pelos retóricos (assim como os dialéticos) era baseado em entimemas, que são raciocínios dedutivos baseados em verossimilhança e indícios. Já os métodos utilizados pela ciência são baseados em silogismos formados por premissas absolutas a fim de se chegar a conclusões corretas e verdadeiras.

Esta organização clássica das disciplinas constituintes da Argumentação perdurou até o fim do século XIX. A partir da segunda metade do século XX, formaliza-se um processo de revalorização da Retórica, o qual abarca diversos campos de estudo, tais como a Análise do Discurso, a Pragmática, a Teoria dos Atos de Fala e a Semântica Argumentativa.

⁷ De fato, até sua intervenção, a retórica não gozava de um bom prestígio. O filósofo Platão, por exemplo, condenava-a por considerá-la eticamente perigosa (PERELMAN, 1996).

A respeito do tratamento contemporâneo da argumentação, o apresentaremos em duas partes: primeiro, o enfoque não linguístico, seguido do enfoque linguístico.

Em 1958 Perelman e Olbrechts-Tyteca publicaram o *Tratado da argumentação*. Nele, os autores descrevem a argumentação como uma ação de um indivíduo sobre outro, com o objetivo de desencadear outra ação. Constituem seu objeto de estudo “as técnicas que permitem provocar ou aumentar a adesão dos espíritos às teses que se lhes apresentam ao assentimento” (1996, p.4).

Com o subtítulo de *A Nova Retórica*, o tratado não objetiva delimitar o que seria uma autêntica argumentação, o que os faz deixar de lado conceitos como (argumentação) “válida”, “feliz” ou “boa”. Diferente disso, eles aplicam a argumentação ao conceito de “aceitabilidade”: assim como os sofistas, a argumentação será eficaz desde que se consiga uma adesão de um público à tese expressa, a tal ponto de levar os ouvintes a uma disposição para a ação (PERELMAN; OLBRECHTS-TYTECA, 1996, p.50).

Argumentação Interacional

Nos estudos linguísticos recentes, o tema da argumentação vem sendo discutido por diversos autores de linha interacional, perspectiva de análise linguística em que não há a preocupação com aspectos valorativos da argumentação, mas busca-se descrever e explicar seu uso em interações face a face. Uma das bases de nossa análise é o modelo argumentativo interacional de Vieira (2002), cuja proposta se fundamenta nos elementos argumentativos de Schiffrin (1987) – *posição, disputa e sustentação* –, associados aos movimentos argumentativos de Gille (2001) – *POSIN, POSAS, POSRE, RECH e REFU* – e a elementos encontrados na literatura existente em argumentação quanto à sustentação de argumentos – *justificação e evidência empírica* (exemplos, dados estatísticos, testemunhos), e *explicações* (escusas e justificativas). Na formulação de seu modelo, Vieira (2002) enfoca ainda o esquema argumentativo formulado por Gryner (2000), cujas postulações também se associam à teoria de Schiffrin (1987).

Vieira compreende a argumentação como:

“um processo dinâmico e interativo, mediante o qual são negociadas as posições expressas ou inferidas. Esse processo é constituído de movimentos argumentativos, realizados em unidades de construção do turno (UCT).” (VIEIRA, 2002, p.68)

A fim de facilitar a compreensão do Modelo Argumentativo postulado por Vieira (2002), vejamos inicialmente os trabalhos de Schiffrin (1987) e Gille (2001). Em seguida, destacaremos o esquema argumentativo de Gryner (2000), para finalmente delimitarmos o modelo de Vieira, cuja proposta está inserida na análise das audiências do PROCON.

Schiffrin

Em seu estudo sobre argumentação, Schiffrin (1987), em um primeiro instante, defende a existência de dois tipos de discurso argumentativo: o *monólogo*, que se caracteriza por traços de exposição (como explicações, por exemplo) e o *diálogo*, formado por traços que caracterizam os desacordos (assim como são nas disputas e nos confrontos). No entanto, Schiffrin (1987) entende que o modelo discursivo da argumentação se caracteriza por não ser puramente monológico nem puramente dialógico, ao perceber que nas relações textuais – entre posição e sustentação – predomina o discurso monológico, enquanto que na organização interacional de uma disputa (desafio, defesa, refutação, entre outros) há a preponderância dialógica.

Schiffrin (1987) aponta como sendo três os componentes da argumentação: *posição*, *disputa* e *sustentação*. A *posição* é a composição de uma *ideia* – isto é, uma informação descritiva sobre determinadas situações, estados, eventos e ações no mundo –, aliada ao *comprometimento* do falante com essa ideia. Uma manifestação simples deste compromisso do falante pode ser marcada por uma asserção, ou seja, a alegação da verdade de uma proposição. Já numa manifestação mais complexa, o falante limita ou intensifica o que por ele foi dito.

Somado à ideia e seu comprometimento por parte do locutor, a posição é constituída também por uma *representação*, a saber: o estilo adotado pelo falante para apresentar a ideia. Este estilo pode ser percebido pela alteração do tom de voz, pelo

aumento do volume, mantendo o turno por um longo período, o que faz o falante parecer falar para uma plateia maior do que a real.

Em relação à *disputa*, Schiffrin declara que os indivíduos podem endereçar sua oposição para qualquer um (ou mais) de seus elementos: a discordância pode estar centrada em volta do conteúdo proposicional, em seu alinhamento, ou em implicações pessoais e morais da performance verbal. Schiffrin destaca que, em algumas vezes, os desacordos não estão presentes de modo claro, pois podem ser apresentados indiretamente ou atenuados através de dispositivos de mitigação. Por outras vezes, alguns desacordos somente podem ser definidos por referência a um esquema (conhecimento do mundo) que os falantes utilizam para a interpretação do discurso. Essa referência é em relação a uma informação que está além dos significados de superfície do próprio texto.

O último componente da argumentação visto por Schiffrin é o concernente à *sustentação*. Para a autora, é possível para o falante sustentar uma posição em qualquer nível em que ela possa ser disputada, através da explicação de uma ideia ou da justificativa de uma asserção. A sustentação, em qualquer um desses níveis, pode ser classificada como diferentes atos de fala; assim, o falante pode explicar, justificar ou defender sua posição. E, embora nenhum desses atos de fala esteja restrito à argumentação, cada um fornece informação através da qual o falante induz o seu ouvinte a obter uma conclusão a respeito da aceitabilidade ou legitimidade/verossimilidade da posição.

Schiffrin acrescenta que é necessário o exame da sustentação a partir também de relações inferenciais entre ideias, uma vez que tanto o conteúdo da sustentação quanto a relação inferencial entre sustentação e posição são bastante variáveis: percebe-se que formas de sustentação diferentes, como a exemplificação pessoal, a analogia, e a busca de apoio à autoridade podem ser consideradas a validação de uma posição.

Ao finalizar sua discussão, Schiffrin salienta o cuidado que se deve haver ao se analisar uma estrutura do discurso fora da análise do significado que é produzido (semântico e pragmático) ou das ações que são executadas (força ilocucionária), e fora da visão das realizações recíprocas entre falante e ouvinte através de ações

coordenadas. Uma vez que isso pode ocasionar um comprometimento na compreensão de qual qualidade distingue o discurso de uma coleção casual de sentenças, proposições e ações.

Gille

Johan Gille (2001) desenvolve uma análise metodológica de padrões argumentativos em diálogos espontâneos de falantes suecos e espanhóis. Amparando-se, em parte, nos estudos sobre argumentação conversacional, de Jacobs; Jackson (1982), e nas postulações de Eemeren; Grootendorst (1992), Gille (2001) define a argumentação como um processo dinâmico, em que opiniões são negociadas de modo interativo. Ele considera que os movimentos argumentativos, cujos domínios, em sua análise, são as unidades de sentido, podem ser explícitos ou implícitos.

Para Gille, o objetivo fundamental da argumentação é estabelecer uma postura, expressa em uma opinião⁸, que pode ser identificada explícita ou implicitamente, a qual prevalece sobre outras posturas/opiniões possíveis ou explicitadas, criando, assim, os objetivos interacionais de criar no público uma adesão e uma predisposição à ação quanto àquela postura oportuna.

O modelo desenvolvido por Gille é constituído de quatro traços distintivos binários ([+/- novo tópico], [+/- acordo], [+/- informação nova], e [+/- postura]) como base para a definição de nove tipos de movimentos argumentativos, os quais se dividem em quatro grupos básicos: 1) as opiniões (opiniões iniciais (OPIN), opiniões associadas (OPAS), opiniões que resumem, repetem ou renovam uma sequência argumentativa anterior (OPRE)); 2) as reações (aceitação (ACEI), rejeição (RECH)); 3) as sustentações (apoio (APOI), refutação (REFU)); 4) as concessões insuficientes (apoio/aceitação (PROI) e refutação/rejeição (CONI) insuficientes).

Dentro dessa tipologia proposta por Gille, Vieira seleciona para a feitura de seu modelo argumentativo as seguintes categorias: POSIN (movimento de introduzir

⁸ Nos termos de Gille (2001, p.52), a opinião é: “*constituída de um conteúdo proposicional (intencional ou negociado) de uma unidade de sentido, à qual é direcionado um movimento argumentativo. A opinião reflete a postura do falante.*”

uma posição⁹); POSAS (movimento de introduzir uma posição associada); POSRE (movimento de resumir, repetir ou renovar uma argumentação prévia); RECH (movimento de rechaçar uma posição sem argumentar); e REFU (movimento de refutar uma posição, isto é, contra-argumentando).

Gryner

Com base em dados obtidos em entrevistas pertencentes ao Projeto de Uso da Língua – PEUL/UFRJ, Gryner (2000) propõe a formulação de uma estrutura argumentativa básica, com categorias constituintes em constante mutação. As sequências identificadas como argumentativas foram selecionadas a partir da presença de oração condicional. Essa presença de enunciados condicionais está relacionada ao fato de, como Ford (1988) observara, coincidir com os pontos das conversas em que, explícita ou implicitamente, surge uma posição controversa, ambiente propício a essas sequências argumentativas.

O estudo da argumentação proposto no trabalho de Gryner se situa em duas vertentes complementares: a argumentação fundamentada na análise da conversação como um *discurso através do qual o falante sustenta uma posição controvertida* (SCHIFFRIN, 1987); e a retórica argumentativa que descreve a argumentação como *os meios para atingir os objetivos persuasivos do locutor*.

A formulação da estrutura argumentativa de Gryner (2000) baseia-se na descrição dos diversos constituintes com função argumentativa identificados em seu *corpora* e na sua classificação em categorias distintas. O quadro (2) apresenta o conjunto dessas categorias e das respectivas funções:

⁹ Os movimentos argumentativos do tipo “opinião” são denominados por Vieira de *posição*, em função de o termo opinião ter como característica o fato de ser “*uma posição avaliativa, interna e subjetiva, não passível de comprovação empírica*” (Schiffrin, 1990 apud Vieira, 2002, p.80)

Quadro 2. Estrutura Argumentativa de Gryner (2000)

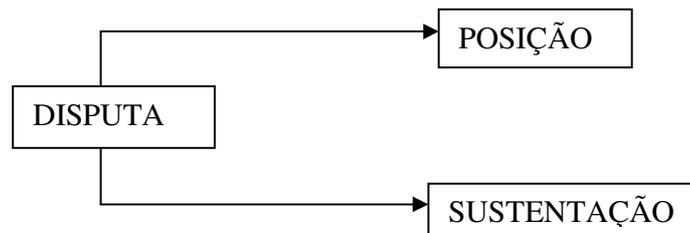
| |
|---|
| <p style="text-align: center;">Posição (<i>ponto de vista</i>) (Asserção básica sustentada pelo locutor)</p> |
| <p style="text-align: center;">Justificação / Explicação (Explicação das causas e razões da posição defendida pelo locutor)</p> |
| <p style="text-align: center;">Sustentação (evidência que sustenta a posição do locutor)</p> <p style="text-align: center;">a – Evidência formal (especificação) (Apresentação de aspectos particulares e/ou alternativos da posição)</p> <p style="text-align: center;">b – Evidência empírica (exemplificação) (Ilustração da posição através de fatos concretos).</p> |
| <p style="text-align: center;">Conclusão</p> <p style="text-align: center;">(Fecho da argumentação, confirmação da posição defendida pelo locutor com base nas provas apresentadas)</p> |
| <p style="text-align: center;">Avaliação (CODA) (“Moral” da história, asserção que expressa a atitude do locutor)</p> |

Gryner, 2000

Segundo Gryner, os resultados de sua pesquisa mostram que, embora haja uma estrutura prototípica, as estruturas argumentativas apresentam constantes modificações, a depender sistematicamente dos contextos de uso.

Vieira

Vieira (2002) propõe um modelo argumentativo constituído por três componentes assim esquematizados:



Neste modelo, a *posição* expressa a tese ou ponto de vista a ser defendido pelo locutor, sendo composta por uma “ideia” (informação/conteúdo proposicional) e pelo compromisso (alinhamento/postura/adesão) do falante com essa “ideia”; a *disputa* refere-se a um desacordo (RECH ou REFU) em relação a uma *posição* ou a sua sustentação; e, por fim, a *sustentação*, que é o componente que apóia as posições em disputa.

Vieira destaca que a *sustentação* é um movimento argumentativo (MA) destinado a apoiar as posições na interação, enquanto que a *disputa*, através de movimentos argumentativos de rechaço (RECH) ou de refutação (REFU), pode ora se orientar para a defesa de uma posição proferida pelo interlocutor ora para os MA utilizados para sustentá-la. Por isso a orientação dual da *disputa* supra-estruturada.

Cada um dos componentes da argumentação apresenta movimentos argumentativos específicos: POSIN, POSAS e POSRE constituem MA característicos da *posição*; RECH e REFU distinguem a disputa; enquanto que a *sustentação* pode corresponder à justificação, à apresentação de evidências e a explicações. Para o estudo das explicações Vieira recorre ao modelo de Buttny (1985), proposto para o estudo das explicações, e na distinção clássica entre *escusas* e *justificativas* postulada por Scott; Lyman (1968). As *escusas* são indicadores de que uma ofensa ocorreu, mas havendo uma tentativa de negar a responsabilidade pelo problema ao atribuir-se a terceiros ou a fatores externos tal responsabilidade. Já as justificativas envolvem a aceitação da responsabilidade pelo ato, mas nega-se ou minimiza-se a sua gravidade, ou mesmo tenta-se mostrar que numa determinada atitude há consequências positivas.

A seguir apresentamos o modelo argumentativo estruturado por Vieira (2002):

Quadro 3. Modelo Argumentativo de Vieira (2002)

| COMPONENTES DA ARGUMENTAÇÃO | MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS |
|--|--|
| <p>POSIÇÃO</p> <p>“Ideia” (conteúdo proposicional) + compromisso (adesão do falante à ideia)</p> | <p>POSIN</p> <p>POSAS</p> <p>POSRE</p> |
| <p>DISPUTA</p> | <p>RECH</p> <p>REFU</p> |
| <p>SUSTENTAÇÃO</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Justificação ● Evidência empírica (exemplos/dados/testemunhos/analogia) ● Explicações (justificativa e escusa) |

Vieira, 2002

Em nossa análise, empreendida na seção 4, ainda que não utilizemos a terminologia sugerida por Vieira (2002) para os movimentos argumentativos¹⁰, seguimos sua orientação quanto aos componentes da estrutura da argumentação –

¹⁰ POSIN, POSAS, POSRE, RECH e REFU.

posição¹¹, disputa e sustentação –, bem como embasamos nossa investigação nos movimentos argumentativos de sustentação propostos pela autora¹².

¹¹ Em nosso estudo, optamos por utilizar tanto 'posição' quanto 'ponto de vista' para nos referirmos ao componente posição de Vieira (2002).

¹²Justificação, evidência empírica (exemplos/dados/testemunhos/analogia), explicações (justificativa e escusa).

3 METODOLOGIA

Nosso *corpus* é constituído de dados de fala, obtidos a partir de três audiências de conciliação da Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor de Juiz de Fora-MG – PROCON/JF¹³: a *Banco Sul*, *Banco X Previdência* e *Motocicleta*. Em uma audiência de conciliação como essas estão presentes o consumidor insatisfeito (chamado de reclamante) e o prestador de bens e serviços (o reclamado), além de um advogado do PROCON (o mediador), que irá conduzi-la.

O PROCON é um órgão que está vinculado à Secretaria da Justiça e Direitos Humanos do Estado e é responsável por apoiar o cidadão, trazendo-o para o centro do processo de resolução do conflito para o qual pede solução. É tarefa do PROCON fiscalizar e aplicar sanções administrativas (multas, interdição total ou parcial de estabelecimentos, suspensão temporária de registro, imposição de contrapropaganda) aos maus fornecedores, tanto no que se refere à venda de bens e prestação de serviços, como nos casos de propaganda enganosa (WEISS, 2007, p. 44).

As audiências de conciliação são uma atividade de fala voltada para a discussão de uma situação de conflito entre fornecedores de bens e serviços e de seus consumidores insatisfeitos ou com problemas nessa relação de consumo. O objetivo instrumental desse órgão é promover um acordo entre as partes, a fim de pôr fim ao conflito e conseqüentemente evitar que se chegue aos tribunais civis. Nessa medida, tenta-se atingir o discurso do consenso (SILVEIRA; GAGO, 2005).

A análise das ocorrências é qualitativa e interpretativa. Após a verificação da organização tópica das três audiências em questão, passamos a identificar as construções apositivas, cuja unidade A fosse constituída por *o seguinte*. Em seguida, verificamos se na sequência discursiva em que essa construção apositiva está inserida havia algum movimento argumentativo, destacando-se o ponto de vista defendido e as

¹³ Esses dados foram gerados entre os anos de 2001 e 2004, como parte das atividades do projeto de pesquisa “Interações de fala: questões teóricas e empíricas”, coordenado pela Prof^a Sonia Bittencourt Silveira, da Universidade Federal de Juiz de Fora. O modelo de transcrição adotado pelos membros do projeto foi o de Gail Jefferson (em Sacks, Schegloff; Jefferson, 2005 [1974]), que observa os fenômenos de sequencialidade em tempo real (sobreposições, pausas, engatamentos de turnos, etc.). A identidade dos participantes das audiências, os nomes das empresas, endereços e outro tipo de identificação foram trocados, para que se pudessem garantir o anonimato e preservação dos envolvidos.

estratégias de sustentação desse ponto de vista. Caso a construção apositiva não se enquadrasse em nenhum componente do modelo argumentativo de Vieira (2002), daríamos a ela sua função interativa, explicando a escolha do falante por tal construção gramatical.

A justificativa para se escolher a audiência do PROCON como *corpus* se deve principalmente porque a atividade de fala nela realizada propicia um cenário fértil de manifestações de posições divergentes a fim de se chegar a um consenso. Ou seja, a natureza do discurso presente é argumentativa.

3.1 CONTEXTUALIZANDO AS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO DO PROCON/JF

A presente seção consiste na análise de nosso corpus que se constitui de três audiências de conciliação do PROCON/JF. Um evento focal não pode ser interpretado e compreendido de forma isolada, uma vez que estes eventos evocam ações particulares específicas e típicas de um determinado tipo de evento (DURANTI; GOODWIN, 1992, p.3). Buscaremos aqui, então, fornecer informações contextuais que sejam relevantes para uma melhor compreensão dos dados analisados. Ao início de cada seção, será apresentado um breve resumo de cada uma dessas audiências e seu respectivo quadro tópico.

Tópico discursivo

A fim de delinear os componentes argumentativos presentes nas audiências, tomamos como referência a proposta de organização tópica da conversação de Koch (1997). A autora adota a noção de tópico discursivo de Brown; Yule (1983), cujas postulações envolvem as perguntas “*sobre o que se fala?*” e “*por que o falante disse o que disse numa dada situação discursiva?*”.

No entanto, a noção de tópico é mais complexa e abstrata: um texto conversacional pode ser dividido por fragmentos recobertos de um mesmo tópico; tais fragmentos constituem uma unidade de nível mais alto; que, por sua vez, em conjunto com outras unidades, formará outra de nível superior; e assim em diante. Koch (1997) propõe uma tipologia para cada um desses níveis: *segmentos tópicos* (fragmentos de nível mais baixo); *subtópico* (conjunto de segmentos tópicos); *quadro tópico* (diversos subtópicos); *supertópico* (tópico superior englobando vários tópicos).

A análise qualitativa das audiências realizada aqui está baseada no trabalho de Weiss (2007)¹⁴, cujo *corpus* utilizado pertence ao mesmo banco de dados que os de nossa investigação. A análise realizada por Weiss pautou-se pelas seguintes

¹⁴ O objetivo do trabalho de Weiss (2007) é descrever algumas das práticas (ações) de intervenção de terceiras-partes nas audiências de conciliação no PROCON. O estudo evidencia a orientação dada por terceiras-parte quanto às questões de ordem legal nessas audiências.

categorias¹⁵: *conduta da empresa* (legal, ilegal ou não se sabe); *realização de negociação ou não* (houve negociação); *existência ou não de acordo* (houve acordo); *solicitação de ação futura ou não* (como de documentos ou perícia técnica); *encaminhamento do caso à Justiça ou não*; *reclamação feita*: motivo aparente da reclamação e motivo real da reclamação; *grau de conflito das audiências* (alto, médio e baixo); *necessidade de uma outra audiência para o caso ou não*.

Banco Sul

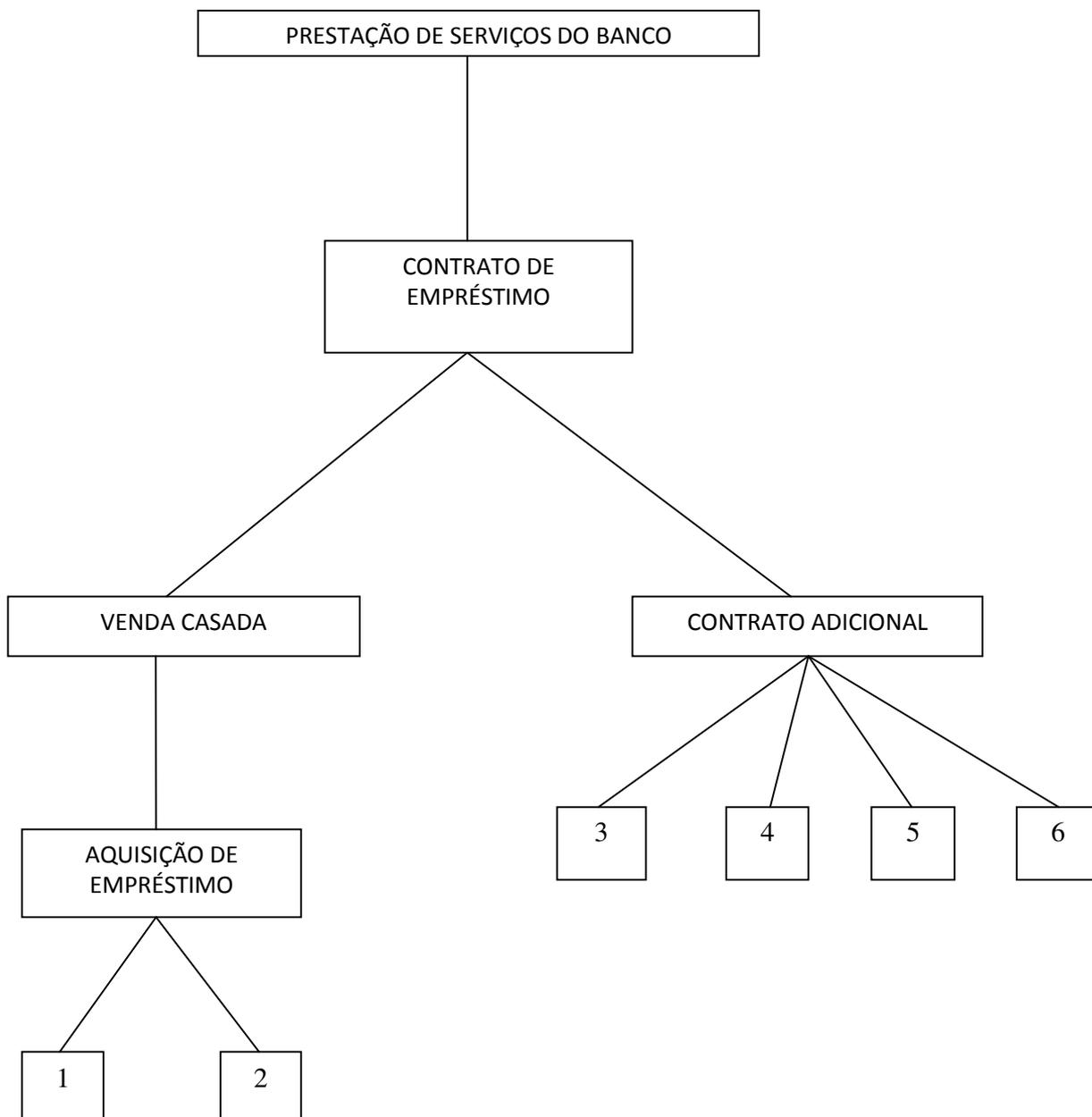
A primeira audiência de conciliação do PROCON analisada, *Banco Sul*, tem como participantes: Ana (a mediadora), Rui (o reclamado) e Lucas (o reclamante). Nela há a alegação do consumidor de que, enquanto tentava obter um empréstimo, fora obrigado a adquirir também um seguro. Tal procedimento é denominado de “venda casada”, ou seja, aquele em que a empresa associa a venda de um produto ou serviço à aquisição de outro.

Nessa primeira audiência ficou constatada a ilegalidade da empresa, havendo como consequência uma negociação. Através dessa negociação, as partes chegaram a um acordo sem pedidos de ação futura, descartando, assim, a necessidade de encaminhar o caso à Justiça ou de uma nova audiência. Quanto ao tipo de reclamação, o motivo aparente e o motivo real foram coincidentes: venda casada de serviço. Por fim, a audiência de conciliação *Banco Sul* foi pautada em um grau de conflito médio.

Conforme a noção de organização tópica da conversação sugerida por Koch (1997), a audiência *Banco Sul*, ficou constituída da seguinte forma:

¹⁵ A autora observou que há interrelações entre essas categorias.

Gráfico 1. Quadro tópico Banco Sul



Legenda:

1. O cliente se sentiu lesado.
2. Imposição do seguro ao cliente.
3. O gerente não entende como operação casada.

4. Sugestão do gerente para cancelamento do seguro, mas sem ressarcimento.
5. Sugestão para cancelar seguro.
6. Acordo realizado.

Banco X Previdência

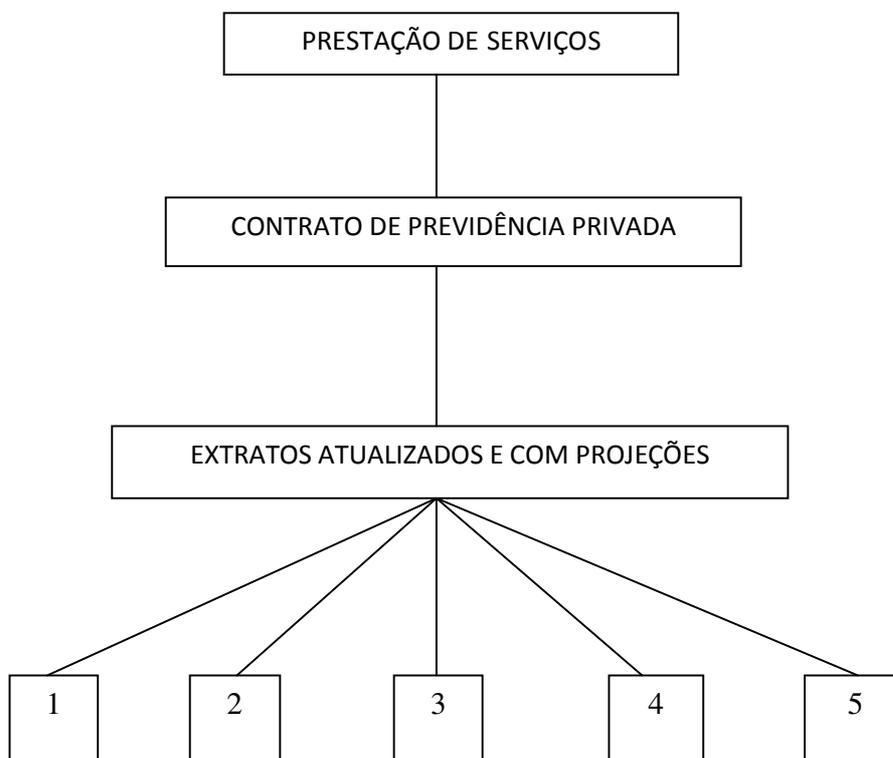
Nesta audiência, a reclamante recorre ao PROCON porque, em seu entendimento, a instituição prestadora de seu plano de previdência não lhe fornecera todas as informações acerca dos valores e reajustes. Esta falta de diálogo a fez interpretar que seu dinheiro não rendia, e sim, ao contrário, trazia-lhe prejuízos. O motivo aparente da consumidora é a explicação para o rendimento deste contrato de Previdência, o que coincidiu, nessa audiência, com o motivo real.

Durante este evento, ficou evidenciada a má conduta da empresa. No entanto, como a reclamação versava a respeito de um esclarecimento, esse foi realizado sem a necessidade de negociação; ausente, assim, qualquer possibilidade de acordo ou de encaminhamento à Justiça. O caso foi conduzido com baixo grau de conflito, sem a necessidade de outra audiência, apenas havendo um pedido de extrato como ação futura.

Os participantes são: Lúcia (reclamante), Rui (reclamado) e Jorge (mediador).

A seguir a organização tópica desta audiência:

Gráfico 2. Quadro tópico Banco X Previdência



Legenda:

1. Não há rendimentos para a cliente.
2. Realidade do mercado financeiro.
3. Aumento das prestações.
4. Mudança contratual.
5. Valores de correções.

Motocicleta

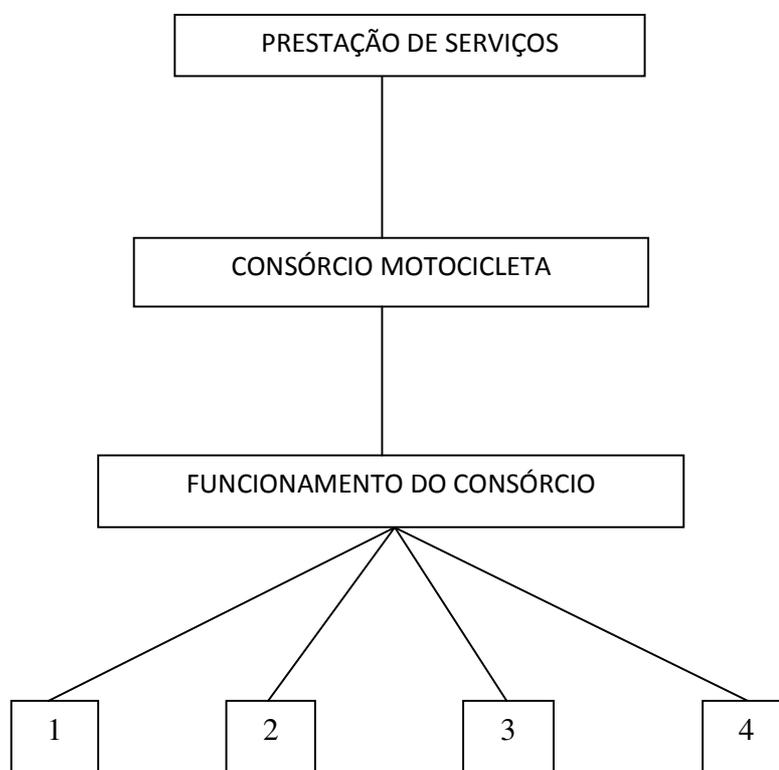
Nesta audiência de conciliação, o conflito se estabelece a partir da discussão do contrato de consórcio de motocicleta. A reclamação do cliente é a respeito de um valor a ser rateado entre os participantes do consórcio, que não lhe foi revelado,

mesmo quando o consumidor se dirigiu à empresa pedindo tal informação. Sua ida ao PROCON foi com o propósito de obter da parte reclamada o extrato das sobras do consórcio. Os participantes desta audiência são: Paulo (reclamado, gerente da loja Motocicleta), Marcos (reclamante), Eva (mediadora-estagiária 1) e Ana (mediadora-estagiária-advogada 2).

Verificou-se que a conduta da empresa foi legal, não sendo necessário qualquer negociação ou acordo. Houve apenas um pedido de esclarecimento sem necessidade de ação futura e de encaminhamento à Justiça. O motivo aparente da reclamação foi a explicação do rateio de Consórcio de Motocicleta; já o motivo real foi a denúncia do mal atendimento. A audiência transcorreu com um grau de conflito médio, sem haver o agendamento de outra audiência.

A organização tópica ficou assim configurada:

Gráfico 3. Quadro tópico Motocicleta



Legenda:

1. Contrato
2. Tipo de Consórcio.
3. Falta de comunicação da empresa.
4. Insatisfação com o atendimento.

A noção de tópico não é um conceito formal, mas operacional. Os estudos sobre tópico discursivo apontam para a dificuldade de se chegar a uma definição formal de tópico, assim como de se propor tipologias ou categorizações seguras, em função da dificuldade de identificar uma unidade de análise, já que a noção de tópico parece ser construída a partir de diferentes níveis de organização da língua e do discurso (VIEIRA, 2002, p.34).

Portanto, a utilização desse tipo de tópico se justifica neste trabalho por ser uma questão de ordem discursiva, pois assim como Brown; Yule (1983) discutem, a utilização de um quadro tópico que abranja aspectos do contexto situacional e do contexto auxiliam na interpretação do discurso em questão.

4 A INTERFACE GRAMÁTICA E INTERAÇÃO NAS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO DO PROCON/JF

Dedicaremos esta seção à aplicação de nossa proposta nas três audiências de conciliação do PROCON. Para a realização dessa abordagem de interface selecionamos como ponto de partida os tópicos discursivos em que se encontra o item gramatical construção apositiva constituída por *o seguinte* na unidade A. Em sequência analisamos a estrutura sintática em que se desenvolve essa construção, além de aplicar o modelo argumentativo proposto por Vieira (2002). Essa interface nos servirá para compreendermos de forma mais efetiva como se opera este tipo de construção apositiva – facilmente percebido no nosso *corpus* –, no seu uso interativo.

Será destaque também nesta seção um estudo mais aprofundado sobre *o seguinte* que funciona como elemento base de referência da unidade A da construção apositiva. Nossa proposta é a de que esse elemento exerce a função de um marcador semântico-pragmático que atua no discurso de forma textual e interacional. Para isso, discutiremos as teorias recentes acerca desses marcadores, distinguindo-os dos operadores argumentativos. Em sequência, mostramos as diferentes realizações desse elemento em cada uma de nossas ocorrências, aplicando, para isso, alguns testes morfossintáticos.

4.1 DESVENDANDO “O SEGUINTE”

Esta seção será destinada à análise do elemento linguístico presente na unidade A da construção apositiva – *o seguinte*. A princípio, identificamos esse elemento como um SN de natureza catafórica; no entanto, a partir de uma investigação mais precisa, percebemos que *o seguinte* se configura como um elemento híbrido, uma vez que apresenta funções diversificadas além de um mero SN.

Para chegarmos a definições mais precisas, destacaremos, de forma sucinta, algumas pesquisas linguísticas que mencionam o elemento *o seguinte*; em seguida, verificaremos sua realização em nossas ocorrências.

4.1.1 Menções a outros trabalhos

Risso et al. (1996), em seu trabalho sobre marcadores discursivos, identifica *o seguinte* sempre preso a uma estrutura, ora como marcador discursivo – *é o seguinte* – ora como uma formulação metadiscursiva – *pergunto a você o seguinte*. Ambas as estruturas estão relacionadas a procedimentos diversificados de abertura de unidades textuais, de dimensões e naturezas diversificadas. Assim a função metadiscursiva, nas palavras de Risso, se refere à “*atividade verbal que fundamenta o desenvolvimento do tópico ou segmento de tópico dado a seguir*” (1996, p.259). Enquanto que o marcador discursivo *é o seguinte* traz como característica o fato de encerrar em si “*uma espécie de ato preparatório de uma declaração sequente*” (1996, p.260). É necessário destacar que Risso (1996) apenas identifica essas estruturas como suporte introdutório para uma análise centrada nos marcadores *bem, bom, olha, ah*.

Nogueira; Leitão (1999), em seu trabalho sobre a construção apositiva, analisaram o *o seguinte* como um SN, cuja função é apenas remeter ao cotexto a seguir, assim como se realizam os pronomes dêiticos. São mais frequentes em seus dados o uso do *seguinte* combinado a um nome genérico, agindo sobre este como um determinante definido.

Já Alencar (2006) encontrou com bastante frequência o elemento *o seguinte*, o que denominou de constituinte catafórico em seu trabalho, que versa também sobre construções apositivas. Nos dados encontrados pela autora, as estruturas mais

recorrentes desse SN incluem construção na posição posterior a verbos *dicendi*, *materiais* e *relacionais*, além de estruturas com *o seguinte* em posição pré-verbal, ligado a um sintagma nominal vazio de significado ou por palavras que não apresentam desbotamento semântico.

Dias (2007) identifica em seus dados o *o seguinte* como um sintagma de natureza catafórica, o qual veicula uma referenciação indeterminada, levando o falante a projetar uma caracterização para este sintagma. Tal caracterização se realiza na unidade apositiva, quer na forma de uma narrativa¹⁶, quer na forma de suporte informacional para a sua argumentação.

4.1.2 Nossa proposta: algumas considerações

Em nossos dados o elemento linguístico *o seguinte*, presente na unidade base das construções apositivas, apresentou-se com funções estreitamente relacionadas ao desempenho discursivo-interacional. São elementos a que se pode atribuir a condição de “categoria”, se considerado o funcionamento da linguagem, uma vez que sua função se estende além do limite gramatical.

Analisemos, primeiramente, como se configura o *o seguinte* na interface gramática *versus* discurso.

4.1.2.1 Aspectos textual-discursivos de *o seguinte*

A partir dos dados observados nesta investigação, percebemos que *o seguinte* não integra propriamente o conteúdo cognitivo do texto, mas sim contribui para a coesão e coerência do texto falado. Assim, podemos afirmar nos dizeres de Urbano (2001) que esse elemento

“funciona como articulador não só das unidades cognitivo-informativas do texto como também dos seus interlocutores, revelando e marcando, de uma forma ou de outra, as condições de produção do texto, naquilo que ela, a produção, representa de interacional e pragmático”. (URBANO, 2001, p.85-86)

¹⁶ A narrativa pode ser constituída como um “veículo de sustentação do ponto de vista. Costa (2008) encontrou essa possibilidade em seus dados ao analisar o conector “*por exemplo*” em construções apositivas.

Urbano (2001) se refere aos marcadores conversacionais, que, em seu entender, são “*elementos que amarram o texto não só enquanto estrutura verbal cognitiva, mas também enquanto estrutura de interação interpessoal*”. Urbano (2001) se apossa da mesma nomenclatura utilizada por Marcuschi (1989) ao se referir aos marcadores; isto é, são conversacionais por marcarem sempre alguma função interacional na conversação.

Embora os dados utilizados neste trabalho também sejam de modalidade da fala, adotamos a classificação de marcadores discursivos, por entendermos, assim como Rizzo; Silva; Urbano (1996, p.22-23), que esse termo é mais adequado e abrangente, já que a nomenclatura *Marcador Conversacional* traz em si uma limitação, por sugerir “um comprometimento exclusivo com um tipo de texto oral, que é a conversação”.

Trabalhos linguísticos têm procurado definir a natureza dos marcadores semântico-pragmáticos; embora haja uma diversidade de investigações a respeito, não se podendo afirmar que o tratamento dado a esse elemento seja realizado de forma unânime. Apresentamos nesta seção algumas teorias e discussões que nortearam esta investigação relativa ao funcionamento desses marcadores.

Na tentativa principal de definirmos e situarmos o elemento linguístico *o seguinte*, faremos aqui uma breve distinção, dentro dos marcadores semântico-pragmáticos, dos conceitos de operador argumentativo e de marcadores discursivos.

Operador Argumentativo

Para conceituar operador argumentativo, tomamos como base Martelotta (1996), que analisa o funcionamento dos “operadores argumentativos” *então*, *quase* e, mais exhaustivamente, *o ainda*, associando-os à função interpessoal. Martelotta (1996) admite que o componente de *orientação para o ouvinte* pode recobrir estruturas que tenham como função principal estabelecer relação coesiva entre as partes do texto, quando essa relação é decorrente da intenção do falante de interagir comunicativamente com as expectativas do ouvinte.

Para Martelotta (1996), esses operadores são caracterizados como os elementos que, além de desempenharem funções de caráter basicamente gramatical,

orientam o discurso de forma argumentativa. Desta forma, seu uso está restrito à cláusula de modo fixo, tendo a função básica de “organizar internamente o uso da língua e não fazer referência a fatos do universo biossocial”. Para o autor, os operadores tendem a desempenhar, mais especificamente, as seguintes funções:

- a) *fazer alusão a dados do texto já citados ou por citar, funcionando assim como elementos anafóricos ou catafóricos;*
- b) *conectar partes do texto, dando-lhes uma orientação lógica, e.g. porque (causa), mas (adversidade); e,*
- c) *operar estratégias argumentativas, a fim de chamar a atenção do ouvinte, e.g. então (com a intenção de retomar um assunto interrompido).*

No entanto, algumas dessas características pertencem às dos marcadores discursivos, conforme veremos a seguir. Para isso, Martelotta (1996) explica que os marcadores discursivos estão mais ligados ao processo de discursivização¹⁷. Ao citar Risso; Silva; Urbano (1996), que defendem que todo elemento de função textual “cumpre sempre uma função orientadora da interação, ainda que fragilmente” (p.26), Martelotta assume que é “impossível estabelecer nítida distinção entre elementos de função eminentemente textual como operadores argumentativos e elementos basicamente interativos, como os marcadores discursivos.” (p.195) Dessa forma, enquanto que os operadores argumentativos estão concentrados somente no plano textual, ou seja, na organização do texto, os marcadores discursivos, por sua vez, atuam fora do nível textual.

Ainda segundo o autor, os marcadores discursivos assumem funções interativas, em que os interlocutores se valem dos “elementos linguísticos para confirmar a recepção das informações”, por sua vez “os ouvintes os usam para indicar que estão acompanhando as informações que lhes são enviadas”. Já os falantes os

¹⁷”Processo de mudança que leva determinados elementos linguísticos a serem usados para reorganizar o discurso, quando suas restrições de linearidade se perdem em função da improvisação típica da fala, ou para preencher o vazio comunicativo causado por essa perda.” (p.277) (cf. FIGUEIREDO, 1998b)

utilizam ou “para organizar a linearidade do seu discurso” ou utilizam, num de seus pontos mais extremos de abstração, “como preenchedor de pausa”. (p.196)

Marcadores Discursivos

Para tratarmos dos Marcadores Discursivos, recorreremos principalmente às postulações de Penhavel (2005), Kodric (2008), além de Risso; Silva; Urbano (1996) e Marcuschi (1997).

A classe dos Marcadores Discursivos não apresenta critérios suficientemente definidores, sendo bastante heterogêneas sua natureza e propriedade entre as diversas análises destinadas ao assunto¹⁸. De modo geral, podemos conceituar Marcadores Discursivos como mecanismos atuantes no nível do discurso (ou seja, de modo interativo), em que se estabelece algum tipo de relação entre unidades textuais e/ou entre interlocutores.

Sua lista é aberta e extensa, possuindo como traço comum o fato de constituírem sinais que amarram o texto enquanto estrutura de interação interpessoal e o de garantirem o desenvolvimento da conversa dialógica. Em sua maioria, são ausentes de conteúdo semântico e papel sintático e desnecessários para a compreensão/interpretação do tópico. No entanto, se recorreremos ao plano interacional, sua presença se torna imprescindível, pois eles tornam a linguagem falada dinâmica e expressiva.

Relacionado à forma, os marcadores discursivos podem se apresentar como elementos *simples* (contendo apenas um item lexical), *compostos* (ou complexos, apresentando um caráter sintagmático) ou até mesmo *oracionais* (através de pequenas orações que se apresentam nos diversos tempos e formas verbais), podendo aparecer combinados.

¹⁸ Na literatura linguística é possível encontrar, por exemplo, até divergências terminológicas, havendo denominações como: *marcadores conversacionais* (conforme já mencionado), *operadores discursivos*, *marcadores de estruturação da conversação*, *apoios do discurso*, *palavras denotativas*, etc.(PENHAVAL, 2005, p.1296)

Quanto à posição, esses marcadores podem ser *iniciais* (ou pré-posicionados, que caracterizam o início ou a tomada do discurso); *mediais de sustentação* (que servem para manter o turno ou assegurar a atenção do ouvinte); e os *mediais de não sustentação* (que não tem a preocupação de manter o turno); e, por fim, os *marcadores finais* (que indicam o término de um turno, constituindo-se num lugar relevante para a transição).

Por fim, quanto ao aspecto semântico, há os elementos prosódicos (como os de pausa e de entonação); e expressões que continuam semanticamente válidas, mas a informação que passam não contribui para o conteúdo do texto.

A função metadiretiva

A partir dos pressupostos supracitados, verificamos um tipo específico de ocorrência de construção apositiva com o elemento *o seguinte*:

Exemplo (7) (Motocicleta 07: 19-23)

“então então é **o seguinte** às vezes as meninas ligam lá pra fábrica e não tem como ver(0.5)quer dizer só depois que fecha que ela tem uma posição >fala assim< olha ainda tá fechando tá fechando (1.0) quer dize::r, eu não tenho outra resposta pra dar (1.0) entendeu? eu não tenho outra resposta pra te dar”

Temos aqui o elemento *o seguinte* na composição com o verbo *ser* – é *o seguinte* – introduzindo um tópico. Característica dessa construção é que o SN *o seguinte* possui natureza catafórica e esvaziamento semântico, o que possibilita ser retirado, sem qualquer interferência sintática. Nomeamo-lo de SN metadiretivo por ter a função de direcionar uma informação sequente. Seu uso se encaixa na classificação que os funcionalistas têm dado aos chamados marcadores discursivos – ou conversacionais, como alguns autores preferem.

Assumimos que o *o seguinte* atua como um marcador discursivo que desempenha duas funções na organização do discurso: a *textual* (direcionada para a estrutura do texto, para o seu “amarramento”) e a *interacional* (relacionada aos

interlocutores, aos participantes da interação), que integram, respectivamente, os componentes ideacional/textual e interpessoal (Halliday, 1985).

Embora na maioria das ocorrências o elemento *o seguinte* apareça como abertura de turno, ele se assemelha aos marcadores mediais de sustentação, uma vez que nos parece que *o seguinte* é usado pelo falante no momento em que ele pretende sinalizar a seu ouvinte um pedido de atenção, que se não estivesse havendo no instante, passaria a tê-la.

Uma natureza peculiar do *marcador metadiretivo* é sua diversidade na realização sintática. É o que veremos na subseção a seguir.

4.1.2.2 Aspecto Sintático de *o seguinte*

Pelo que verificamos nas ocorrências de nossos dados, embora seja um mesmo sintagma, o funcionamento sintático do *o seguinte* é realizado de forma diversificada, dependendo do ambiente em que se encontra. Vejamos, a seguir, como se realiza o marcador metadiretivo *o seguinte* na oração matriz das construções apositivas.

o seguinte: argumento do verbo

Nesse primeiro tipo, o elemento *o seguinte* se realiza como argumento do verbo presente na unidade (A). Trata-se de uma construção apositiva em seu nível mais prototípico: há um sintagma de natureza catafórica vazio de significado, que leva o locutor a projetar uma caracterização, uma identificação para a expectativa criada no interlocutor por tal SN. A explicitude da definição desse vocábulo está veiculada na segunda unidade, a denominada apositiva.

Exemplo (8) (Banco Sul 05: 16-36)

“eu vou pedir a você, pra você fazer **o seguinte** então, (...) você vai procurar a selma, e vai pedir o cancelamento. (.) tá? e:: e o:: (.)no que ela falar já pra você que não será feito o cancelamento, aí você vai mandar ela procurar o rui. (fala) “olha, tive hoje uma audiência com o rui.” você vai lá HOJE, tá?

(porque hoje lá foi o dia inteiro) você vai: procurar por ela, (.) pede pra ela, pra ela entrar em contato comigo, (.) que eu vou pedir de imediato, o cancelamento disso aí”

O *o seguinte* é identificado através de um período. Não podemos descartar sintaticamente o *o seguinte* sem também desprezar a oração da qual ele é componente “pra você fazer”. A mesma observação é realizada nas duas ocorrências sequentes, em que um mesmo falante a utiliza em dois turnos da audiência.

Exemplo (9) (Banco X Previdência 13: 46-47)

“então vamos fazer **o seguinte** vamos encerrar aqui a[:: reclamação da senhora,]”

Exemplo (10) (Banco X Previdência 14: 22-23)

“então vamos faz- vamos fazer o seguinte, >seu rui.< vamos agir >dessa forma então?<=”

Percebe-se, nos dois exemplos supracitados, que a segunda unidade (“vamos encerrar aqui a[:: reclamação da senhora; vamos agir >dessa forma então?) como paráfrase da primeira (“então vamos fazer **o seguinte**”): há em ambas uma perífrase verbal formada pelo verbo auxiliar “vamos” e o verbo principal na forma infinita – “encerrar” – mais o SN *o seguinte* sendo identificado na unidade apositiva. Através dessa paráfrase, nos é permitido afirmar que a supressão da unidade matriz “*então vamos fazer o seguinte*” seja perfeitamente aceitável.

No entanto, o mesmo não pode ser realizado com a unidade apositiva (a segunda unidade), já que estão nela os elementos de caráter cognitivo-informativo. Aplicando a proposta de Meyer (1992), podemos dizer que a unidade A pode ser retirada, o que ratifica a nossa posição de este tipo de aposição ser periférica e não central.

SN o seguinte: conector

Acumulando à função catafórica, peculiar pela sua natureza, e ao fato de ter seu conteúdo vazio de significado, o marcador metadiretivo *o seguinte* assume, ainda, em determinadas construções o papel de conjunção, mais especificamente, conjunção integrante ou completiva e, em uma determinada ocorrência, a de conjunção explicativa.

Tratemos, primeiramente, das construções em que o *o seguinte* desempenha a função de conjunção integrante.

Se observarmos o uso do SN no exemplo citado a seguir, notaremos que esse elemento é, de certo modo, irrelevante para o processamento do assunto. Façamos um teste, suprimindo tal SN a fim de observarmos se sua ausência interferiria em seu conteúdo informativo.

Exemplo (11) (Banco X Previdência 08: 09-10)

“o que eu tô a:: observando aqui é **o seguinte**. essa correção, ela veio a acontecer(.) pela periodicidade dela. porque, a- o contrato dela, iniciou-se há o há cinco anos atrás. então, os novos contratos, de lá pra cá, são corrigidos anualmente.”

(11a)

o que eu tô a:: observando aqui é essa correção, ela veio a acontecer(.) pela periodicidade dela. porque, a- o contrato dela, iniciou-se há o há cinco anos atrás. então, os novos contratos, de lá pra cá, são corrigidos anualmente.

Podemos perceber que sua ausência não interferiu na informação. Por que, então, o falante se utiliza desse sintagma?

Verifiquemos mais exemplos, focalizando o uso do *o seguinte*:

Exemplo (12) (Motocicleta 02: 03-05)

“o:: o problema do marcos é **o seguinte** (1.5) ele:: se não me engana alega que: tem cinquenta e dois reais de fundo de reserva, consórcio motocicleta não é isso?”

Exemplo (13) (Banco X Previdência 13: 54-59)

“o que eu tô pensando é **o seguinte**. >o senhor poderia inclusive até se for o caso mandar< (...) =dar baixa.”

Exemplo (14) (Banco Sul 04: 54-55)

“então eu entendi **o seguinte**, se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me emprestar o dinheiro.”

Substituindo *o seguinte* pela conjunção integrante **que**, teríamos a mesma estrutura semântica.

(12a)

o:: o problema do marcos é **que** (1.5) ele:: se não me engana alega que: tem cinquenta e dois reais de fundo de reserva, consórcio motocicleta não é isso?

(13a)

o que eu tô pensando é **que** >o senhor poderia inclusive até se for o caso mandar< (...) =dar baixa.

(14a)

então eu entendi **que**, se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me emprestar o dinheiro.

Um exemplo, em particular, opera como uma conjunção explicativa. Verifiquemo-lo, fazendo a substituição do *o seguinte* por essa conjunção.

Exemplo (15) (Banco X Previdência 07: 38-43)

“é problemático pelo **seguinte**, (.) num momento desse em que o governo está imbuído de tirar a: a previdência social é:: das costas, vamos dizer assim, da nação, todo mundo corre pra uma

previdência privada. foi o que eu fiz. e: e eu estou na incerteza, eu esto:u vamos dizer, temerária, do que vai acontecer. do que pode acontecer.”

(15a)

é problemático **porque**, (.) num momento desse em que o governo está imbuído de tirar a: a previdência social é:: das costas, vamos dizer assim, da nação, todo mundo corre pra uma previdência privada. foi o que eu fiz. e: e eu estou na incerteza, eu esto:u vamos dizer, temerária, do que vai acontecer. do que pode acontecer.

Constatamos, portanto, que a utilização do elemento *o seguinte* pelos falantes não pode ser negligenciada, uma vez que eles poderiam simplesmente suprimi-lo ou substituí-lo por outro elemento gramatical (no caso, por uma conjunção)¹⁹. Na tentativa de responder à questão levantada: “por que o falante se utiliza do elemento linguístico *o seguinte*, que exerce um papel de marcador metadiretivo?”, analisaremos, então, a seguir, sua ocorrência a partir de um foco também interacional.

¹⁹ Devemos ressaltar que, embora a substituição de *o seguinte* por uma conjunção, consoante nossas substituições, não altere semanticamente a proposição, há sim uma mudança da função sintática, já que não teríamos mais a estrutura A + B, perdendo assim seu caráter de aposição.

4.2 A GRAMÁTICA MOLDANDO E SENDO MOLDADA NO DISCURSO

Esta tarefa se constituirá, a princípio, de duas etapas: verificaremos separadamente cada audiência, identificando como se realizam as construções apositivas na interação argumentativa. Neste processo de análise, buscamos nos orientar a partir de questões que nos vêm acompanhando desde os estudos durante a pesquisa de iniciação científica e que justificaram o início desta investigação:

(i) Por que são tão frequentes as construções apositivas com o o seguinte nas interações do PROCON?

(ii) Quem utiliza essa construção e com qual intenção?

(iii) E, considerando este tipo de interação como sendo argumentativa, qual a relevância das construções apositivas deste tipo para a feitura da argumentação?

Em seguida apresentaremos um quadro que represente de forma geral os resultados obtidos.

A escolha das sequências discursivas segue a ordem cronológica de cada audiência e se justifica tão somente por facilitar a leitura e, conseqüentemente, a sua compreensão.

Banco Sul

Em nossa primeira audiência, Banco Sul, encontramos ao todo quatro ocorrências de construções apositivas com o *o seguinte* em sua unidade A. Vejamos a primeira delas que retrata o ponto de vista do reclamado, o gerente da agência bancária.

Exemplo (16) (Banco Sul 02: 30-38)

Supertópico: Prestação de Serviços do Banco
 Tópico: Contrato de Empréstimo
 Subtópico: Contrato Adicional
 Participantes: Ana (mediadora) e Rui (reclamado)

30 Ana: [então ele veio] ao procon nos
 31 questionar, porque a intenção dele não era fazer o seguro, ele
 32 não- não tá interessado no seguro, (0,8) mas ele se viu obrigado
 33 a assinar o contrato do seguro, pra conseguir a liberação do
 34 empréstimo, que: que foi o motivo que o levou ao banco.
 [entendeu?]

→ 35 Rui: [é , o::] o que eu tenho pra dizer a você, é o
 36 seguinte.(0,5)com relação ao que nós recebemos um relato do
 37 procon, (0,5) tá? tava: dando:: a entender, que fosse operação
 38 casada não é operação casada.
 39 (0,5)

40 Rui acho que todas as instituições financeiras, hoje, tem os seus
 41 produtos a oferecer. =

42 Ana: =humhum.=

43 Rui: =tá? Todas. =

44 Ana: =humhum. =

45 Rui: =é::: a partir do momento, em que o cliente proCura-nos, a-, a-,
 46 a-, a-, um empréstimo, com certeza, eu acho que qualquer lugar,
 47 quer vender o peixe dele. =

48 Ana: =claro. =

49 Rui: =entendeu?
 50 (0,5)

51 Rui: então o quê que cê oferece. oferece o produto, mas (0,5) os
 52 produtos do banco, não é: camisa, não é calça.
 53 (0,5)

54 Rui: não é sapato.

55 Ana: claro. =

56 Rui: =são::, são:: (0,5) esses seguros, são previdências, são coisas
 01 que trazem rentabilidade pro cliente.

Nas linhas 35-38, temos a voz de Rui, o reclamado, que se utiliza de uma construção apositiva com o SN *o seguinte* (linhas 35-36) funcionando como elemento base de referência da unidade A. Compreendemos que este sintagma funciona como predicativo de uma estrutura maior – “o que eu tenho pra dizer a você” (linha 35) –, que, por sua vez, atua, conforme já bem observado por Risso (1996, p.259) como um procedimento de abertura de unidade textual. Mais precisamente a unidade A desta construção apositiva – “o que eu tenho pra dizer a você, é o seguinte.” (linhas 35-36) –

é uma formulação metadiscursiva (ou metadiretiva, como sugerido por nós) voltada para o desenvolvimento do tópico ou segmento de tópico que vem a seguir (RISSO, 1996, p.259) – no caso a unidade B, ou apositiva: “*com relação ao que nós recebemos um relato do procon, (0,5) tá? tava: dando:: a entender, que fosse operação casada não é operação casada.*” (linhas 36-38)

Ainda acerca do elemento base de referência – *o seguinte* –, percebemos que este elemento possui como característica a noção de projeção catafórica: cria um ambiente de expectativa no interlocutor para o que será dito em sequência. Assim, a segunda unidade, a apositiva (linhas 36-38), fornece em detalhes esse SN, delimitando-o.

É importante observar que na unidade base deste fragmento foi utilizado o recurso de clivagem²⁰ que é uma estratégia de focalização. Segundo Lambrecht (1994), o foco compreende um tipo de saliência pretendido pelo falante para marcar o que intenciona ser interpretado como informacional, no caso o SN *o seguinte*. Esta estratégia discursiva evidencia nossa proposta (discutida no item 2.3) de que o elemento linguístico *o seguinte* quando utilizado pelo falante, serve para sinalizar ao seu interlocutor a relevância do que vai ser dito.

E a informação propriamente dita – no caso a unidade B “(com relação ao que nós recebemos um relato do procon, (0,5) tá? tava: dando:: a entender, que fosse operação casada não é operação casada.)” – se desenvolve sintaticamente, neste caso, por um período complexo constituído por orações.

Do ponto de vista interacional, nesta primeira ocorrência, o Reclamado se utiliza da construção apositiva para manifestar seu ponto de vista, a saber: “a reclamação do consumidor não tem fundamento, já que não se trata de uma ‘venda

²⁰ Numa perspectiva discursivo-funcional, Braga (1989) investiga as sentenças clivadas do português do Brasil. Com base em critérios formais, Braga (1989) distingue seis tipos de clivadas – já observadas por outros estudos linguísticos, como os de perspectiva gerativa de Casteleiro (1979), Modesto (1995, 1996) e Costa; Duarte (2001). Entre esses tipos de clivagem encontrados por esses autores, temos a “Pseudo-clivada”, em que se enfatiza um constituinte à esquerda do verbo, havendo uma oração relativa na posição de sujeito.

casada” (PV2)²¹. O seu ponto de vista é verbalizado de forma explícita no término da unidade apositiva ao afirmar: “não é operação casada” (linhas 37-38).

O reclamado se utiliza desse discurso na tentativa de desqualificar a reclamação do cliente refutando o ponto de vista do reclamante “houve venda casada” (PV1). Neste caso, o reclamante discorda manifestando o seu próprio ponto de vista. Sua experiência como gerente de banco o qualifica a apresentar, com eloquência, sua posição. No entanto, o evento do qual participa não o favorece, já que o PROCON é uma instituição que visa a defender os direitos do consumidor, dando apenas apoio parcial ao reclamado. Por isso, cabe à parte reclamada argumentar habilidosamente para que possa, desta forma, conseguir convencer o mediador a também consentir com sua posição.

A análise da sequência argumentativa do exemplo (16) mostra que o gerente Rui apresenta, subsequente à construção apositiva, a sustentação de seu ponto de vista (linhas 40-01), cuja realização se dá através de uma exemplificação analógica. Em outros termos, o reclamado coloca em um mesmo plano os produtos oferecidos por lojas de vestuário e calçado (linhas 51-54) e os produtos que a agência bancária oferece, justificando o seguro oferecido pelo banco ao cliente como uma prestação de serviço desassociada do empréstimo.

Relevante observar o pedido de acompanhamento, durante a argumentação, do reclamado Rui para a mediadora, Ana, através dos marcadores discursivos verbais como “tá?” (linha 43) e “entendeu” (linha 49). Estes pedidos de acompanhamento podem ser interpretados como a necessidade que o falante tem de verificar se sua argumentação está sendo aceita por seu interlocutor alvo.

Vejamos, agora, o próximo exemplo.

²¹ Consideramos o ponto de vista do Reclamado como PV2, devido à sua posição sequencial posterior à elocução.

Exemplo (17) (Banco Sul: 03: 02-30)

Supertópico: Prestação de Serviços do Banco
 Tópico: Contrato de Empréstimo
 Subtópico: Contrato Adicional
 Participantes: Ana (mediadora), Lucas (reclamante) e Rui (reclamado)

02 Ana: tá. =
 03 Rui: tá?
 04 Ana: só que a alegação dele, é que não foi oferecido (0,5) foi imPOSTo
 05 (0,8) pra ele conseguir o empréstimo, ele teria que assinar o seguro.
 06 =
 07 Rui: =é. =
 08 Ana: =se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o
 09 [em]préstimo.=
 10 Rui: [é:]
 11 Ana: =por isso nós chamamos essa-, foi o que foi passado pra nós. (0,5)
 12 pelo: reclamante.
 13 (0,5)
 14 Ana: que o seguro aqui, foi uma imposição, para se fazer o empréstimo
 15 (0,5) então aí, (0,5) taria configurado a venda casada. =
 16 Rui: =humhum=
 17 Ana: enten[deu?]
 18 Rui: [é::] já foi feito algum débito? (0,5) do: do: (0,8) do seguro.
 19 (0,5)
 20 Rui: já debitou alguma parcela.
 21 Lucas >já. duas. (0,5) duas parcelas.<
 :
 22 Rui: duas parcelas.
 23 (0,5)
 → 24 Rui: é o: que: o que eu posso dizer a ele é o seguinte. (0,5) pra ele
 25 pedir o cancelamento, ele pedir o cancelamento, (0,5) agora com
 26 relação a: as duas parcelas que já lhe debitadas, isso aí não tem
 27 como ser retroagido.
 28 (0,5)
 29 Rui: por quê? é:: porque a partir do momento, em que ele:: aceita (0,5) o-
 30 , o-, o débito, (0,5) é porque ele assinou o contrato.=

Após ter seu ponto de vista refutado pela mediadora Ana (linhas 04-15), Rui mantém sua posição, sugerindo apenas o cancelamento da prestação de serviço contestada pelo reclamante – no caso o seguro – sem, contudo, retroagir as parcelas já debitadas pelo cliente. No entanto, esta fala de Rui revela um ponto relevante para a interação em análise, uma vez que demonstra a primeira negociação: após a refutação

da mediadora, que corrobora o ponto de vista 1 do reclamante (“houve venda casada”) e conseqüentemente torna o ponto de vista 2 (“não houve venda casada”) do reclamado inaceitável, o representante do Banco, investido do poder institucional de Gerente se vê obrigado a desfazer um serviço já prestado. Mas, apesar de realizar tal medida, o reclamante ainda não assume o PV1, já que se recusa a retroagir as parcelas já debitadas (linhas 25-27). A sustentação de seu PV se realiza através de explicação por escusa, ao responsabilizar somente o cliente pela assinatura do contrato e conseqüente consentimento (linhas 29-30). As explicações por escusa, conforme já discutido no item 2.4, são aquelas em que há uma tentativa de negar a responsabilidade pelo problema, atribuindo-a a terceiros ou a uma situação externa qualquer. Neste caso, o reclamado Rui responsabiliza o cliente Lucas.

A estrutura sintática da construção apositiva (linhas 24-27) neste exemplo (17) se assemelha ao primeiro, em que há na unidade A – “o que eu posso dizer a ele é o seguinte” – uma oração encaixada, cujo sintagma base *o seguinte* é catafórico, projetando, assim, na segunda unidade da construção apositiva, o argumento do verbo *dicendi* (“dizer”). Outro aspecto coincidente entre estas duas primeiras ocorrências é a estratégia de focalização desencadeada pela Pseudo-clivagem.

Exemplo (18) (Banco Sul: 04: 42-55)

Supertópico: Prestação de Serviços do Banco
 Tópico: Contrato de Empréstimo
 Subtópico: Venda Casada
 Participantes: Ana (mediadora), Lucas (reclamante) e Rui (reclamado)

- 42 Rui: isso não existe.
 43 Ana: por quê que isso não existe? =
 44 Rui: = a partir da- a partir do momento, em que < chegou alguém,
 45 conversou com ele, mostrou a proposta de seguro pra ele, mostrou as
 46 vantagens que ela tem, >se ele assinou é porque ele tá de acordo.
 47 (.)
 48 Ana: ele esteve de acordo. entendeu?
 → 49 Lucas: eu a- eu assinei pelo seguinte, eu assinei, (.) não porque eu estava

50 de acordo. tanto que eu falei do com ela, umas duas vezes. (.) “eu
 51 não quero,” (barulho externo) >ela falou< “olha então que a partir
 52 momento que eu que eu não quero, (.) eu falei umas duas vezes com
 53 ela ela já (“então pode deixar que vou”) com ela, ela foi e chamou
 → 54 a outra pessoa, pra me explicar, o seguro. (.) então eu entendi o
 55 seguinte, se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me
 56 emprestar o dinheiro.

No exemplo (18), temos no turno do reclamante Lucas (linhas 49-56) duas ocorrências de construção apositiva com o SN *o seguinte*. Na primeira (linhas 49-54) temos a unidade A – “eu assinei pelo seguinte” – constituída por uma oração em que o sintagma *o seguinte* é preposicionado, configurando a causa da ação verbal “assinar”. A unidade apositiva “não porque eu estava de acordo. tanto que eu falei do com ela, umas duas vezes. (.) “*eu não quero,*” (barulho externo) >ela falou< “olha então que a partir momento que eu que eu não quero, (.) eu falei umas duas vezes com ela ela já (“então pode deixar que vou”) com ela, ela foi e chamou a outra pessoa, pra me explicar, o seguro.” descreve através de um período complexo o que levou o falante a chegar à conclusão expressa na segunda construção apositiva presente neste turno (linhas 54-56). Esta, por sua vez, traz um componente relevante na unidade A: diferente das duas ocorrências anteriores, em que a oração base estava voltada somente para o desenvolvimento do tópico, nesta construção a oração contém o verbo “entendi” que serve como modalizador para o que virá expresso através do SN *o seguinte*. Este, por sua vez, projeta a informação para a unidade apositiva que se realiza por uma estrutura em que há uma oração hipotática adverbial condicional mais a sua oração matriz.

No plano interacional, o turno de Lucas, em que se encontram as ocorrências de construções apositivas, revela o motivo real que fez com que o cliente movesse a ação no PROCON, ou seja, o ponto de vista (ou posição)²² e sua sustentação. Nas linhas 49-54, o reclamante relata um testemunho pessoal para sustentar o PV1, que já havia sido manifestado através da mediadora (exemplo (16), linhas 30-34). Ao narrar o diálogo que teve com a atendente do banco, o cliente manifesta que foi coagido a assinar o contrato do seguro para obter o empréstimo que desejara, configurando,

²² Neste caso, temos o ponto de vista implícito, isto é, os dois movimentos argumentativos de sustentação (testemunho e silogismo) contribuem para a inferência de que houve venda casada (a obrigatoriedade da assinatura de um seguro para a liberação de um empréstimo).

assim, a venda casada. Já nas linhas 55-56, a unidade B da construção apositiva – “se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me emprestar o dinheiro” – realiza-se através de um modelo silogístico de premissa e conclusão *se F, então P*²³. Em outros termos, o Reclamante sustenta sua posição por meio de uma relação de causalidade que busca estabelecer um contraponto entre a aquisição do seguro e a liberação do empréstimo. Assim, a posição de que houve “venda casada” pode ser considerada como o passo final do silogismo:

o cliente precisa de um empréstimo

“se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me emprestar o dinheiro”

a agência bancária concede o empréstimo se o cliente assinar o seguro (“venda casada”)

O testemunho pessoal do cliente é realizado através de um discurso reportado de seu diálogo com a atendente da agência bancária. Conforme postula Rocha (2003, p.252), “as construções gramaticais de discurso reportado atuam como estratégia pragmática na busca e na consolidação de alianças interacionais, dando credibilidade e consistência ao próprio discurso e visando à manutenção de *face*.²⁴” Ao reproduzir a fala da atendente através de um discurso direto, Lucas compromete a agência bancária na decisão de ter assinado o seguro, apesar de sua única intenção ser a de obter um empréstimo. Assim, a voz da atendente atua como um argumento de autoridade capaz de provar o ponto de vista do Reclamante.

²³ Adotamos aqui a terminologia utilizada por Magalhães (2000, p.110), que se baseia no clássico *F --- então, P* (*se F, então, P*) para descrever seu plano estrutural do argumento. Nesse modelo, “*raciocinamos a partir de fatos (datum) 'F' e deles chegamos a conclusões ou proposições (claims) 'P'*”. In: MAGALHÃES, R. F. *Racionalidade e retórica: teoria discursiva da ação coletiva*. 2000. 215 f. Tese (Doutorado em Ciências Humanas: Ciência Política). Instituto Universitário de Pesquisas do Rio de Janeiro.

²⁴ Goffman (1980, p.76-77) define *face* como “o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha por ela tomada durante um contato específico”. Ao utilizar o termo “face”, Goffman (1980) compreende o falante como ator social de uma ação teatral, expondo o semblante, ou seja, a face para representar personagens diante de um público. Além do significado habitual de semblante, o termo face pode ser entendido como aquilo que expressa dignidade, auto-reparo e prestígio, representando aspectos afetivos e cognitivos. A face do *self*, ou seja, a própria face e a face do outro são apresentadas como construtos sociais de mesma ordem, uma vez que existem regras sociais e culturais definindo a situação de interação (ARRUDA, 2005).

Agora, observemos o próximo fragmento:

Exemplo (19) (Banco Sul: 05: 07-45)

Supertópico: Prestação de Serviços do Banco
 Tópico: Contrato de Empréstimo
 Subtópico: Contrato Adicional
 Participantes: Ana (mediadora), Lucas (reclamante) e Rui (reclamado)

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

10 Rui: =tá =

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

12 Rui: =humhum.

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

15 Rui: [eu vou]=

→ 16 Rui: =eu vou pedir a você, pra você fazer o seguinte então,(.) você
 17 lembra o nome da pessoa, que fechou o seguro pra você?

18 Lucas: ()

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

21 Lucas: =eu conversei com a ivone. =

22 Rui: =ivone. =

23 Lucas: =com a ivone. =

24 Ana: =e depois,

25 Lucas: foi foi ela que falou a foi ela que falou que ia fica:r difícil.
 26 (.)

27 Lucas: aí agora quem fechou o seguro foi a selma.

28 Rui: a selma?

29 Lucas: selma é::

30 Rui: então tá. você vai procurar a selma, e vai pedir o cancelamento.
 31 (.) tá? e:: e o:: (.)no que ela falar já pra você que não será
 32 feito o cancelamento, aí você vai mandar ela procurar o rui. (fala)
 33 "olha, tive hoje uma audiência com o rui." você vai lá HOJE, tá?
 34 (porque hoje lá foi o dia inteiro) você vai: procurar por ela,(.)
 35 pede pra ela, pra ela entrar em contato comigo,(.) que eu vou pedir
 36 de imediato, o cancelamento disso aí, hoje. é: e (barulho externo)
 37 quanto ao ressarcimento, o ressarcimento dessas duas parcelas pra
 38 você, é: eu não vou garantir agora, porque nós não fomos
 39 ressarcidos. (.)tá? mas eu peço a você um prazo de Quinze dias, tá?
 40 pra que a gente faça o ressarcimento das seguintes parcelas pra
 41 você, (.) sem correção nenhuma(.)foi dois e- foi dois e oitenta e
 42 cinco? nós vamos creditar pra você os doze e oitenta e cinco de
 43 duas vezes.
 44 (.)

- 45 Rui: TÁ BOM?
 46 Ana: tá certo assim, lucas. =

Nesta ocorrência, a unidade A – “*eu vou pedir a você, pra você fazer o seguinte então*” (linha 16) – se realiza de forma diferente das analisadas até o momento: ela é constituída por um período composto, sendo que o elemento base, *o seguinte*, é um argumento do verbo material “fazer” (HALLIDAY, 1985) de uma oração encaixada objetiva direta. Outro aspecto novo é que a unidade apositiva não aparece em sequência da unidade A: há um material interposto entre as duas unidades. Após a unidade A, o falante Rui checa algumas informações por parte do reclamado (linhas 17-29) que o auxilia a formular as instruções dadas ao reclamante, presentes na unidade apositiva (linhas 30-43).

Este fragmento conclui a negociação. Após novamente ter sido contestado pela mediadora – através da argumentação do Reclamante presente ainda no exemplo 15, linhas 49-56 – o reclamado assume, de forma implícita, o ponto de vista apresentado pelo consumidor (PV1) ao concordar em ressarcir-lo. Utilizando-se de autoridade institucional, o gerente, através de uma construção apositiva, dita as ações que o consumidor deveria realizar. Essa construção apositiva se configura através do que John R. Searle (1975b) intitulou de Ato de Fala diretivo. O objetivo ilocutório desse ato se revela na vontade de o locutor levar seu interlocutor a praticar uma ação futura, seja ela verbal ou não verbal, podendo ser realizada de diversas formas, desde uma ordem a uma sugestão, ou de um pedido a um conselho, por exemplo. No exemplo supracitado, a elocução do reclamado “*eu vou pedir a você pra você fazer o seguinte então*” realiza-se como um pedido/sugestão, cujo objetivo é levar o reclamante a ser ressarcido pelo Banco.

Podemos perceber, então, que, na audiência de conciliação *Banco Sul*, a construção apositiva de conector \emptyset – sem conector discursivo –, cujo elemento base é o SN *o seguinte*, serviu para:

- Introduzir o ponto de vista* [fragmentos (16); (18b)];
- Sustentar o ponto de vista* [fragmentos (18a)];
- Apresentar um acordo* [fragmentos (17); (19)].

Banco X Previdência

Nesta audiência, encontramos um número maior de ocorrências de construções apositivas com SN *o seguinte*. A nosso entender, a justificativa de maior ocorrência em relação às outras duas audiências está no fato de que a *Banco X Previdência* é a que teve maior duração, portanto proporcionalmente seria de se esperar esse número maior de ocorrências.

As duas primeiras ocorrências de construções apositivas com o SN *o seguinte* apresentam, respectivamente, a sustentação e o ponto de vista da Reclamante, Lúcia. Para melhor compreensão, mostraremos a seguir, primeiramente, a que apresenta o ponto de vista e, em sequência, a sustentação deste mesmo ponto de vista.

Exemplo (20) (Banco X Previdência 03: 40-59; 04: 01-02)

Supertópico: Prestação de Serviços
 Tópico: Contrato de Previdência Privada
 Subtópico: Não há rendimentos para a Cliente
 Participantes: Lúcia (reclamante), Jorge (mediador) e Rui (reclamado)

| | | | |
|---|----|-------|---|
| | 40 | Jorge | dos quatro mil reais, dariam duzentos reais? |
| | 41 | Rui | isso. = |
| | 42 | Lúcia | =isso. |
| | 43 | Jorge | duzentos reais. quanto que a senhora falou que tá de saldo? |
| → | 44 | Lúcia | três oitocentos e vinte oito. o que eu quero chegar é [o |
| | 45 | | seguinte.] |
| | 46 | Jorge | [ele rendeu]vinte e oito, foi tirado duzentos, mas rendeu vinte |
| | 47 | | e oito reais só.= |
| | 48 | Lúcia | =só. |
| | 49 | Jorge | o que dá:: o quê? |
| | 50 | | (2.5) |
| | 51 | Jorge | um por cento? |
| | 52 | Rui | é. porque é a média, né? é um ponto dois. porque é a média dá: [|
| | 53 | | ()] |
| | 54 | Lúcia | [então eu estou]pagando, (1.2) e gente está |
| | 55 | | roubando.(0.2) o meu dinheiro na realidade não está rendendo.= |
| | 56 | Rui | =sim. só que aí: ,= |
| | 57 | Lúcia | =na proporção do que eu pago. (2.0) o::- para uma institui- |
| | 58 | | instituição financeira, isso é um <u>péssimo negócio</u> porque vocês |
| | 59 | | são especialistas e: em- em- empreendedores |
| | 01 | | (2.5) |
| | 02 | Lúcia | não acha? = |

Conforme se observa neste fragmento, a Reclamante expõe a sua queixa em relação ao serviço prestado pelo banco. A apresentação de sua reclamação – ou seja, seu ponto de vista – encontra-se na unidade apositiva: “então eu estou pagando e gente está roubando. O meu dinheiro na realidade não está rendendo” (linhas 54-55). Parafraseando: “o dinheiro não está rendendo”. Para afirmar, assim, de forma convicta, antes Lúcia apresenta sua sustentação. A unidade A “o que eu quero chegar é o seguinte” (linhas 44-45) sugere, através do verbo *chegar*, a organização argumentativa presente em sua fala. A participante apresenta o que para ela são evidências suficientes para convencer seus interlocutores a aderirem ao seu ponto de vista.

Analisando sintaticamente a construção apositiva, nos chama a atenção que novamente – assim como nos exemplos (17) e (18) – a unidade A se realiza por uma Pseudo-clivagem, o que mostra que essa tem sido uma construção preferida com o SN *o seguinte*.

Assim como no exemplo (19), a unidade B, apositiva, não ocorre em sequência à unidade A: neste caso, a falante é interrompida pelo reclamado Jorge. Somente depois de responder às dúvidas de Jorge é que Lúcia complementa sua construção apositiva nas linhas 54-55.

Não por coincidência, a sustentação deste ponto de vista da cliente – exemplo (21) – se realiza através da construção apositiva, objeto de nossa investigação. Vejamos:

Exemplo (21) (Banco X Previdência 02: 01; 03: 01-17)

Supertópico: Prestação de Serviços
 Tópico: Contrato de Previdência Privada
 Subtópico: Projeções
 Participantes: Jorge (mediador), Lúcia (reclamante) e Rui (reclamado)

| | | |
|----|-------|--|
| 59 | Lúcia | =aliás não houve rendimento. meu dinheiro mingUOu. |
| 01 | | (1.2) |

| | | | |
|---|----|-------|--|
| | 02 | Lúcia | em vez de aumentar. |
| | 03 | Rui | aonde que a senhora tá tirando [essas comparações?] |
| | 04 | Lúcia | [no mês de outubro] |
| → | 05 | | (0.3) vocês me mandaram o seguinte, |
| | 06 | | (1.2) |
| | 07 | Lúcia | isso aqui ó:, mês de outubro, não constava nem trinta, |
| | 08 | | nem cento e trinta |
| | 09 | | (0.2) |
| | 10 | Lúcia | então, eles tinham me:- é: eles tinham quatro mil reais. dos |
| | 11 | | quatro mil, eles tiraram um carregamento que é os cinco por |
| | 12 | | cento[deles da administração, = |
| | 13 | Rui | [é os ()] |
| | 14 | Lúcia | =me tiraram uma contribu- a:: um:: |
| | 15 | | (3.0) |
| | 16 | Lúcia | bom, no total aqui dos quatro, eu fiquei com três oitocentos e |
| | 17 | | vinte oito. |

A sustentação, no caso acima, realiza-se através de uma evidência por dados numéricos estatísticos: a reclamante apresenta o extrato bancário para fundamentar o seu ponto de vista de que o “dinheiro não está rendendo”.

Sintaticamente temos na construção apositiva a unidade A constituída por uma oração, em que o SN é argumento do verbo “mandaram”. Esse SN catafórico é identificado pela unidade apositiva, ou seja, *o seguinte*, neste exemplo, se refere ao extrato bancário que a cliente recebeu de sua agência.

Exemplo (22) (Banco X Previdência 07: 37-51)

| |
|--|
| Supertópico: Prestação de Serviços |
| Tópico: Contrato de Previdência Privada |
| Subtópico: Aumento das Prestações |
| Participantes: Jorge (mediador) e Lúcia (reclamante) |

| | | | |
|---|----|-------|---|
| | 37 | Jorge | isso aí que tá sendo aí a:: () tá perdido= |
| → | 38 | Lúcia | =é problemático pelo seguinte, (.) num momento desse em que o |
| | 39 | | governo está imbuído de tirar a: a previdência social é:: das |
| | 40 | | costas, vamos dizer assim, da nação, todo (barulho externo) |
| | 41 | | mundo corre pra uma previdência privada. foi o que eu fiz. e: e |
| | 42 | | eu estou na incerteza, eu esto:u vamos dizer, temerária, do que |
| | 43 | | vai acontecer. do que pode acontecer. |
| | 44 | | (1.0) |
| | 45 | Jorge | é investimento alto, né? |
| | 46 | Lúcia | é. é eu podia comprar uns imóveis, aqui em juiz de fora. |
| | 47 | | (1.5) |

| | | |
|----|-------|----------------------------------|
| 48 | Jorge | o investimento é alto. |
| 49 | | (2.0) |
| 50 | Lúcia | e cada vez, vai aumentando mais. |
| 51 | | (3.0) |

A realização da unidade A – “é problemático pelo seguinte” (linha 38) – neste exemplo se assemelha a do exemplo (18) em que o SN *o seguinte* é preposicionado. Temos nessa mesma unidade uma avaliação da reclamante Lúcia, cuja causa se desenvolve no período complexo que é a unidade apositiva: “num momento desse em que o governo está imbuído de tirar a: a previdência social é:: das costas, vamos dizer assim, da nação, todo (barulho externo) mundo corre pra uma previdência privada. foi o que eu fiz. e: e eu estou na incerteza, eu esto:u vamos dizer, temerária, do que vai acontecer. do que pode acontecer.” (linhas 38-43)

No decorrer de sua explanação, novamente a reclamante se utiliza da construção apositiva para apresentar a sustentação de um ponto de vista. Dessa vez, o ponto de vista está presente não de forma explícita como o anterior, mas fluido durante suas indagações. Através de um testemunho pessoal, ela evidencia a justificativa de ter recorrido à previdência privada, mas diante do fato de perceber que seu dinheiro investido não lhe daria o lucro esperado, a Reclamante conclui não ter sido uma acertada decisão. O ponto de vista, a que esta sustentação pertence, é o de que “*não compensa investir na previdência privada*”.

Do outro lado desta argumentação está o representante do banco. Para ele, a agência se comportou de acordo com as regras do Mercado. Sempre que o reclamado participa da interação é para explicar e apresentar os dados de acordo com o contrato estabelecido entre as partes. Em uma dessas participações, o reclamado explica um ponto do contrato obscuro para Jorge, o mediador. Vejamos:

Exemplo (23) (Banco X Previdência 07: 52-59; 08: 01-12)

| |
|--|
| Supertópico: Prestação de Serviços Tópico: Contrato de Previdência Privada Subtópico: Realidade do Mercado Financeiro Participantes: Lúcia (reclamante), Jorge (mediador) e Rui (reclamado) |
|--|

| | | |
|------|-------|--|
| 52 | Jorge | agora ô:: ô ô senhor luis alberto, e essa questão, dessa mudança |
| 53 | | contratual, igual mesmo a dona lúcia acabou de |
| 54 | | falar, (.)<relativa ao contrato que agora vincu:la?> |
| 55 | | (1.0) |
| 56 | | existe esse vínculo? qual que é:: qual que num é:: >porque isso |
| 57 | | aí é uma decisão da ordem anterio:r, né? >e ela: ela:-migro, |
| 58 | | vamos dizer assim [prum ou:tro,] |
| 59 | Rui | [é () foi]feito uma |
| 01 | | migração = |
| 02 | Jorge | =é.prum outro plano, prum outro ()as condições |
| 03 | | [aí () (que foram feitas)] |
| 04 | Rui | [porque na realidade]o quê que aconteceu? a:: no mês de |
| 05 | | maio. |
| 06 | | (1.0) |
| 07 | Rui | mês de maio.(.) porque o índice de- |
| 08 | | (2.0) |
| → 09 | Rui | o que eu tô a:: observando aqui é o seguinte. essa correção, ela |
| 10 | | veio a acontecer(.) pela periodicidade dela. porque, a- |
| 11 | | contrato dela, iniciou-se há o há cinco anos atrás. então, os |
| 12 | | novos contratos, de lá pra cá, são corrigidos anualmente.= |

Podemos considerar a explicação das questões contratuais como uma sustentação do ponto de vista recuperável na audiência: “*O Banco está agindo segundo as regras do Mercado*”. De acordo com o modelo argumentativo desenvolvido por Vieira (2002), a sustentação pode se realizar via explicação por escusa; no caso, o representante da agência bancária assume a discrepância de valores, mas a atribui a um fator externo: “as regras do mercado”.

Sintaticamente, temos na unidade A da construção apositiva o SN *o seguinte* em posição posposta ao verbo relacional “é”. Novamente a unidade A se realiza por uma Pseudo-clivagem, em que temos uma perífrase verbal que torna o SN *o seguinte* seu argumento. A unidade apositiva “essa correção, ela veio a acontecer(.) pela periodicidade dela” (linhas 09-10) vem esclarecer o SN *o seguinte*.

As três próximas ocorrências pertencem às falas do mediador. Em comum: o locutor, por ser esta sua função, busca um acordo, manifestando um desejo de desfecho da audiência. Na primeira, há uma tentativa de acordo através de convite, o que é interrompido pela sobreposição da reclamante (que pode ser percebida no exemplo 24, a seguir).

Exemplo (24) (Banco X Previdência 13: 40-47)

Supertópico: Prestação de Serviços
 Tópico: Contrato de Previdência Privada
 Subtópico: Valores de Correções
 Participantes: Jorge (mediador) e Rui (reclamado)

| | | | |
|---|----|-------|--|
| | 40 | Rui | [a evolução de::s]de maio. o saldo que |
| | 41 | | tinha em maio. com as correções de maio pra cá, isso |
| | 42 | | é só soli- é [só: |
| | 43 | | |
| | 44 | Jorge | [solicitar.] |
| | 45 | Rui | [so]licitar e: trazer = |
| → | 46 | Jorge | =então vamos fazer o seguinte vamos encerrar aqui |
| | 47 | | a[:: reclamação da senhora,] |

Na segunda tentativa, o mediador apresenta ao reclamado uma sugestão de acordo.

Exemplo (25) (Banco X Previdência 13: 48-59)

Supertópico: Prestação de Serviços
 Tópico: Contrato de Previdência Privada
 Subtópico: Valores de Correções
 Participantes: Jorge (mediador), Lúcia (reclamante) e Rui (reclamado)

| | | | |
|---|----|-------|--|
| | 48 | Lúcia | [agora eu também não ve]jo porque, (.) sabe .. de |
| | 49 | | voltar aqui. porque[justamente.] |
| | 50 | Rui | [isso aí] eu POSSO mandar pra |
| | 51 | | ela = |
| | 52 | Jorge | =(é isso) |
| | 53 | Rui | <sem problema al[gum]> |
| → | 54 | Jorge | [não] o que eu tô pensando é o |
| | 55 | | seguinte. >o senhor poderia inclusive até se for o |
| | 56 | | caso mandar< |
| | 57 | | [(ou pro cliente) entregar pra ela e :] |
| | 58 | Rui | [ou mandar pra cá e: mandar pra ela sem pro]blema algum. = |
| | 59 | Jorge | =dar baixa. |

Já na terceira, o mediador Jorge apresenta a conclusão de seu raciocínio iniciado no exemplo (24), ou seja, uma sugestão de acordo, esclarecendo as medidas a serem tomadas.

Exemplo (26) (Banco X Previdência 14: 22-23)

Supertópico: Prestação de Serviços
 Tópico: Contrato de Previdência Privada
 Subtópico: Não há rendimentos para a Cliente
 Participantes: Jorge (mediador) e Rui (reclamado)

| | | | |
|---|----|-------|---|
| → | 22 | Jorge | então vamos faz- vamos fazer o seguinte, >seu rui.< vamos agir |
| | 23 | | >dessa forma então?<= |
| | 24 | Rui | =(não)sem problema [algum] |
| | 25 | Jorge | [a gente] consta aqui, que a reclamaça- a |
| | 26 | | reclamante recebeu é: é: a: a: <u>parte</u> dos esclarecimentos >da |
| | 27 | | qual< solicitou, e [()] |
| | 28 | Rui | [parte] tudo que |
| | 29 | | foi solicitado, foi entre:gue, |
| | 30 | Jorge | [() ()] |
| | 31 | Rui | [e a gente tá sendo] >solicitado<= |
| | 32 | Jorge | =[solicita:do] |

Essas três últimas ocorrências não pertencem ao modelo argumentativo, mas são relevantes para o evento interacional, já que manifestam a decisão acordada sobre a insatisfação da Reclamante. A construção apositiva aqui é utilizada na efetivação da função do PROCON que é a de se chegar a um acordo entre as partes, evitando encaminhar a reclamação à Justiça.

Sintaticamente, observemos inicialmente a construção apositiva do exemplo (25). A unidade A se realiza da mesma forma que o exemplo (23), em que temos uma Pseudo-clivagem que focaliza o SN *o seguinte* que, por sua vez, vem posposto ao verbo relacional *ser*, sempre flexionado no presente do indicativo²⁵. O que o mediador Jorge está pensando, ou seja, o argumento da perífrase verbal é detalhado, esclarecido na unidade apositiva: “o senhor poderia inclusive até se for o caso

²⁵ Figueiredo-Gomes (2008, p.27) ao tratar de construções Pseudo-clivagens ressalta que o fato de o verbo *ser* ainda estar flexionado em relação ao tempo, se estabilizando no presente do indicativo, revela um processo de gramaticalização.

mandar< [(ou pro cliente) entregar pra ela e :] =dar baixa". (linhas 55-57; 59)

Já as construções apositivas dos exemplos (24) e (26) possuem a mesma estrutura sintática: a unidade A é formada por uma oração simples em que o *o seguinte* é argumento de uma perífrase verbal, cujo verbo é de processo material *fazer*. Neste caso, a segunda unidade da construção apositiva funciona como uma paráfrase da primeira podendo, assim como postulou Meyer (1992), uma das unidades ser retirada sem que haja qualquer comprometimento semântico.

Ainda acerca da perífrase verbal “*vamos fazer*” presente na unidade (A), temos, segundo Travaglia (2003, p.9), uma perífrase de futuro que opera no nível da modalidade. De fato, o mediador não pode impor sua vontade, uma vez que seu principal papel institucional aqui é o de procurar um acordo entre as partes.

Desta forma, na audiência de conciliação do PROCON *Banco X Previdência*, temos a construção apositiva com o elemento base *o seguinte* atuando discursivamente como:

Introdução de ponto de vista [fragmento (20)];

Sustentação de ponto de vista [fragmentos (21); (22); (23)];

Tentativa de acordo [fragmentos (24); (25); (26)].

Motocicleta

Passemos agora para as ocorrências concernentes a nossa última audiência de conciliação do PROCON. Ao todo houve três ocorrências de construção apositiva com *o seguinte*. Vejamos a primeira delas:

A audiência se inicia com o ponto de vista do reclamante, no caso o motivo aparente de ter acionado o PROCON. No entanto, esta posição é apresentada pelo Reclamado através de um discurso indireto na terceira pessoa. Vejamos:

Exemplo (27) (Motocicleta 02: 01-14)

Supertópico: Prestação de Serviços
 Tópico: Consórcio Motocicleta
 Subtópico: Funcionamento do Consórcio
 Participantes: Eva (mediadora) e Paulo (reclamado)

| | | | |
|---|----|--------|--|
| | 01 | Eva | (por alto () reclamação do:: do <u>marcos</u>). (0.8) aí que dia que |
| | 02 | | cês me tem o resulta::do e tu:do |
| → | 03 | Paulo | o:: o problema do marcos é o seguinte (1.5) ele:: se não me |
| | 04 | | engana alega que: tem cinquenta e dois reais de fundo de |
| | 05 | | reserva, consórcio motocicleta não é isso? |
| | 06 | Marcos | <é seria isso mesmo> mas doutor o o que me encarregou a entrar |
| | 07 | | (0.5) com esse processo (esse esse) (1.0) de restituição(0.5)é |
| | 08 | | porque não foi me dado o sistema do grupo, não mandaram carta |
| | 09 | | nenhuma, a não ser quando eu procurei meus direitos, entendeu? |
| | 10 | | <u>aí sim</u> dia dez eles mandaram uma carta pra mim, avisando que |
| | 11 | | estaria disponível eu vim aqui mostrei pra mocinha ela fez o |
| | 12 | | cálculo, (0.5) o cálculo daria um diferença de dez reais e |
| | 13 | | quarenta e seis ()= |
| | 14 | | |

Percebemos que, através deste discurso indireto, ao se utilizar do verbo “alegar”, o Reclamado Paulo modaliza a afirmativa dada, evitando assim se comprometer com a posição do cliente. De fato, esse foi o motivo aparente, mas já na primeira fala do consumidor (linhas 06-13) fica evidente o motivo real de sua ida ao PROCON, o que configura uma nova posição a ser defendida: “não houve comunicação por parte da empresa”.

Temos na unidade A uma oração em que o *o seguinte* se realiza sintaticamente como o predicativo de “o problema do Marcos” (linha 03). A unidade apositiva informa, revela o tal problema, que é a reclamação por parte do reclamante de ainda ter um dinheiro a receber da loja decorrente do consórcio realizado.

A próxima ocorrência de nosso objeto de análise nesta audiência aqui verificada traz a sustentação do ponto de vista da parte reclamada (“não houve comunicação por parte da empresa”). Em seu entendimento, não houve interesse da loja em informar ao cliente o “sistema do grupo”. A sustentação para esta posição pode ser vista no fragmento seguinte:

Exemplo (28) (Motocicleta 07: 16-24)

| |
|--|
| Supertópico: Prestação de Serviços |
| Tópico: Consórcio Motocicleta |
| Subtópico: Falta de Comunicação da Empresa |
| Participantes: Eva (mediadora) e Paulo (reclamado) |

| | | | |
|---|----|--------|--|
| | 16 | Paulo | isso lá::, pelo menos com relação à loja você foi bem atendido, |
| | 17 | | através da das meninas? |
| | 18 | Marcos | é: pode se dizer que sim, né. |
| → | 19 | Paulo | então então é o seguinte às vezes as meninas <u>ligam</u> lá pra fábrica |
| | 20 | | e não tem como ver(0.5)quer dizer só depois que fecha que ela tem |
| | 21 | | uma posição >fala assim< olha ainda tá fechando tá fechando (1.0) |
| | 22 | | <u>quer</u> dize::r, eu não tenho outra resposta pra dar (1.0) entendeu? |
| | 23 | | eu não tenho outra resposta pra te dar ((exaltação)) |
| | 24 | | (5.0) |

A sustentação se dá por testemunho pessoal: ao relatar negociações realizadas com outros clientes, o reclamado evidencia que o fato de não poder informar com antecedência ao cliente sobre o “sistema de grupos” é um hábito dentro desta prestação de serviços e não uma atitude irregular.

A unidade A da construção apositiva – “então então é o seguinte” (linha 19) – se configura sintaticamente como sendo um marcador discursivo que inicia um turno. O SN *o seguinte* preso ao verbo “é” apenas prepara o que vai ser enunciado a seguir. Sua presença, no plano sintático é totalmente dispensável.

Exemplo (29) (Motocicleta 07: 43-52)

| |
|--|
| Supertópico: Prestação de Serviços |
| Tópico: Consórcio Motocicleta |
| Subtópico: Falta de Comunicação da Empresa |
| Participantes: Eva (mediadora) e Paulo (reclamado) |

| | | | |
|--|----|-----|-----------------------|
| | 43 | Eva | e esse dinheiro aqui? |
| | 44 | | (0.5) |

| | | | |
|---|----|-------|---|
| | 45 | Ana | e esse esse valor ele ele recebe aonde isso? |
| → | 46 | Paulo | isso aqui é o seguinte: (0.2) ele tem que preencher isto aqui, |
| | 47 | | assinar, reconhecer firma, mandar pra motocicleta se você quiser |
| | 48 | | você deixa na loja, nós encaminhamos através de malote, depois de |
| | 49 | | firma reconhecida (0.5) depois de quinze dias mais ou menos o |
| | 50 | | senhor vai em qualquer agência do Banco do Brasil com SEu cpf |
| | 51 | | (0.8) e já vai estar o dinheiro disponível pra você. (1.2) é |
| | 52 | | assim que funciona. |

A unidade base – “isso aqui é o seguinte” (linha 46) – é formada por uma oração em que o SN *o seguinte* atua como predicativo de uma dêixis de base espacial (no caso a discussão sobre um determinado valor a receber pelo reclamante encontrado no extrato em discussão). A unidade apositiva detalha o SN através de um detalhamento técnico e minucioso sobre a operação que deve haver para que o cliente receba tal dinheiro.

Analisando o aspecto interacional, neste fragmento está a explicação detalhada das ações que o cliente deve realizar para obter o valor a que tem direito. O reclamado se utiliza de uma construção apositiva em um momento de extrema relevância para este evento, uma vez que o objetivo da audiência é atingido. Se o motivo aparente era obter o valor a receber, está, então, nesta construção, a resposta para isso.

Nesta audiência de conciliação o tipo de construção apositiva investigada por nós se realizou como:

Introdução de ponto de vista [fragmento (27)];

Sustentação de ponto de vista [fragmento (28)]; e

Apresentação de acordo [fragmento (29)].

A seguir apresentamos um quadro resumitivo com as ocorrências de construção apositiva com o marcador discursivo metadiretivo *o seguinte*, em que serão destacados os participantes que proferiram essa construção e seu papel Interacional.

Quadro 4. Audiência Banco Sul

| Nº DA OCORRÊNCIA | QUEM DIZ? | PAPEL INTERACIONAL |
|-------------------------|------------------|---------------------------|
| 01 – Exemplo (16) | Reclamado | Ponto de vista |
| 02 – Exemplo (17) | Reclamado | Ponto de vista |
| 03 – Exemplo (18a) | Reclamante | Sustentação de PV |
| 04 – Exemplo (18b) | Reclamante | Ponto de vista |
| 05 – Exemplo (19) | Reclamado | Apresentação de acordo |

Quadro 5. Audiência Banco X Previdência

| Nº DA OCORRÊNCIA | QUEM DIZ? | PAPEL INTERACIONAL |
|-------------------------|------------------|---------------------------|
| 01 – Exemplo (20) | Reclamante | Ponto de vista |
| 02 – Exemplo (21) | Reclamante | Sustentação de PV |
| 03 – Exemplo (22) | Reclamante | Sustentação de PV |
| 04 – Exemplo (23) | Reclamado | Sustentação de PV |
| 05 – Exemplo (24) | Mediador | Tentativa de acordo |
| 06 – Exemplo (25) | Mediador | Tentativa de acordo |
| 07 – Exemplo (26) | Mediador | Tentativa de acordo |

Quadro 6. Audiência Motocicleta

| Nº DA OCORRÊNCIA | QUEM DIZ? | PAPEL INTERACIONAL |
|-------------------------|------------------|---------------------------|
| 01 – Exemplo (27) | Reclamado | Ponto de vista |
| 02 – Exemplo (28) | Reclamado | Sustentação de PV |
| 03 – Exemplo (29) | Reclamado | Apresentação de acordo |

Com base nas três audiências investigadas, percebemos que a construção apositiva com o elemento *o seguinte* não é uma estrutura predominante no discurso de apenas um dos participantes dessa atividade de fala, uma vez que se mostrou frequente tanto na fala do Reclamante e do Reclamado, quanto a do Mediador. Percebemos também que essa distribuição não se realizou de forma constante, sendo justificável, então, a necessidade de se verificar as audiências separadamente.

O mesmo ocorre com o papel interacional dessas construções apositivas: a depender da audiência analisada haverá o predomínio de um desses papéis, mas se observadas de forma geral, notamos que não existe uma única função preferida para o uso dessa construção.

Dessa forma, ressaltamos a relevância de se analisar essa estrutura gramatical aliada ao estudo da interação em que se desenvolve, já que os resultados obtidos nos mostraram que o uso de uma construção apositiva, cuja unidade A seja constituída pelo elemento base *o seguinte*, vem se regularizando a partir das estratégias discursivas de domínio argumentativo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo investigar as construções apositivas – cuja unidade A seja constituída pelo elemento base de referência *o seguinte* – em discursos argumentativos, mais precisamente nas audiências de conciliação do PROCON/JF. Recorreremos à perspectiva do funcionalismo americano para tratarmos do estudo da construção apositiva e à perspectiva da sociolinguística interacional para estudarmos o discurso argumentativo.

Para a realização dessa investigação de interface, apoiamo-nos nos pressupostos do enfoque funcional-discursivo americano, na área “discurso e gramática”, que entendem que a interação social e a gramática se organizam uma em relação a outra. Desse modo, a gramática é vista como uma ferramenta que realiza o trabalho de interação social e, ao mesmo tempo, está vulnerável à interação, uma vez que esta é o meio universal e comum, em que a linguagem é adquirida, mantida e mudada.

Com o objetivo de concluir este trabalho, retomamos agora os objetivos levantados na introdução deste estudo:

Verificar a estrutura sintática e a realização semântica das unidades que constituem as construções apositivas com o elemento *o seguinte*.

O tipo de construção apositiva investigado nesta dissertação apresenta, do ponto de vista formal, uma estrutura bastante delimitada: temos a unidade (A) – ou unidade base, matriz – desenvolvida em uma oração simples (geralmente) ou por orações complexas, conforme vemos, em destaque, respectivamente, nos exemplos (30) e (31) a seguir:

Exemplo (30)

54 Lucas então eu entendi o seguinte, se eu não fizer o seg- o seguro (.)
55 eles não vão me emprestar o dinheiro.

Exemplo (31)

24 Rui: é o: que: o que eu posso dizer a ele é o seguinte. (0,5) pra ele
25 pedir o cancelamento, ele pedir o cancelamento, (0,5) agora com
26 relação a: as duas parcelas que já lhe debitadas, isso aí não tem
27 como ser retroagido.

Enquanto a unidade (B) – ou unidade apositiva – pode ser formada por uma oração simples, por uma oração complexa ou por uma sequência discursiva, conforme fica evidenciado em destaque nos exemplos (29), (30) e (31):

Exemplo (32)

22 Jorge então vamos faz- vamos fazer o seguinte, >seu rui.< vamos agir
23 >dessa forma então?<=

Exemplo (33)

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

Exemplo (34)

19 Paulo então então é o seguinte às vezes as meninas ligam lá pra fábrica e
20 não tem como ver(0.5)quer dizer só depois que fecha que ela tem uma
21 posição >fala assim< olha ainda tá fechando tá fechando (1.0) quer
22 dize::r, eu não tenho outra resposta pra dar (1.0) entendeu? eu não
23 tenho outra resposta pra te dar ((exaltação))

Analizamos a proposta de Meyer (1992) e observamos que a construção apositiva, aqui estudada, do ponto de vista sintático, realiza-se como uma aposição periférica, havendo, conseqüentemente, uma relação de dependência entre as unidades.

Ainda segundo Meyer, do ponto de vista semântico, o nosso objeto de estudo foi classificado como uma construção menos apositiva, pelo fato de a referência catafórica – que é o caso – não ser considerada verdadeira.

Em relação ao sistema de relações lógico-semânticas de orações complexas desenvolvido por Halliday (1985), temos neste tipo de aposição uma *expansão por elaboração*.

Vejamos agora o segundo objetivo:

Explicar o elemento linguístico híbrido *o seguinte*, presente na unidade (A) dessa construção apositiva.

O elemento *o seguinte* – que denominamos de marcador metadiretivo, por carregar em si a característica de direcionar ao interlocutor uma informação sequente e, ao mesmo tempo, chamá-lo à atenção para a informação relevante que está para ser dita – realiza-se sintaticamente por:

- a) *argumento de um verbo presente na unidade (A); e*
- b) *conector (conjunção integrante ou explicativa) entre as duas unidades que formam a construção apositiva.*

Já do ponto de vista interacional, verificamos a relevância de *o seguinte*, que, embora seja desnecessário para o entendimento da informação presente no contexto – classificando-se, a nosso entender, como marcador metadiretivo –, interacionalmente é de extrema relevância, pois o elemento *o seguinte* marca um lugar relevante na argumentação: através dele, o falante sinaliza para o seu interlocutor que a informação que virá a seguir é de extrema valia para o objetivo daquele discurso.

Mas para podermos fundamentar essa afirmativa, recorreremos a um estudo específico da interação, a partir da proposta do modelo argumentativo de Vieira (2002). A aplicação dessas construções apositivas nesse modelo, possibilitou-nos chegarmos ao terceiro objetivo:

Justificar o uso frequente dessas construções apositivas na atividade de fala investigada, ou seja, nas audiências de conciliação do PROCON/JF.

Nessa análise, pudemos analisar a construção apositiva atuando como importante instrumento para o falante na argumentação discursiva.

Dentro do modelo argumentativo adotado de Vieira (2002), nesta investigação, a construção apositiva com *o seguinte* atua como:

- a) *introdução de ponto de vista* (demonstrada pelo reclamante e reclamado);
- b) *sustentação do ponto de vista* (apresentada tanto pelo reclamante quanto pelo reclamado);

e, fora do modelo argumentativo de Vieira (2002), como:

- c) *tentativa ou sugestão de acordo* (pelo mediador); e
- d) *apresentação de acordo* (pelo reclamante).

A partir dessa análise interacional, verificamos que a construção apositiva com conector \emptyset , cujo elemento base de referência é o marcador metadiretivo *o seguinte*, é de extrema relevância para atividade de fala investigada aqui. Seu uso frequente pelos falantes nas três audiências de conciliação do PROCON/JF analisadas se justifica por ela ocorrer sempre em pontos estratégicos da argumentação. Mais precisamente, em dois componentes do modelo argumentativo de Vieira (2002) – ponto de vista e sustentação do ponto de vista –; e mesmo as ocorrências que não lhe pertencem, são de extrema relevância para o evento interacional, já que manifestam a decisão acordada sobre a insatisfação do cliente.

Embora esta dissertação seja apenas um recorte dentro do estudo das construções apositivas, julgamos ter esta pesquisa trazido algumas contribuições teóricas acerca dessa construção gramatical. E mais do que isso, uma ratificação dos pressupostos teóricos da área discurso e gramática, ao nos importar em analisar a gramática da construção apositiva relacionada ao seu contexto natural de uso, observando como um se organiza no outro. Outro fato que corrobora para a importância desta dissertação é que ainda são raros trabalhos que abordam essa perspectiva, principalmente com dados na Língua Portuguesa.

É importante ressaltar que nossas conclusões são válidas tão e somente para este contexto situacional, por isso não pretendemos encarar essa investigação realizada aqui como definitiva, uma vez que reconhecemos a complexidade do assunto, principalmente por ser bastante recente a proposta teórica adotada.

Sugerimos, então, para pesquisas futuras, por exemplo, uma investigação do tipo de construção apositiva, analisada neste trabalho, em atividades de fala diferentes da praticada nas audiências de conciliação; ou, até mesmo, verificar outros tipos de construções apositivas, mas nessa mesma interação. Entendemos que um confronto entre os resultados de investigações como essas e os nossos ratificariam a proposta de que a gramática é modelada pela interação e a interação é modelada pela gramática.

REFERÊNCIAS

ANTONIO, J. D. A **estrutura argumental preferida em narrativas orais e em narrativas escritas**. Acta Scientiarum (UEM), Juiz de Fora, v. 2, p. 59-66, 1998.

ALENCAR, Fernanda A. S. **Orações apositivas: uma** instanciação da relação semântica e elaboração. Dissertação de Mestrado defendida no PPG-Linguística da UFRJ. 2006.

ARISTÓTELES. **Arte Retórica**. Porto Alegre: Globo, 1966.

ARRUDA, L. M. **A Elaboração da Face - Uma análise dos elementos rituais na interação social**. 2005 (Resenha).

BRAGA, Maria Luiza. Fala, Escrita e Estratégia de Focalização. In: **Anais do II Encontro de Funcionalistas**. Araraquara.SP.1997.

BROWN, Gillian; YULE, George. **Discourse Analysis**. Cambridge: Cambridge University Press, 1983.

BUTTNY, R. Accounts as a reconstruction of an event's context. **Communication monographs**, v. 52, p. 57-77, 1985.

CASTILHO, Ataliba Teixeira. "**Para o estudo das unidades discursivas**". In. *Português culto falado no Brasil*. Campinas: Editora da Unicamp, 1989.

COSTA, Rafaela Domingues. **A multifuncionalidade e trajetória de "por exemplo"**. Dissertação de mestrado defendida no PPG-Linguística da UFJF. Maio de 2008.

COUPER-KUHLEN, E.; THOMPSON, S. The Clause as a Locus of Grammar and Interaction, **Discourse Studies**. p.481–505, 2005.

CUMMING, Susanna; ONO, Tsuyoshi. Discourse and grammar. pp. 112-137. In: **Discourse studies: a multidisciplinary introduction**. ed. by Teun A. van Dijk. Sage Pub. 1997.

DIAS, N. B. Cláusulas apositivas "desgarradas" em português: estatuto sintático-discursivo. **Veredas**, v. 8, n. 1 e 2, 2005.

_____. As "pequenas cláusulas" nas construções apositivas". Ataliba T. de Castilho (Org.). **História do Português Paulista**, série Estudos, volume I. Campinas: Instituto de Estudos da Linguagem. (no prelo).

_____. ; FERREIRA, J. C. L. ; COSTA, R. D. As construções apositivas (conexão e conector "por exemplo": interface com movimentos argumentativos. **Diadorim** (Rio de Janeiro), v. 4, p. 73-92, 2008.

DURANTI, Alessandro; GOODWIN, Charles. **Rethinking Context: An Introduction**. pp. 1-43 in: **Rethinking Context**, Duranti, Alessandro; GOODWIN, Charles eds. Cambridge University Press, 1992.

FIGUEIREDO-GOMES, J. B. . **Gramaticalização e Discursivização do Item Lexical SER no Português de Fortaleza**. In: 50ª Reunião Anual da SBPC, 1998, Natal. Resumos - 50ª Reunião Anual da SBPC. Natal/RN : UFRN, 1998. p. 873-874.

_____. **O percurso de gramaticalização de é que: um estudo pancrônico**. Tese Doutorado em Linguística/UFC. 2008.

FORD, Cecília (1988). **Grammar in ordinary interaction: the pragmatics of adverbial clauses in conversational English**. Dissertation for the Degree of Doctor in Philosophy in Applied Linguistic. Los Angeles. University of California.

FORD, Cecilia E.; FOX, Barbara A.; THOMPSON, Sandra A. 'Social Interaction and Grammar', in Michael Tomasello (ed.) **The New Psychology of Language: Cognitive and Functional Approaches to Language Structure**, vol. 2, 2003, p. 119–43. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

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

GOFFMAN, Erving. A Elaboração da Face - Uma análise dos elementos rituais da interação social. In.: FIGUEIRA, S. (Org.). **Psicanálise e Ciências Sociais**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1980, p. 76-114.

GIVÓN, T. **Functionalism and Grammar**. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 1995

GRYNER, H. A Sequência Argumentativa: Estrutura e Funções. **Veredas** – Revista de Linguísticos, Juiz de Fora, v. 4, n. 2, p. 97-112, 2000.

HALLIDAY, M. A. K. **An introduction to functional grammar**. London: Edward Arnold Publishers, 1985.

KODIC, Marília de Toledo. A caracterização do discurso oral por meio de Marcadores Conversacionais. **Anagrama: Revista Científica Interdisciplinar da Graduação**, vol. 1, n.3, 2008

LABOV, W. **Language in the inner city**: studies in the Black English Vernacular. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1972.

LAMBRECHT, K. **Information structure and sentence form**. Cambridge University Press, 1994.

LEVINSON, S. A. C. Activity types and Language. *Linguistics*. 17, 1979, p. 369.

MAGALHÃES, R. F. **Racionalidade e retórica**: teoria discursiva da ação coletiva. 2000. 215 f. Tese (Doutorado em Ciências Humanas: Ciência Política). Instituto Universitário de Pesquisas do Rio de Janeiro.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. “Marcadores Conversacionais”. In: **Análise da Conversação**. São Paulo: Ática, 1997.

MARTELOTTA, M. E. T. *et al.* (orgs.) **Gramaticalização no português do Brasil: uma abordagem funcional**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1996.

MEYER, C. F. **Apposition in contemporary English**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

NEVES, Maria Helena M. **Gramática de Usos do Português**. São Paulo. Editora Unesp. 2000.

NOGUEIRA, M. **A aposição não-restritiva em textos do português contemporâneo escritos no Brasil**. 1999. Tese (Doutorado em Linguística) – UNESP/Araraquara.

_____; LEITÃO, R. J. A oração substantiva apositiva: aspectos textual-discursivos. In: DIAS, Nilza B.; DECAT, Maria Beatriz N. (orgs). *Conexão de orações. Veredas*. UFJF. 2005.

PENHAVEL, Eduardo. “Sobre as funções dos Marcadores Discursivos”. **Revista Estudos Linguísticos**, São Paulo, no. XXXIV/ 2005, pp. 1296-1301.

PERELMAN, Chaïme Olbrechts-Tyteca, Lucie. **Tratado da argumentação: a Nova Retórica**. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

POMERANTZ, A.; FEHR, B.J. Conversation Analysis: An Approach to the Study of Social Action as Sense Making Practices. In: van Dijk, T. A. (Ed) **Discourse as Social Interaction**. London: Sage Publications, 1997, 64-91.

PRETI, Dino e URBANO, Hudinilson (org.). **A linguagem falada culta na cidade de São Paulo**. São Paulo: T.A.Queiroz/ FAPESP, 1990.

RISSO, M. S. *et al.* Marcadores discursivos: traços definidores. In: KOCH, I.G. V. (org.) **Gramática do português falado**. Vol. VI. Campinas: Ed. DaUNICAMP/FAPESP, 1996.

_____. Aspectos textuais-interativos dos marcadores discursivos de abertura Bom, Bem, Olha, Ah, no português culto falado. In: NEVES, Maria Helena de M. (Org.). **Gramática do português falado**. Campinas, SP: Editora da UNICAMP, 1999. v. VII, p. 256-296.

- ROCHA, L. F. M. Tendências prosódicas e interacionais para reportar discursos: uma abordagem sociocognitivista. **Veredas**, Juiz de Fora (MG), v. 7, p. 247-262, 2003.
- SACCONI, Luiz Antonio. **Nossa Gramática: Teoria e Prática**. São Paulo: Atual, 1994.
- SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. **Language**, 50, p. 696-735, 1974.
- SCHEGLOFF, E.; OCHS, E.; THOMPSON, S. (eds.). **Interaction and grammar**. Cambridge: University Press, 1996.
- SCHIFFRIN, D. **Discourse markers**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- SCOTT, M. B.; LYMAN, S. M. Accounts. **American sociological Review**, v. 33, p. 46-62, 1968.
- SEARLE, John R. (1975). 'Indirect speech acts'. Em Cole, P. e J. Morgan (orgs). **Syntax and Semantics 3. Speech Acts**. Nova Iorque: Academic Press. p. 59-82.
- 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.
- THOMPSON, S. A.; COUPER-KUHLEN, E. **The clause as a locus of grammar and interaction**. *Discourse Studies*, v. 7, 2005.
- TRAVAGLIA, Luiz Carlos. **A gramaticalização de verbos**. In: HENRIQUES, Cláudio Cezar (org.). *Linguagem, conhecimento e aplicação - Estudos de língua e linguística*. Rio de Janeiro: Editora Europa, 2003, p.306-321.
- URBANO, Hudinilson. **Marcadores Conversacionais**. In PRETI, Dino (org). *Análise de Textos Oraís*. São Paulo: Humanitas Publicações FFLCH/ USP, 2003.
- VAN EEMEREN, Frans H. et al. **Fundamentals of argumentation theory: A handbook of historical backgrounds and contemporary developments**. Mahwah, NJ: Erlbaum, 1996.
- VIEIRA, A. T. **Movimentos argumentativos em uma entrevista televisiva: uma abordagem discursivo-interacional**. 2002. Dissertação (Mestrado em Linguística) – Universidade Federal de Juiz de Fora/Instituto de Ciências Humanas e Letras.
- WEISS, Vivian Faria. **Práticas de Intervenção de Terceiras-partes em audiências de conciliação no PROCON**. Dissertação de mestrado defendida no PPG-Linguística da UFJF. Agosto de 2007.

ANEXO 1

Banco Sul

Participantes: Mediador 1: Ana; Reclamante 1: Lucas; Reclamado 1: Rui; Mediador 2: Bruna

Colaboradores (versão 27/06/05):
Thenner Freitas e Vivian Faria Weiss

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

| | | |
|----|--------|---|
| 48 | Ana: | =claro. = |
| 49 | Rui: | =entendeu? |
| 50 | | (0,5) |
| 51 | Rui: | então o quê que cê oferece. oferece o produto, mas (0,5) os produtos |
| 52 | | do banco, não é: camisa, não é calça. |
| 53 | | (0,5) |
| 54 | Rui: | não é sapato. |
| 55 | Ana: | claro. = |
| 56 | Rui: | =são::, são:: (0,5) esses seguros, são previdências, são coisas que |
| 01 | | <u>trazem</u> rentabilidade pro cliente. |
| 02 | Ana: | tá. = |
| 03 | Rui: | tá? |
| 04 | Ana: | só que a alegação dele, é que não foi oferecido (0,5) foi <u>imPOSto</u> |
| 05 | | (0,8) pra ele conseguir o empréstimo, ele teria que assinar o seguro. |
| 06 | | = |
| 07 | Rui: | =é. = |
| 08 | Ana: | =se não fizesse o seguro, ele <u>não</u> teria conseguido o |
| 09 | | [em]préstimo.= |
| 10 | Rui: | [é:] |
| 11 | Ana: | =por isso nós chamamos essa-, foi o que foi passado pra nós. (0,5) |
| 12 | | pelo: reclamante. |
| 13 | | (0,5) |
| 14 | Ana: | que o seguro aqui, foi uma <u>imposição</u> , <u>para</u> se fazer o empréstimo |
| 15 | | (0,5) então aí, (0,5) taria configurado a venda casada. = |
| 16 | Rui: | =humhum= |
| 17 | Ana: | enten[deu?] |
| 18 | Rui: | [é::] já foi feito algum débito? (0,5) do: do: (0,8) do seguro. |
| 19 | | (0,5) |
| 20 | Rui: | já debitou alguma parcela. |
| 21 | Lucas: | >já. duas. (0,5) duas parcelas.< |
| 22 | Rui: | duas parcelas. |
| 23 | | (0,5) |
| 24 | Rui: | é o: que: o que eu posso dizer a ele é o seguinte. (0,5) pra ele |
| 25 | | pedir o cancelamento, ele pedir o cancelamento, (0,5) agora com |
| 26 | | relação a: as duas parcelas que já <u>lhe</u> debitadas, isso aí não tem |
| 27 | | como ser retroagido. |
| 28 | | (0,5) |
| 29 | Rui: | por quê? é:: porque a partir do momento, em que ele:: <u>aceita</u> (0,5) o- |
| 30 | | , o-, o débito, (0,5) é porque ele assinou o contrato.= |
| 31 | Ana: | =sim (.)ele [assinou] o contrato, porque = |
| 32 | Rui: | [tendeu?] |
| 33 | Ana: | =[ele precisava]= |
| 34 | Rui: | [é: eu acho,] |
| 35 | Ana: | do em[préstimo, não é ?] |
| 36 | Rui: | [é eu acho, é] |
| 37 | Ana: | não é? foi uma imposição,[que foi] |
| 38 | Rui: | [eu] |
| 39 | Ana: | =[feita a e l e.] |
| 40 | Rui: | [eu particular]mente:: é (.) a gente vê muito na televisão, < |

| | | |
|----|--------|---|
| 41 | | que:: (.)é: os bancos, (.) <u>obrigam</u> os clientes,> a fazerem o |
| 42 | | produto,(.)tá? (.) eu digo porque é a <u>minha</u> instituição financeira. |
| 43 | | (.)e a minha agência no caso, eu nunca <u>PERcebi</u> isso. (.)e olha que |
| 44 | | eu sou, um dos gerentes administrativos da agência.(.)tá? = |
| 45 | Ana: | =trabalha <u>nessa agência</u> ? = |
| 46 | Rui: | =nessa agência. = |
| 47 | Ana: | =de administração . = |
| 48 | Rui: | =nessa agência.(.) tá? |
| 49 | Ana: | =humhum = |
| 50 | Rui: | =num- é >não não não< não existe esse hábito.(.) por quê? justamente |
| 51 | | pra coibir, esse tipo de que problema que a gente tem aqui.(.) ir no |
| 52 | | PROCO:N, ir na justiça cível, (.)é o que a gente <u>vem evitando</u> muito. |
| 53 | | por quê? a gente acaba,(.)é: perdendo TEMPO EM SÍNTESE, porque a |
| 54 | | gente tem se deslocar do- do local de trabalho, pra vim aqui.(.) falar |
| 55 | | sobre: sobre esses casos. = |
| 56 | Ana: | =humhum = |
| 57 | Rui: | =tá? = |
| 58 | Ana: | ô:: (.)lucas, como se <u>passou</u> lá? |
| 59 | | (2.0) |
| 01 | Lucas: | O dia do contrato? = |
| 02 | Ana: | =o dia do contrato. = |
| 03 | Lucas: | ah ah fui fazer fui fazer o empréstimo, não é? (.)aí (.) fui abrir a |
| 04 | | pra abrir a conta, eu já- eu já tinha. uma conta |
| 05 | Ana: | Hum hum = |
| 06 | Lucas: | =e eu num as- não sabia (.)porque a:: eu trabalho na loja américa, = |
| 07 | Ana: | =hum = |
| 08 | Lucas: | =então,(.) eu achei que quando eles, passaram a cart- a carta |
| 09 | | salário,(.) eles tinham anulado a minha conta.(.) (aí ela falou) "você |
| 10 | | tem uma conta aqui". = |
| 11 | Ana: | =hum = |
| 12 | Lucas: | aí (ela falou)"olha, temos um seguro aqui," seguro não. ela falou |
| 13 | | saúde. (.)"temos um plano de um saúde," (.)entendeu? e "é bom que |
| 14 | | you faça-" (eu falei assim) "eu num quero, porque eu já tenho plano |
| 15 | | de saúde, eu já te- eu já tenho. no no: momento" eu num falei que eu |
| 16 | | tinha: um seguro de vida.(.) eu tenho que um seguro de vida em grupo, |
| 17 | | (.)pela emp- pela empresa também. Aí, eu no dia eu falei assim ó, "eu |
| 18 | | num quero porque, (.) aí ela falou assim "aí vai fica difícil" (.)não |
| 19 | | é? aí eu falei com ela assim, "então se se eu: então quer dizer que: |
| 20 | | eu sou obrigado." eu falei né, com ela "eu sou obrigado a fazer," |
| 21 | | ela falou "não. não é bom usar esses te:rmos." aí ela foi e chamou a: |
| 22 | | a a menina do seguro, pra me explicar, não é? talvez eu não tô |
| 23 | | explicando direito pra ele,(.) aí como <u>eu</u> estava precisando do |
| 24 | | dinheiro, eu fui, assinei(.) o cont- o contrato, não é? o::: o |
| 25 | | seguro. |
| 25 | | (2.0) |
| 26 | Ana: | você: ela deu a entender, que se você não fizesse o seguro, ela não |
| 27 | | libe- [não]= |
| 28 | Lucas: | [é] |
| 29 | Ana: | [libera]ria [o: o] |
| 30 | Lucas: | [é é] [é é] deu a entender que sim.()aí vai ficar difícil, |
| 31 | | então. |
| 32 | Rui: | quais são os valores da parcela? |
| 33 | Lucas: | doze: (.)e oitenta e cinco. |

| | | |
|----|--------|--|
| 34 | Rui: | pede o cancelamento, ué. = |
| 35 | Lucas: | =doze e oitenta e cinco = |
| 36 | Rui: | =se pra você não é interessante, cancela. |
| 37 | Lucas: | por[que::] |
| 38 | Rui: | [ago]ra é:: (.)com certeza ninguém, ninguém, lá no banco, é:: de |
| 39 | | repente fala assim não, o senhor tem que fazer o: o o o: (.) o: |
| 40 | | seguro, senão nós não vamos abrir a sua conta e te dar o empréstimo. |
| 41 | | (.) |
| 42 | Rui: | isso não existe. |
| 43 | Ana: | por quê que isso não existe? = |
| 44 | Rui: | = a partir da- a partir do momento, em que < chegou alguém, conversou |
| 45 | | com ele, mostrou a proposta de seguro pra ele, mostrou as <u>vantagens</u> |
| 46 | | que ela tem, >se ele assinou é porque ele tá de acordo. |
| 47 | | (.) |
| 48 | Ana: | ele esteve de acordo. entendeu? |
| 49 | Lucas: | eu a- eu assinei pelo seguinte, eu assinei,(.) não porque eu estava |
| 50 | | de acordo. tanto que eu falei do com ela, umas duas vezes. (.) “eu |
| 51 | | não quero,” (barulho externo) >ela falou< “olha então que a partir |
| 52 | | momento que eu que eu não quero, (.) eu falei umas duas vezes com ela |
| 53 | | ela já (“então pode deixar que vou”) com ela, ela foi e chamou a |
| 54 | | outra pessoa, pra me explicar, o seguro. (.) então eu entendi o |
| 55 | | seguinte, se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me |
| | | emprestar o dinheiro. |
| 56 | Rui: | eu vou sugerir a você, que se você algum dia você tiver em alguma |
| 57 | | outra instituição chegar e impor financeira, entendeu? se você for |
| 58 | | abrir uma conta, ou fazer um empréstimo, o que for,(.) se alguém isso |
| 59 | | pra você, você chame um <u>gerente</u> , que <u>com certeza</u> , a: as as pessoas |
| 60 | | que estão instruídas pra administrar a agência, elas não vão acatar |
| 01 | | isso. mesmo que seja (.) é: bom pra pra organização deles. Isso não |
| 02 | | <u>não vai ser feito</u> (.) porque: a gente sabe, que isso não pode ser |
| | | feito. = |
| 03 | Ana: | não é um meio legal de se vender [o produto, não é?] |
| 04 | Rui: | [é] |
| 05 | Ana: | [agora] |
| 06 | Rui: | [igual,] |
| 07 | Ana: | =eu acho que diante da denúncia dele, ele tá aqui confirmando o:, não |
| 08 | | é? o que foi: o que foi forçado lá na hora, o banco deveria, (.) |
| 09 | | devolver as duas parcelas que já foram pagas = |
| 10 | Rui: | =tá = |
| 11 | Ana: | =porque:: <ele se <u>sentiu</u> pressionado a fazer.>= |
| 12 | Rui: | =humhum. |
| 13 | Ana: | entendeu? ele ele adquiriu um produto que ele <u>não queria</u> ,(.) pra |
| 14 | | poder conseguir o outro que ele queria. [então]HOUve uma pressão. |
| | | = |
| 15 | Rui: | [eu vou]= |
| 16 | Rui: | =eu vou pedir a você, pra você fazer o seguinte então,(.) você lembra |
| 17 | | o nome da pessoa, que fechou o seguro pra você? |
| 18 | Lucas: | () |
| 19 | Rui: | não. não seria- desculpa.(.) não seria ivone? ivone, é é a lá da |
| 20 | | recepção. foi selma, foi:: = |
| 21 | Lucas: | =eu conversei com a ivone. = |
| 22 | Rui: | =ivone. = |

| | | |
|----|--------|--|
| 23 | Lucas: | =com a ivone. = |
| 24 | Ana: | =e depois, |
| 25 | Lucas: | foi foi ela que falou a foi ela que falou que ia fica:r difícil. |
| 26 | | (.) |
| 27 | Lucas: | aí agora quem fechou o seguro foi a selma. |
| 28 | Rui: | a selma? |
| 29 | Lucas: | selma é:: |
| 30 | Rui: | então tá. você vai procurar a selma, e vai pedir o cancelamento. (.) |
| 31 | | tá? e:: e o:: (.)no que ela falar já pra você que não será feito o |
| 32 | | cancelamento, aí você vai mandar ela procurar o rui. (fala) "olha, |
| 33 | | tive hoje uma audiência com o rui." você vai lá HOJE, tá? (porque |
| 34 | | hoje lá foi o dia inteiro) você vai: procurar por ela, (.) pede pra |
| 35 | | ela, pra ela entrar em contato comigo, (.) que eu vou pedir <u>de</u> |
| 36 | | <u>imediat</u> o, o cancelamento disso aí, hoje. é: e (barulho externo) |
| 37 | | quanto ao ressarcimento, o ressarcimento dessas duas parcelas pra |
| 38 | | você, é: eu não vou garantir agora, porque nós não fomos ressarcidos. |
| 39 | | (.)tá? mas eu peço a você um prazo de Quinze dias, tá? pra que a |
| 40 | | gente faça o ressarcimento das seguintes parcelas pra você, (.) <u>sem</u> |
| 41 | | <u>correção nenhuma</u> (.)foi dois e- foi dois e oitenta e cinco? nós vamos |
| 42 | | creditar pra você os doze e oitenta e cinco de duas vezes. |
| 43 | | (.) |
| 44 | Rui: | TÁ BOM? |
| 45 | Ana: | tá certo assim, lucas. = |
| 46 | Rui: | =quer relatar, pode relatar, (.) eu peço uma folha por favor, (.) uma |
| 47 | | cópia, |
| 48 | | (2.0) |
| 49 | Bruna: | relata () tá? que ele vai retornar à agência, procurar a |
| 50 | | funcionária da carta do seguro, |
| 51 | Ana: | selma, não é?= =põe o nome direitinho, e vai pedir o cancelamento, (barulho |
| 52 | Bruna: | externo)e diz pra ela entrar em contato com o: rui, que ele: se |
| 53 | | compromete em dentro de quinze dias também, fazer o estorno da: das |
| 54 | | duas parcelas que já foram creditadas. (.) e o cancelamento do |
| 55 | | seguro. (.) tá? relata tudo isso direitinho, depois () coloca lá |
| 56 | | pra ele assinar. |
| 57 | Rui: | obrigado. |
| 58 | Lucas: | obrigado. |

ANEXO 2

Banco X Previdência

Participantes: Rui (reclamado); Jorge (mediador); Lúcia (reclamante)
Colaboradores (versão outubro de 2004):
Priscila Júlio Guedes Pinto e Vivian Faria Weiss

01 Rui bom, isso daqui é hoje a parte dos extratos da dona que lúcia
02 aqui, (1.0) e aqui pra que possamos acompanhar isso daqui já é
03 :- eu já trouxe as cópias.
04 (1.0)

05 Rui nós temos aqui a idade da aposentadoria é de sessenta e dois
06 anos, que hoje a idade atual sessenta e um, o valor valor atual
07 da aplicação em vinte e dois do onze foi a data de ontem, até
08 ontem. corrigida, cento e sessenta e cinco mil reais. aonde foi
09 TOTALmente agrupado, todos os valores que foram feitos, e mais os
10 depósitos mensais, que até agosto eram de dois mil e oitenta e
11 o:ito, até agosto de dois mil e um e nós então fizemos as
12 projeções, reserva total projetada até agosto de dois mil e um,
13 o:nde nós apresentamos com seis por cento, com dez e- com quinze
14 por cento. por quê? porque hoje nós estamos com acumulã:do até
15 a:- o mês de outubro, de quatorze por cento.ma:is, como existem
16 as oscilações, nós fizemos variações de- é: ren[dimento . ()
17]

18 Jorge [> de
19 mercado. de mercado <]

20 Rui com seis dez e quinze por cento. essa re:nda, é uma- ela renda
21 vitalícia com uma proteção de vinte anos, na sua falta.
22 ocorrendo, a-(outra) imediata aposentadoria dela iniciada, a
23 partir de agosto de dois mil e um, se assim vier a faltar, parece
24 que a sua ne- sobrinha, não é isso?

25 Lúcia meus filhos. [eu moro na] minha mãe.
26 Rui [com os filhos.]

27 Rui eles passariam a receber isso, protegidos durante vinte anos. no
28 valor de renda. então, dentro dessa projeção, essa projeção ho:je
29 até quinze por cento que dá > mil cento e sessenta e quatro
30 reais, < e com o valor hoje já,
31 (1.2)

32 Rui dentro dos seus depósitos. projetado com as nós fizemos-
33 correções, por por mais- por mais nove meses. e: abaixo, eu
34 acrescentei ma:is (0.2) projeções de que- maneira, aportes
35 periódicos médios de treze mil reais (0.2) < de novembro, a agosto
36 de dois mil e um > isso totalizando, a esses aportes (0.2) caso
37 venham a ser feitos, de cento e vinte e dois mil reais, com mais
38 o valor projetado ú:nico, lá da parte de cima, cento e oitenta e
39 quatro, projetado até agosto de dois mil e u:m, mais o
40 projetado do mensa:l, que é o que está sendo debitado
41 mensalmente todo dia vinte e cinco, (0.3) teria mais dezoito mil.
42 totalizando, (0.3) no total geral projetado até ago:sto de dois
43 mil e um, caso venha sendo feito esses aporte periódicos, de
44 total de > trezentos e vinte e cinco mil reais. < isso daria, aqui
45 nos valores de ho:je, tá? < a renda (0.2) assim, (0.2) desejada > da
46 dona lúcia, de > mil oitocentos e cinquenta e sete reais. < aqui
47 embaixo, nós colocamos, > que as hipóteses aqui arredondadas são
48 apenas simulações, < (0.2) né? não sendo constituído portanto em
49 garantia ou promessa de renda futura. porque isso depende muito
50 do mercado. ele poderá dar menos, ou dar MA: [IS]
51 Lúcia [como]

52 Lúcia já deu mês passado menos.=

53 Rui =como deu o IGPM menos, (0.2) no mês passado. só que a::
54 a sua hoje aposentadoria, ela já não está mais com o igpm, né?=
55 Lúcia =mas mesmo assim, vocês me deram rendimento menor.
56 (2.5)

57 Rui Rendimento me[no:r?]
58 Lúcia [é.]

59 Lúcia =aliás não houve rendimento. meu dinheiro mingUOu.

01 (1.2)
02 Lúcia em vez de aumentar.
03 Rui aonde que a senhora tá tirando [essas comparações?]
04 Lúcia [no mês de outubro]
05 (0.3) vocês me mandaram o seguinte,
06 (1.2)
07 Lúcia isso aqui ó:, mês de outubro, não constava nem trinta,
08 nem cento e trinta
09 (0.2)
10 Lúcia então, eles tinham me:- é: eles tinham quatro mil reais. dos
11 quatro mil, eles tiraram um carregamento que é os cinco por
12 cento[deles da administração, =
13 Rui [é os ()]
14 Lúcia =me tiraram uma contribu- a:: um::
15 (3.0)
16 Lúcia bom, no total aqui dos quatro, eu fiquei com três oitocentos e
17 vinte oito.
18 Rui isso descontando a taxa administrativa.()=
19 Lúcia [é.]
20 Rui =de [cinco por cento.]
21 Lúcia [quer dizer,]não houve rendimento. se a daqui projeção
22 for esta, você imagina com quanto eu vou estar a um ano.
23 (1.2)
24 Lúcia porque eu estava com quatro, e fiquei com três e oitocentos.=
25 Rui =bom. >mas a senhora sabe que existe uma taxa administrativa
26 que é < cobra:[da sobre,]
27 Lúcia [não não]eu não estou discutindo
28 a taxa (0.2) a taxa é menor do a que eu pagava. eu pagava
29 [dez,]=
30 Rui [sim.]
31 Lúcia =tô pagando o cinco=
32 Rui [e eu ainda trago] mais uma novidade para a senhora.]
33 Lúcia = [a que está : o] é, que se esse dinheiro está
34 ((problema com a fita))empregado, está lógico >não vai ficar
35 parado numa instituição financeira< esse dinheiro teria que
36 render alguma coisa. ele não RENDEU. vocês só dele tiraram e, [(
37)]
38 Jorge [() e são cinco por cento, né?]
39 Lúcia é. ((barulho externo))
40 Jorge dos quatro mil reais, dariam duzentos reais?
41 Rui isso. =
42 Lúcia =isso.
43 Jorge duzentos reais. quanto que a senhora falou que tá de saldo?
44 Lúcia três oitocentos e vinte oito. o que eu quero chegar é [o
45 seguinte.]
46 Jorge [ele rendeu]vinte e oito, foi tirado duzentos, mas rendeu vinte
47 e oito reais só.=
48 Lúcia =só.
49 Jorge o que dá:: o quê?
50 (2.5)
51 Jorge um por cento?
52 Rui é. porque é a média, né? é um ponto dois. porque é a média dá: [
53 ()]
54 Lúcia [então eu estou]pagando, (1.2) e gente está
55 roubando.(0.2) o meu dinheiro na realidade não está rendendo.=
56 Rui =sim. só que aí:,=
57 Lúcia =na proporção do que eu pago. (2.0) o::- para uma institui-
58 instituição financeira, isso é um péssimo negócio porque vocês
59 são especialistas e: em- em- empreendedores

01 (2.5)
02 Lúcia não acha? =
03 Rui =mas o mercado aí ninguém tá fu[gindo à regra]
04 Lúcia [é o capita]lismo financeiro
05 Rui Dona lúcia,[aí agora ninguém] está fugindo à regra.=
06 Lúcia [que vocês detêm]
07 Rui =porque <mediante a sua posição> na hora [da]contratação,=
08 Lúcia [há?]
09 Rui =a senhora soube que era uma taxa de cinco por cento. Então
10 qualquer [depósito,]
11 Lúcia [eu não tô]=
12 Lúcia =discutindo isso.
13 Rui sim (0.3) mas hoje o mercado o quê? que que o mercado oferece.
14 Hoje a ta- a taxa de rentabilidade, >a senhora pode ver isso,< a
15 média é um ponto,(0.2) dois, um ponto [um.]
16 Lúcia [é.]
17 Rui >só que eu trago mais uma novidade mediante a isso< (0.2) a
18 partir de:[sse] momento,=
19 Lúcia [bom]
20 Rui =a senhora não vai mais pagar cinco por cento de taxa
21 administrativa. a senhora só vai pagar por esse depósito agora
22 no dia vinte e cinco. a partir do dia vinte e cinco de dezembro,
23 a senhora vai cair para uma taxa de um e meio, que será cobrado
24 sobre as suas contribuições. mediante, da sua- do seu montante
25 hoje,=
26 Lúcia =eu entendi.
27 Rui dentro da sua reserva,>então a senhora vai passar,< ao invés de
28 cinco,>a senhora<, tinha dez >que era cobrado,< e caiu pra
29 cinco, e a partir do mês que vem, a senhora já vai ter uma taxa
30 administrativa
31 [de: (0.2) u:m]e meio por cento.=
32 Lúcia [>isso foi me dito.<]=
33 Lúcia =e me interessou por causa disso também.(0.2) foi me dito
34 isso.=
35 Rui =perfeito.
36 Lúcia =vocês só não me disseram uma coisa, que depois eu tava lendo
37 ali eu vi. é que ::: essa: essa: renda, ela oscila de acordo com
38 o mercado. (0.2) ela não [tem]
39 Rui [a ren]da não?
40 o:u=
41 Lúcia =sim =
42 Rui =a projeção [futura futura.]
43 Jorge [a p r o j e]ção futura.
44 Lúcia não
45 (1.0)
46 Lúcia por aqui [você vê.]
47 Rui [qual é a ren]da? o os depósitos que a senhora vai
48 receber.
49 Lúcia ele vai osci[lar de acordo com]o mercado.=
50 Rui [>que a senhora vai depositar.<]
51 Lúcia =então,[é::]
52 Jorge [a] rentabilidade=
53 Lúcia =a rentabilidade =
54 Jorge [é:: com certeza]
55 Rui =[>a rentabilidade<]
56 Rui com certeza. isso: vai se::r=
57 Lúcia =é.
58 Rui >qualquer depósito que a senhora faça [em qualquer outras]
59 outras<=

01 Lúcia [e outra coisa], o
02 meu- minha contribuição que era dois mil, já é dois mil e
03 oitenta e poucos.=
04 Rui =dois mil não. o valor CORRETO da sua contribuição é dois mil e
05 oitenta e oito reais e, [quarenta e s-]
06 Lúcia co[rreto esse]mês . porque no
07 mês passado era dois mil.=
08 Jorge =não, mas inclusive ali consta (.) que os depósitos, (onde
09 estão?)=
10 Lúcia =tá aqui o meu depósito.
11 Jorge é. >aqui ó<
12 Rui dois mil que foram fe:[i]tos, dois,=
13 Lúcia [é]
14 Rui dois.
15 Lúcia =e que ho[je já é dois e oitenta.]
16 Rui [e dois mil,(.) dois mil] oitenta e oito e quarenta e
17 seis.
18 Lúcia hoje já é dois e (). no mês onze, (.) [mês nove foi dois mil]
19 Rui [isso aí você não,]
20 dois no mês de::z=
21 Lúcia =no mês dez foi dois mil,=
22 Rui =e a partir do mês [onze,
23 Lúcia [e no mês onze já aumentou quanto por cento?
24 Rui dois mil oitenta e oito e quarenta e seis.=
25 Lúcia =você que tem isso: mais facilmente, na memória [do que nós,
26 Rui [é:de:z tá dando
27 menos de um por cento, ^onão é^o isso?
28 Lúcia quer [dizer, ele me deu um por cento] de rentabilidade=
29 Rui [dez, daria duzentos reais]
30 Lúcia =e eu paguei,(.)a mais um por cento: de contribuição. ou
31 seja, (.) está elas por elas.
32 (14s)
33 Lúcia quanto a essas contribuições aqui, voltando a sua: explanação,
34 é:: que contribuições são essas de treze mil?=
35 Rui =são=
36 Lúcia =como [assim?]
37 Rui [nós fize]mos uma projeção caso, a senhora venha a fazer
38 algum outro depósito- aporte, (barulho externo) fo:ra os dois
39 mil e oito [>centos e oitenta e oito.<]
40 Lúcia [esses aporte,] seriam no
41 período de: onze de: [de dois mil] a-
42 Rui [de onze]
43 Lúcia Ou seriam [mensais?]
44 Rui [ah::](.) aí: ficaria a critério. já eu coloquei,
45 como sendo mensais OU bimestrais, trimestrais, que aí por
46 exemplo, se for- e aqui tá como mensal. em nove meses. nove
47 depósitos de treze
48 [mil reais.]
49 Lúcia [aí daria] o que eu- combinei com vocês. porque quando eu [fui
50 combinar,]
51 Rui [<dentro de mil] e oitocentos [reais>]
52 Lúcia [eu disse]que me
53 interessava uma renda ren:-da
54 [de mil e oitocentos]
55 Rui [renda de::- i:]sso. exatamente.=
56 Rui [aí a projeção,]
57 Lúcia =[mas ao foi me]dito que eu te teria que botar,=
58 Rui =[>não não.<] a senhora não tem que não a:: pela::s
59 informações que obtive, que a senhora=
60 Lúcia [(mais)]

01 Rui =poderia, e talvez viesse a fazer, depósitos periódicos, né?
02 dentro do: seu montante.(0.2) então é: eu coloquei isso daqui,
03 até pra título de demonstração.=
04 Lúcia =aí daria o que eu combinei com vocês.<só se eu colocar mais,>
05 por nove meses.
06 Rui É. porque=
07 Lúcia =treze [mil]
08 Rui [se:]viermos viermos aqui, só com o que a senhora tem
09 hoje,
10 Lúcia [ou s e j a ,]
11 Rui [cento e sessen]ta e cinco cin[quenta mais]
12 Lúcia cin[q u e n t a]
13 Rui os dois mil e oitenta e oito,
14 Lúcia =se eu depositar mais cinqüenta e sete mil reais mais ou menos,=
15 Rui =i:sso=
16 Lúcia =aí eu vou ter a renda,=
17 Rui =de mil oitocentos e cinqüenta [e sete]
18 Lúcia [>que eu] quero. <que eu combinei
19 com vocês.
20 (2.0)
21 Lúcia É. eu disse a vocês,(.)não a você. porque a pessoa que me
22 atendeu, eu disse que eu queria uma rentabilidade
23 (0.5)=
24 Rui =de mil e oitocentos reais.
25 Lúcia mas não foi me dito que eu teria que botar mais cinqüenta e:
26 sete mil reais.
27 (1.0)
28 Lúcia para que:, chegasse a isso.(.)a possibilidade de eu botar, eu
29 posso até botar MAIS.
30 (1.0)
31 Lúcia mas não foi combinado nesse sentido. mas não vem ao caso aqui
32 agora.(.) o que tá me interessando, e me preocupando realmente
33 <é essa questão.>(.) essa questão que você viu aqui, ele tem um
34 um um:::- quer fazer o favor de mostrar a sua:
35 (1.2)
36 Lúcia ele tem aqui, um uma proj- não é uma projeção mensal. é uma: um
37 histórico [de que de fato]
38 Rui [ordem de paga]mento.
39 Lúcia é: eu paguei dois mil,=
40 Rui =é esse aqui.
41 Lúcia [dois mil em s e]tembro, dois em outubro =
42 Rui =[(dois do:is)] e passou pra dois e oitenta e[oito]
43 Lúcia [mas] chegou
44 em novembro, passou a dois e oitenta e oito.
45 (0.8)
46 Lúcia e a minha rentabilidade foi de?
47 (1.0)
48 Rui um ponto dois.=
49 Lúcia =vinte e oito reais.
50 (1.2)
51 Lúcia muito menos do que eu paguei, porque eu aumentei, eu
52 aumentei,(.) e não aumentou o meu (). não tá me interessando a
53 rentabilidade que eu adquiri agora, é o montante que tá me
54 interessando.
55 (1.2)
56 Lúcia é o montante=
57 Jorge =>é porque não,< porque dentro de uma matemática aí:, tá mais ou
58 menos batendo.(.) se for levar em consideração, >o saldo é
59 quatro mil.< cinco são administrativos, né? fica três e
60 oitocentos a rentabilidade aí, que é questionável mediante

01 migração =
02 Jorge =é.prum outro plano, prum outro ()as condições
03 [aí () (que foram feitas)]
04 Rui [porque na realidade]o quê que aconteceu? a:: no mês de
05 maio.
06 (1.0)
07 Rui mês de maio.(.) porque o índice de-
08 (2.0)
09 Rui o que eu tô a:: observando aqui é o seguinte. essa correção, ela
10 veio a acontecer(.) pela periodicidade dela. porque, a- o
11 contrato dela, iniciou-se há o há cinco anos atrás. então, os
12 novos contratos, de lá pra cá, são corrigidos anualmente.=
13 Jorge =ah =
14 Rui =então, mesmo sendo a:: feita a migração, porque HOUve uma:
15 interrupção, porque(.) já estava no prazo dela recebe:r, a
16 sua(.) aposentadoria=
17 Jorge =e na [época] seria quanto?=
18 Rui [()]
19 Rui =oitocentos [e ()]
20 Lúcia [oitocentos e pouco]=
21 Rui =[trinta e quatro:,]=
22 Lúcia =[mas eu poderia ter]continuado no mesmo plano.=
23 Rui =poderia [ter continu]ado aqui,=
24 Lúcia [não mudaria]
25 Rui =[então não] houve a opção,tá? =
26 Lúcia [só que:]
27 Rui [não é?]
28 Lúcia [é.]
29 Rui =simplesmente(.) optou, por interromper, aí foi procura:da, pelo
30 banco, aonde foi sugerido,(.) um acréscimo, onde houve uma
31 concordância, só que, (.) dentro dessa: periodicidade(.) anual,
32 porque a: a matrícula dela, já é uma matrícula já: bem antiga,
33 de cinco anos atrás.(.) com os- as correções, anuais, que são
34 feitas. dentro do prazo que reza.
35 (1.2)
36 Rui então coincidentemente, ela fez depósitos,>dois depósitos dois
37 mil reais< e, caiu dentro dessa correção.
38 (1.0)
39 Rui não é? veio agora no mês de- que ainda não foi depositado, o que
40 será feito no dia VINte e sete que é segunda feira. por ser
41 final de semana, a data de vencimento,e(0.5) só que, a partir
42 daí, só daqui a ma:is um a:no, é que haverá outra correção,
43 sobre as suas contribuições e isso está em contrato. agora,(.) o
44 que o banco traz [()]
45 Jorge [então ela] não vai vê mensalmente o que o
46 dinheiro ela estaria rendendo. seria [isso.]
47 Rui [não,] ela vê.
48 Lúcia não (sim) [eu vejo até pelo telefone.]
49 Rui [ela vê. (.) os extratos é,] vê pelo telefone, os
50 extratos que ela recebeu. não. tô dizendo a correção sobre(.) os
51 depósitos.=
52 Jorge =ah tá.=
53 Rui =que ela: vai fazer.
54 (1.3)
55 Rui vai dar continuida:de, só que,
56 (1.5)
57 Jorge a:
58 Rui uma vez ao ano, é corrigida (.)<as suas contribuições>=
59 Lúcia = ele tá falando da correção.=
60 Rui = a correção DAS contribuições. =

01 Jorge = ahã =
02 Rui = mas os seus depósitos, =
03 Jorge = ah tá. =
04 Rui = continuarão [sendo] corrigidos. =
05 Jorge [entendi.]
06 [agora eu entendi]
07 Lúcia [mas aí tem] um porém também porque eu não fiz um ano, e
08 já foi corrigido.
09 Rui = não nã:o. (1.0) não é que fez um ano. (0.8) a:: sua matrícula
10 é de cinco anos, só que a sua matrícula ela não foi cancelada.
11 (.) então ela tem as suas contribuições anuais.
12 coincidentemente, aconteceu de
13 [faze-]
14 Jorge [(me disseram)]
15 Lúcia era o contrário, sabe por quê?
16 Rui sim .=
17 Lúcia = porque a última contribuição no meu plano de cinco anos, que
18 eu paguei, está aqui. foi de mil seiscentos e pouco. e eu não
19 estou contando dois mil. =
20 Rui =não não. mas [aqui- não não in- não não] =
21 Lúcia [(então, então) ho:uve] uma correção
22 (0.5)
23 Rui = não não não. aqui não, não interfere com essa: .. isso aqui
24 foi um aumento DE capital. =
25 Lúcia = ahã =
26 Rui =aqui não foi corrigida o seu depósito. o seu depósito foi
27 corrigido, (.) media:nte-, porque isso daqui foi- foi
28 PAralisado. a sua reserva aqui até: essa data, .. ela foi
29 transformada, foi transferida pra cá, > de cento e vinte e nove
30 mil reais mil reais.<, só que as SUas contribuições MENsa:is,=
31 Jorge =foram alteradas.=
32 Rui =foram [Altera:das,]
33 Jorge [(e não) e não] corrigidas.=
34 Rui =e não corrigidas. aonde está vindo esta correção >agora nesse
35 momento.< COincidentemente, né ? veio a calhar, com dois
36 depósitos e o terceiro com a sua correção. é como se ela tivesse
37 contribuindo o ano inteiro, a sua data de correção é mês de
38 novembro. então, [()]
39 Jorge [isso é fácil] de fazer também. só pegar o boleto dela
40 ali. a senhora tem os boletos aí?
41 Lúcia (não trouxe) isso daí: quer dizer o quê. eu posso entender, que
42 vai ser fixo? dois mil e oitenta reais.=
43 Rui =dois mil e oitenta e oito, aí:[é no ano de- aí >por exemplo<]=
44 Jorge [é::: novembro de dois mil e um]
45 Rui =dois- novembro de >dois mil e um<. só que aí.
46 [nesse caso]
47 Jorge [(mas com ela)]
48 Rui ela não vai ver porque vai ser vai [ser] interrompido em
49 agosto.=
50 Jorge [>agosto<] ahã.
51 Rui =é. aí ela não vai ter mais OUtra correção.
52 (5.0)
53 Lúcia então, aquilo que eu falei eles cancelaram? Ou não aceitaram.
54 Rui sim. (aquilo) é::: quando foi feito o histórico de trinta <mil
55 reais,> [ONde causou-]
56 Lúcia [(olha), olha] a data aí.
57 (1.0)
58 Lúcia o: o: depósito dos: trinta, foi feito em junho. (.) olha a data
59 que eles me mandaram isso.
60 (4.0)

01 Jorge bom. então- também-

02 Lúcia é não [interessa isso]

03 Jorge [vamos procurar]ser objetivo, né? =

04 Lúcia =o que me interessa é outra coisa que não me passou também, que

05 eu estava quieta aqui deixando você falar, (.) é:: eu quero

06 saber:: qual foi a correção dos cento e trinta mil reais. (0.2)

07 que ficara:m: desde maio (.) entregue a vocês.

08 (4.0)

09 Rui tá aqui.

10 (1.0)

11 Lúcia maio foi a últi- eu tinha cento e-. quase cento e trinta em

12 maio.

13 Rui Antes do depósito dos trinta mil.

14 Lúcia Antes do depósito.

15 (1.5)

16 Lúcia foi a última contribuição minha. [()]

17 Jorge [()]

18 Rui =(foram) eles mesmos que me deram. (.) a:

19 [cento e vinte vinte e dois]

20 Rui [() estou trazendo,] estou trazendo aqui. a sua

21 correção, (1.5) totalizando aqui, a última- que eu tenho aqui, é

22 de cento e vinte e nove, (3.0) é essa daqui.

23 Jorge cê tem a data dela aí? =

24 Rui =não, essa é a data- isso daqui é transformado em dólar.então no

25 dia agora no mês de novembro ela foi transformada, e totaliza o

26 valor da cota atualiza:da multiplicada pela quantidade de cotas

27 que tinha, totalizando >cento e vinte e nove setecentos e trinta

28 e[oitenta e quatro. <]=

29 Lúcia =[e que con]ta vip era aquela que eu tinha? que:- eu

30 tenho uma conta, .. já há treze anos. ... mas me mandaram uma

31 conta vip que eu estava- esse dinheiro estava nesta conta vip [

32 também]

33 Rui [não] essa conta vip não. isso daqui é

34 o: a conta DE aposentadoria. fgb.=

35 Lúcia =bom. [foi bem claro a a informação me]

36 dada pelo telefone,=

37 Rui [>não tem- aqui não foi me apresentado conta vip

38 nenhuma<.]

39 Lúcia =é que eu não tinha mais conta. (.) e foi apurado pelo me:u

40 gerente, (1.5) rodrigo, que eu não tinha mais conta de

41 aposentadoria desde juNHO. (2.8) que não existia. que não ()=

42 Rui = isso =

43 Lúcia =é:::(3.0)que eu não tinha mais, a conta de aposentadoria fo:i

44 fo:i encerrada, porque [(esse dinheiro foi suspenso.)]

45 Jorge [sim. estava suspenso] por causa da

46 [sua aposentadoria]

47 Lúcia [eu não sei onde] foi parar esse dinheiro. (2.0) COMO ela:- o

48 QUÊ que rendeu, aonde estava, (1.5) e é isso que tá me

49 interessando. Saber qual o paradeiro dos meus trinta mil rea:is,

50 de ju[nho até outubro,]

51 Rui [pelo que ele mostrou]

52 aqui, integrou [a: o] valor

53 Lúcia [não] hoje elas estão aqui. eu quero saber as

54 correção- correções [de junho a outubro.]=

55 Rui [daquela época até] agora.

56 Lúcia dos cento e trinta, e dos trinta mil reais. é isso que me

57 interEessa. afinal de contas o dinheiro é MEU.=

58 Jorge =sem dúvida.=

59 Lúcia =e eu- eu destinei o meu dinheiro para a minha aposentadoria.=

60 Jorge =me empresta aquele extrato que a senhora tinha aí? >deixa eu<

01 fazer uma continha aqui.(>pra ver se a gente descobre.<)
02 Rui esse [é o extrato de todos os depósitos]
03 Jorge [esse cento e sessenta e cinco] mil.
04 Rui cento e vinte e nove é a reserva anterior, mais os (.) dois
05 depósitos de: dois mil reais, mais os trinta [mil.]=
06 Lúcia [não] mais isso não
07 esta me interessando junto com meus dois mil reais não. tá me
08 interessando, (.) onde eles estavam, e o quê que ele rendeu:
09 [onde eles estavam.]
10 Rui =[os seus cento e] vinte e nove mil reais que estão aqui.
11 (1.0)
12 Lúcia agora eles estão aí.
13 (0.8)
14 Rui estão aqui. os cento e vinte e nove mil reais. que é a SUA
15 reserva anterior.
16 Lúcia é =
17 Rui =e é da conta de aposentadoria. >é isso que eu quero que a
18 senhora entenda.< cento e vinte e nove mil reais, é os depósitos
19 anteriores, até o mês de: maio. ou maio ou junho ^oisso eu não
20 sei^o.
21 Lúcia cento e vinte e nove [até maio.]
22 Rui [esse é o va]lor atualizado HOJE.
23 Lúcia e quanto e[ra ()]=
24 Rui [hoje.]=
25 Rui com mais os trinta mil reais, com mais os dois, totalizando
26 cento e sessenta e cinco mil reais, é o- seu saldo atualizado.
27 Lúcia eu sei di:sso porque eu tele[fonei.]
28 Rui [é i:sso] que eu tô passando pra
29 senhora.=
30 Lúcia =mas não é i:sso que eu estou lhe pergun [tando].
31 Rui [não] mas eu to
32 trazendo os valores atualizAdo. o que que foram feitos
33 anteriormente eu não trouxe. eu trouxe os valores atualizados.
34 >a senhora-<=
35 Lúcia = sim =
36 Rui =me pediu os extratos, eu quero saber o quê que eu tenho aonde
37 estão, e o que eles estão fazendo aqui eu estou lhe trazendo
38 aonde eles estão, o que está sendo feito, aonde está o seu
39 dinheiro, e o seu capital atualizado. agora se a senhora tem
40 [>alguma desconfiança,<]
41 Lúcia [< ON:de está
42 >] está muito bem.=
43 Rui =[i::sso]
44 Lúcia [vamos]partir (pra isso). aonde está, eu estou sabendo=
45 Rui =en::tão. [eu acho que é isso]=
46 Lúcia [você me disse]
47 Rui =que importa [hoje.]
48 Lúcia [ontem] eu telefonei pra lá pra previdência, eles
49 me disseram, (quando eu vim aqui) eu já estava sabendo onde
50 estava. não quis me aborrecer mais. então se não tive:sse eu
51 passaria a me aborrecer de ontem pra hoje. Então eu vi que o
52 dinheiro já tinha sido depositado
53 Rui =i:sso. per[feito]
54 Lúcia [e já ti-] já est- já estava na: conta que eu
55 destinei agora o que me interessa, e o que você pode ver que
56 está ali escrito, era aonde estava este dinheiro, eu faço
57 questão de saber. o dinheiro é meu. e[eu destinei-]
58 Rui [seu dinheiro] estava. na conta de aposentadoria. banco x. que
59 é a carteira de- previdência do banco aonde este dinheiro esta
60 apliCAdo no mercado financeiro. agora (.) o que importa a:: o

01 que nós trouxemos pra senhora, é que o seu dinheiro NÃO sumiu do
02 banco, o seu dinheiro está no banco x destinado a uma conta de
03 aposentadoria hoje, passando a ter uma garantia mínima de vinte
04 anos, na sua falta.(que é) os seus beneficiários vão ter esse
05 direito. é isso que eu estou trazendo para a senhora. agora o
06 seu capital ele estava numa conta anteriormente chamada de conta
07 de aposentadoria fgb (.) e que ele foi interrompido, e hoje
08 passado para o pgdl que é uma conta de aposentadoria com as
09 normas hoje atuais o:nde é passado cem por cento da
10 rentabilidade, que é atingido no mercado, >foi passado cem por
11 cento disso< aonde se cobra uma taxa de cinco por cento e que
12 hoje o banco está lhe oferecendo uma taxa de um e meio a partir
13 do mês de dezembro. então aqui está todos os registros, só não
14 está aqui o contrato porque eu não trouxe esse contrato da sua-
15 a sua cópia assinada. mas todos os registros que aqui estão (.)
16 aonde você pode observa:r,=
17 Lúcia =sim. a
18 [benéfica que o banco está me fazendo não é benéfica]
19 Rui [() ()] (0.5)é o
20 tipo da coisa.
21 Lúcia =foi combinado comigo [em ju]nho =
22 Rui = [si::m,] perfeito. e
23 [a partir da quantia] que eu coloca:sse, =
24 Lúcia = [então. é isso que eu estou-]
25 se [ria (beneficente) não é benéfica nem]
26 Rui [a partir da: da da: da:]
27 (0.8) [() ()]
28 Jorge [sim mas eu não estou dizendo] aqui que
29 [é um >benefício. é um benefício que a senhora atin]giu
30 Lúcia [que não me tivesse (.....)]
31 Rui através de seus depósitos. (.) eu não estou dizendo aqui que é
32 uma promoção nada disso. eu estou dizendo-, o seu direito a
33 partir de então, a partir do mês de dezembro, passa a ter uma
34 taxa >que a gente já dividiu um e meio < conforme assim foi
35 combinado.
36 (4.0)
37 Jorge é:: dona lúcia, o procon nessa hora ele fica até meio assi:m
38 (1.0) é:: mais como espectador, porque afinal de contas o
39 dinheiro é da senho:ra, o interesse é da senho:ra,
40 (0.8)
41 Lúcia e foi somente através de vocês, que eu consegui saber do meu
42 dinheiro tanto é que eu lhe mostrei, e foi me dito que não- (.)
43 depois que eu falei com vocês, que eu vim aqui, que eles foram
44 citando, é que eles me disseram que os trinta mil estava: a
45 minha disposição. e só depois que eu vim aqui, que eles tão me
46 dizendo onde está o os meu cento- [e (vinte poucos reais)]
47 Rui tá [até então por]que eu não fui
48 procurado procuraram outras pessoas que até:também não chegou a
49 mim nenhuma informação,da dona lúcia, aon[de ()]
50 Jorge [agora cêis] já se[conhe:cem] ((risos))=
51 Lúcia [até são paulo
52 Rui com certeza. [()]
53 Lúcia [até até são]paulo foi ativado =
54 Rui =>e daí até então eu não tinha recebido nenhuma comunicação, até
55 receber uma comunicação de vocês<=
56 Lúcia =banco x.
57
58 Jorge >o senhor trouxe isso aqui pra poder juntar?<
59 Rui oi? =
60 Jorge =<o senhor trouxe isso aqui pra juntar?

01 Rui si:m. já pra poder [já passar as informações que eu dei pra
02 ela.]

03 Jorge [então fica pra senhora,
04 q u e] eu não preciso disso =
05 Lúcia =lógico
06 Jorge atingiu o objetivo da senhora. era isso que [a senhora queri:a,
07 ou a senhora]=

08 Lúcia [olha só
09 o: o-]
10 Jorge =quer analisar isso me[l h o:r,]
11 Lúcia [que o di]nheiro ia chegar na minha
12 conta, (.) ele iria chegar eu tenho certeza, porque nenhum
13 funcionário do banco x que é o maior banco particular do brasil,
14 ousaria (.) pegar o dinheiro de um cliente e em determinada
15 época. Pelo menos quando ele reclamasse. não recolocasse à
16 disposição dele. isso eu não teria- não tinha dúvida, quanto a
17 isso. principalmente que eu tinha recibos. (.) agora o que tá me
18 interessando, e o que eu não posso não vou deixar pra trás, é
19 saber onde ficou o meu dinheiro, de junho, até outubro os trinta
20 mil, onde ficou, o que rendeu, e porque rendeu. e o dinheiro que
21 era cento e vinte e poucos reais, onde ficou, o que rendeu,
22 isso eu não abro mão. (.) porque se não tiver condições de ser
23 feito aqui, eu vou pra outra instância.
24 (0.8)

25 Lúcia do: [da: da justiça]
26 Jorge [mas eu não sei se há] condições de fazer correções
27 pra trás há?
28 Lúcia lógico [que sim!]
29 Jorge [saber: a:] evolução do dinheiro? =
30 Lúcia = é só o juiz mandar (.) que eles vão ter [que (me dá isso)
31]

32 Rui [não isso daí é a-]
33 representação desse estudo, isso daí é: coisa que pode ser
34 solicitado, só que até então, o que tinha sido combinado [
35 aqui,] era de trazer: =
36 Jorge [ah tá]
37 Rui =ao:nde esta:va, e as correções atualizadas. agora,
38 pega é: é eu solicitar minha matriz que me- mande =
39 Jorge = a evo[lução do cálculo ()]
40 Rui [a evolução de::s]de ma:io. o saldo que
41 tinha em maio. com as correções de maio pra cá, isso
42 é só soli- é [só:
43

44 Jorge [solici[ta:r.]
45 Rui [so]licitar e: trazer =
46 Jorge =então vamos fazer o seguinte vamos encerrar aqui
47 a[:: reclamação da senhora,]
48 Lúcia [agora eu também não ve]jo porque, (.) sabe .. de
49 voltar aqui. porque[justamente.]
50 Rui [isso aí] eu POssu mandar pra
51 ela =
52 Jorge =(é isso)
53 Rui <sem problema al[gum]>
54 Jorge [não] o que eu tô pensando é o
55 seguinte. >o senhor poderia inclusive até se for o
56 caso mandar<
57 [(ou pro cliente) entregar pra ela e :]
58 Rui [ou mandar pra cá e: mandar pra ela sem pro]blema algum. =
59 Jorge =dar baixa.
60 Rui nós aqui é- nós aqui o banco x, não estamos querendo, é::

01 complicar nada. ao contrário. Tudo que a dona lúcia nos
02 solicitou, aqui com a minha presença eu sabendo (.) do que
03 estava é: é: >sendo solicitado< por ela, aqui eu trouxe. agora:
04 hoje é mais uma novidade que a dona Lúcia
05 es[tá me r e q u i s i t a : n d o ,]
06 Lúcia [> não não não< quando me atendeu,] (.) eu pedi que ela:- que
07 constasse você pode ler que a:: roberta o que que eu estava
08 pedindo. você pode ver. (1.8)certo.(3.0)eu pedi: (.) eu queria
09 saber onde estava e o que ele estava rendendo.
10 Rui sim, são os extratos atualizados. não foram solicitados mês a
11 mês. dona lúcia, existe (.) é: solicitação:es, da maneira que
12 trouxe, feita pela senhora.=
13 Lúcia =você trouxe um: vamos dizer assim: (.) uma solução
14 final. Eu quero a solução intermediária. =
15 Rui =aí as intermediárias nós tamos solicitando a partir de
16 então.
17 Lúcia mas eu já havia solicitado. =
18 Rui =(não) a mim [pelo menos não]
19 Lúcia [aliás eu não] havia solicita:do (.) eu-
20 eu estou exigindo. =
21 Rui =sim a senhora tem esse- todo seu direito.
22 Jorge então vamos faz- vamos fazer o seguinte, >seu rui.< vamos agir
23 >dessa forma então?<=
24 Rui =(não)sem problema [algum]
25 Jorge [a gente] consta aqui, que a reclamaça- a
26 reclamante recebeu é: é: a: a: parte dos esclarecimentos >da
27 qual< solicitou, e [()]
28 Rui [parte] tudo que
29 foi solicitado, foi entre:gue,
30 Jorge [() ()]
31 Rui [e a gente tá sendo] >solicitado<=
32 Jorge =[solicita:do]
33 Rui [(aqui ago:ra)] um novo
34 ex[trato com a evolução do e x t r a t o]
35 Jorge [a evolução do cálculo de lá até hoje.]=
36 Rui perfeito.
37 (2.2)
38 Jorge e aí o senhor vai enviar ao procon o [procon va:i]
39 Rui [sem problema.]
40 Jorge repassar pro consumidor.
41 Rui sem problema algum.(pó fazer)
42 ((barulho de papel))

Anexo 3

Motocicleta

Participantes: Mediadora 1: Eva, estagiária do PROCON; Mediadora 2: Ana, advogada do PROCON; Reclamado.: Paulo, gerente da loja motocicleta; Reclamante: Marcos.

Colaboradoras (versão novembro de 2004):

Anna Eliza Oliveira e Letícia Maria do Nascimento.

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

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

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

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

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

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

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

41 Paulo que dois fundos? que dois fundos?

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

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

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

55 Marcos ((barulho de celular)) (não é:, o fundo) o fundo de reserva [e o
56 fundo comum]=
57 Paulo =[e o fundo comum]

58 Marcos =eu- o primeiro contrato que eu VI que eu LI ele: diz que: que
59 os dois né? quando feito o pagamento, o acerto no no final do
60 consórcio e tudo, um é feito: separadamente do outro aqui né foi
61 calculado os dois juntos, concorda [comigo ?]

01 Paulo [sim ué], é o balanço total ué, é o balanço
02 Marcos [()]
03 Paulo [agora inclusive] nessa época, por exemplo HOje já existe, o seu
04 contrato é antigo
05 Marcos exato=
06 Paulo =ele determina:va..- ele num tinha prazo pra pra devo- devolução
07 desse fundo de reserva.
08 Marcos tinha. trinta: [d i a s] ()
09 Paulo [não não] esse é só pros cancelados.
10 Marcos noventa [d i a s]
11 Paulo [os cancelados] ou seja se () paga três quatro ou
12 cinco parcelas e desiste, então havia esse prazo para os
13 cancelados=
14 Marcos =exato
15 Paulo agora para os os que terminaram o consórcio, =
16 Marcos =antigamente tinha=
17 Paulo =nã:o [tem. isso inclusive HOje já existe]
18 Marcos [noventa dias eu já passei]
19 [prá pra Fabiana (o contrato)]=
20 Paulo [Presta atenção] no consórcio direitinho no contrato que
21 você vai vê= ((fala com tom de ironia))
22 Marcos = trouxe prá ela direitinho, mostrei a:: a:: a página que se
23 referia, (peguei) mostrei prá ela seria é: noventa dias o:(2) [o
24 prazo]=
25 Paulo [o prazo]para os cancelados
26 Marcos =nã:o pelo o que eu passei prá ela aqui, deve ter até anotado
27 para o encerramento e para um comunicação ao menos e não houve da
28 parte da motocicleta: para comigo.
29 Paulo não é: porque o seu grupo houve MU:itos inadimplentes
30 [i s s o] precisa de uma-
31 Marcos [mais isso:]
32 Paulo você faz parte do grupo
33 Marcos exato mas isso eu acho que [num tem na]da haver sendo que=
34 Paulo [t e m]
35 Marcos =no contrato reside que ele TEM que me dar uma posição do meu
36 direito, do que eu tenho do que eu num tenho o o: a motocicleta
37 administradora não me deu nenhuma posição. o senhor concorda?
38 Paulo não deu tanto, que cê recebeu a [carta já, ué?]
39 Marcos [n ã o]. eu
40 recebi dia O:Nze depois do reclamado [a q u i:]=
41 Paulo [pode ter sido]=
42 Marcos =[()]
43 Paulo =[uma coincidência] isso aqui iss isso é automático (.) isso aqui
44 não é porque você veio aqui no procon que cê recebeu um fundo de
45 reserva ()=
46 Marcos =(aí)mais é. mais é.
47 Paulo ah ((risos))
48 Marcos porque depois que a moça ligou prá lá=
49 Paulo =não mais não foi isso aqui sai de lá, não sai nem da minha loja.
50 isso aqui, isso aqui vem direto lá da fábrica (2.0) entendeu?
51 isso quando você recebeu cê pode vê se todos receberam juntos.
52 Ana que dia que ele fez a reclamação aqui?
53 (2.0)
54 Eva vinte do dez
55 (1.8)
56 Ana vinte do dez?
57 Eva é:
58 Marcos [vinte do dez]
59 Ana [foi postado] um mês depois.
60 Marcos liga prá lá pede a administradora (1.8) eu não eu só estou aqui
61 prá receber os meus direitos

01 [eu num quero ne:m mais nem menos entendeu?]=
02 Paulo [tá bom. então deixa eu te explicar o quê que é,]=
03 Marcos =[eu quero () eu num gostei foi da ()]
04 Paulo =[então os seus direitos aqui tá, a sua posição aqui ó] tá a
05 posição aqui tá vendo ó a cópia de todo o seu extrato, do que foi
06 pago do que não foi pago (0.5) você inclusive passou esse
07 consórcio pra uma pessoa, num passou? ((está nervoso e demonstra
08 impaciência))
09 Marcos passei [um amigo ()]
10 Paulo [a pessoa continuou] pagando, não é isso?=
11 Marcos =exato=
12 Paulo =então. então, o quê acontece às vezes pode ter pago uns
13 centavinhos a menos numa parcela, houve uma diferençazinha, por
14 isso que em vez de cinquenta e DOis, (2.0) e noventa (2.0) você:
15 tá recebendo quarenta e seis reais e sessenta e quatro centavos.
16 [(aí tá como o valor da carta?)]
17 Marcos [aí no caso aqui o valor] seria quatro mil oitocen-
18 tos e oitenta e nove dividido por quarenta e dois mês (entregues)
19 não é seria essa a divisão?
20 Paulo não, é o valor da::s, não=
21 Marcos =dos participantes, então, são oitenta e dois que foram os
22 entregues, não seria?
23 Paulo ham, e quanto dá isso aí.
24 Marcos você teria aí a a:: ()
25 Eva não
26 (15.0)
27 Marcos oitenta e dois (2.0) cinquenta e nove reais e oitenta e três
28 centavos
29 Paulo (3.0) é::
30 Marcos e esse valor é dividido pelo (1.2) mês entregue. não seria esse
31 valor
32 Ana () cinquenta e nove tá dando uma: diferença aqui de sete reais
33 e pouco né,
34 Paulo é: (2.0) aqui eu eu não ten-
35 Eva °tá falando que é esse valor aqui°
36 Paulo a motocicleta tá dizendo que é esse valor aqui (4.0) que é o
37 valor aqui ó (1.5) vê se tá conformidade de hoje (4.5) aqui ó
38 (2.0) quarenta e seis e sessenta e quatro (5.0) se alguma dedução
39 aqui se alguma coisa a mais, isso é cois- é tudo de lei, por
40 contrato tá?
41 Marcos (5.0) () de mais da parte que num houve acor- da parte da
42 motocicleta, entendeu
43 [uma comunicação () do contrato]
44 Paulo [é porque quando o grupo quando o grupo] é sadi:o, rapidinho se
45 resolve, mas o seu grupo teve muito inadimplência(.)isso vai prá
46 cobrança (.) as despesas deduzida do seu grupo (2.0) entendeu?
47 que são seus colegas que não estão pagando, o fundo de reserva é
48 tudo deduzido disso (3.0) então é isso que aconteceu no seu caso
49 (2.0) e quanto MAis inadimplente MAis o: pessoal não paga, MAis
50 demora-se a fazer o acert-, o balanço >porque tem que dar uma
51 definição na cobrança prá depois vê quanto, que sobrou realmente<
52 (2.0) é assim que funciona, entendeu? quanto sobrou? sobrou
53 tanto. aí então agora nós vamos dividir por isso que num pode ser
54 depois da última pres- assembléia imediatamente cê já tem uma
55 posição=
56 Marcos =imediatamente não, no contrato fala que tem noventa dias né=
57 Paulo = mas é para OS cancelados, porque ho:je, a: a lei já é outra.
58 Hoje. já de [determina-se a lei.]
59 Marcos [mas, mas aí determina] o que tá [no meu
60 contrato]=
61 Paulo [no seu contrato,]=

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

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

01 Marcos [insatisfeito, é:: mais por causa]=
02 Ana =[você não tivesse VINdo]=
03 Marcos =[disso é:: não havia ne]cessidade=
04 Ana =ao procon não [teria rec]ebido isso até hoje
05 Marcos =[entendeu?]
06 Ana entendi perfeitamente.
07 Paulo e:e:e:e: mas a motocicleta não te deu uma posição porque não
08 TI:nha. (0.5) como é que ela ía te dar uma posição se ela estava
09 fech(h)ando a as contas ainda?((exaltação))
10 Ana teria que dar pe[lo menos] esta posição:
11 Marcos [é , ué!]
12 Paulo ah, mas isso com certeza foi passado prá e:le isso é com cerTEza
13 absoLUta
14 Ana ((como é que é?))
15 Marcos é: () de todas as pa:rtes ()
16 Paulo isso lá::, pelo menos com relação à loja você foi bem atendido,
17 através da das meninas?
18 Marcos é: pode se dizer que sim, né.
19 Paulo então então é o seguinte às vezes as meninas ligam lá pra fábrica
20 e não tem como ver(0.5)quer dizer só depois que Fecha que ela tem
21 uma posição >fala assim< olha ainda tá fechando tá fechando (1.0)
22 quer dize::r, eu não tenho outra resposta pra dar (1.0) entendeu?
23 eu não tenho outra resposta pra te dar ((exaltação))
24 (5.0)
25 Marcos () chegou te:r um quadro lá que eu fui contempLAdo não me
26 coloca:ram como um contemplado eu fui lá reclamar com a Luísa me
27 meu número (tá aqui é:) quatro dezoito. () aí depois disso
28 eles viram ((muito barulho))
29 Paulo às vezes o o: seu grupo não tinha saldo na época do contemplado.
30 Marcos foram CINco contemplados
31 Paulo pois é mas e e: eles [selecionam]=
32 Marcos [logo EU é]=
33 Paulo =CINco parcelas
34 Marcos =que não não que não
35 Paulo eles selecionam CINco, no mí:nimo. porque o primeiro não vai
36 querer a moto, o SEgundo não tem documentação pra entra:r, o
37 terceiro não pagou em di:a, (1.0) então é isso que acontece (1.2)
38 entendeu?=
39 Ana =e você depois pe:gou o bem, você já está de posse do bem?
40 Marcos [já pegue : :i]
41 Ana [tudo direitinho?]
42 já já passei prá fre:nte
43 Eva e esse dinheiro aqui?
44 (0.5)
45 Ana e esse esse valor ele ele recebe aonde isso?
46 Paulo isso aqui é o seguinte: (0.2) ele tem que preencher isto aqui,
47 assinar, reconhecer fi:rma, mandar pra motocicleta se você quiser
48 você deixa na loja, nós encaminhamos através de malote, depois de
49 firma reconhecida (0.5) depois de quinze dias mais ou menos o
50 senhor vai em qualquer agência do Banco do Brasil com SEu cpf
51 (0.8) e já vai estar o dinheiro disponível pra você. (1.2) é
52 assim que funciona.
53 Ana aí marcos você (1.0) pra- a decisão é sua você assina de uma vez
54 e recebe esse valor ou então a gente pode pedir a motocicleta uma
55 prestação de contas maior pra ver como é que ela[chegou nesse
56 valor]=
57 Marcos [tá até aqui é::]tá aqui o=
58 Ana =[entendeu? nessa proporcionalida]::de=
59 Marcos =[extrato du du::]
60 Ana =porque está dando essa diferença de sete reais mais qu-, aí é

01 uma decisão sua, é uma coisa que pode demorar um pouquinho né e:
02 Paulo eu acho que por causa de seis reais não devia perder tempo não.
03 Marcos não ué, não não é nem por isso que eu vim, tanto é: que eu falei
04 aqui, [né, e: eu tenho meus direitos, né.]
05 Ana [mas você você TEM o direito de ter] essa prestação
06 de contas se você quiser você tem esse direito, entendeu de:: não
07 assinar aGOra e a gente pedir=
08 Paulo =[não, isso aqui não]=
09 Ana =[antes di::sso né],
10 Paulo =precisa nem assinar agora não. isso aqui você leva pra receber
11 isso em casa não é através da gente não. você fica.(.)o DIA que
12 você quiser receber você assina, reconhece firma, você entrega a
13 gente encaminha ou você pode mandar diREto, tá?
14 (2.0)
15 Ana quer continuar?
16 Marcos não. ()
17 Ana não?
18 Marcos não.
19 (7.0)
20 Paulo isso tá a disposição dele, já está à disposição desde esse dia
21 que ele nos enviou a carta ()
22 Marcos () porque: (0.8) agora que já se passou, né, não não(0.8) não
23 o contrato eu também não trouxe aqui presente no momento mai::=
24
25 Paulo =você fica à vontade marcos é você que sabe o que você quer
26 faze:r. a gente, eu estou de:demonstrando o quê que é, entendeu.
27 se demorou um pouquinho porque nossas contas não estavam
28 fechadas. (1.0) isso não tem como evitar, ué. se todos pagassem
29 em dia, se tudo fosse certinho ()=
30 Marcos =isso eu concordo.
31 Paulo =entendeu? ()
32 Marcos m::ais, a gente (fecha) assim então: (0.5) e:u fiquei muito
33 insatisfeito mesmo foi com com co:m com o modo de (proceder)
34 mai::s, pa pass[ou ()]
35 Paulo [mas não] é você sozinho não, se você
36 vê o SEu grupo TOdos receberam a carta na mesma data [não é só
37 porque você veio aqui (não), entendeu?]=
38 Marcos [não, num é do fato da da da carta não]=
39 Paulo =ham?
40 Marcos =é:: isso:: já desde quando eu estou no consórcio participando.
41 (1.2) ma:is já passou já renove:i
42 Ana você ficou insatisfeito com o atendimento da::
43 Marcos é:: chegou cheg- chegou mês de de de de vim a boleto de um mês
44 adiantado porque é:: é tudo numeradinho, né.
45 Marcos vi::m, repeti:r, coisa assim, mas isso aí já foi contornado, já
46 foi resolvido, né e::
47 Ana você achou que fo::i um pouco uma falta de organização=
48 Marcos também exato foi foi o mais mesmo a: da parte pelo que eu vi no
49 contrato foi não te:r a orientação né? conforme: eu que eu [vi
50 no contrato ()]=
51 Ana =[esclarecimento maiOR prá]
52 Marcos = com o documento ()
53 Ana = você como consumidor né
54 Marcos é porque eu eu eu com minhas obrigações eu só eu só eu sempre se
55 virei dentro do meu possível né? >porque a gente< é: nunca é é
56 perfeito né? Ma:is, isso não é só comigo () muitas vezes eu
57 atrasei também né? porque com criança () então a gente: tem que
58 dever (0.2) ma::is (0.5) é:: já passou, estão a gente (0.8) né.
59 (0.5)
60 Paulo é:: (0.2) eu acho que atendimento você teve, você pode é não ter
61 concorDado com as coisas=

01 Marcos =é: [()]
02 Paulo [aí é] diferente agora resPOSTa você sempre teve.
03 Marcos é aí,
04 Paulo a única, que não conseguimos, realmente resolver(0.2) fo:i o as
05 contas porque aí não depende da gente é: da do grupo lá.
06
07 Ana o:: eva (0.5) você coloca que foi apresenta:do né, o::s extratos
08 de pagamento dele, foi explicado prá ele a situação, mais que ele
09 quer registrar asi- a a::, principalmente a sua insatisfação com
10 a maneira como o consórcio fo:i:(1.2) conduZIdo né? durante o
11 grupo dele, que houve várias coisas que:: o: desagradaram.
12 Eva tá: (6.0) assina aqui.
13 (2.0)
14 Marcos obrigado hein
15 Eva isso é o extra::tu?
16 Paulo hum?
17 Eva isso é o extra:to, o quê que é isso?
18 Paulo é o conta corrente du du, do consórcio dele.
19 Eva o EXtrato da conta corrente?
20 Paulo isso ((barulho de papéis))