

Universidade Federal de Juiz de Fora  
Pós-Graduação em Linguística  
Mestrado em Linguística

**Carolina Peixoto Barros**

**O USO DE DISCURSO REPORTADO POR RECLAMADOS E RECLAMANTES EM  
AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO DO PROCON**

Juiz de Fora

2009

Carolina Peixoto Barros

**O USO DE DISCURSO REPORTADO POR RECLAMADOS E RECLAMANTES EM  
AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO DO PROCON**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Linguística da Faculdade de Letras da Universidade Federal de Juiz de Fora, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestre.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Sonia Bittencourt Silveira

Juiz de Fora

2009

Barros, Carolina Peixoto.

O uso de discurso reportado por reclamados e reclamantes em audiências de conciliação do PROCON / Carolina Peixoto Barros. – 2009.

154 f. : il.

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

1. Discurso. 2. Linguística. I. Título.

CDU 82.085

CAROLINA PEIXOTO BARROS

**O USO DE DISCURSO REPORTADO POR RECLAMADOS E RECLAMANTES EM  
AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO DO PROCON**

Dissertação de Mestrado submetida à  
Universidade Federal de Juiz de Fora como  
requisito parcial para a obtenção do título de  
Mestre em Linguística e aprovada pela seguinte  
banca examinadora:

---

Professora Dr<sup>a</sup>. Sonia Bittencourt Silveira (Orientadora)  
Universidade Federal de Juiz de Fora

---

Professora Dr<sup>a</sup>. Amitza Torres Vieira  
Faculdade de F.C.L Santa Marcelina (FAFISM, Muriaé- MG)

---

Professor Dr. Luiz Fernando Matos Rocha  
Universidade Federal de Juiz de Fora

Juiz de Fora

06 de outubro de 2009

*Para meus pais,  
Ismar e Regina.*

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, em primeiro lugar, pois em todos os momentos da minha jornada acadêmica foi Ele quem me sustentou e me deu força para continuar.

A todas as pessoas que me ajudaram a cumprir mais uma etapa tão importante em minha vida. Sem vocês, a conclusão deste trabalho não seria possível:

à minha família, especialmente meus pais, Ismar e Regina, por serem sempre certeza de amor incondicional em minha vida, e terem me possibilitado chegar até aqui. À minha irmã Patrícia, pelo eterno amor, amizade e por sempre rezar por mim. Ao meu irmão Reginaldo e ao meu sobrinho Rafael, por terem sido, mesmo ausentes, sempre amigos. Aos meus queridos tios Apurinã, Sônia, Carlinho e Toninho, por sempre demonstrar que posso contar com todos eles;

aos meus professores da graduação em Letras da Universidade Federal de Juiz de Fora, por terem despertado em mim o interesse pela pesquisa;

à minha professora orientadora Sonia, pelo carinho e paciência com que ela me transmitiu tantos ensinamentos; por ter me ajudado a chegar até aqui, sempre me dando força e me orientando. Obrigada professora!

À professora Amitza e ao professor Luiz Fernando, por terem aceitado participar da minha banca de mestrado me deixando muito satisfeita pelo carinho, uma vez que fui aluna de ambos em disciplinas do mestrado;

a todos os professores do Programa de Pós-Graduação em Linguística que contribuíram para que meu conhecimento fosse aperfeiçoado;

à minha querida amiga Carolina Garcia, pela sua paciência, companhia e apoio desde a graduação, sempre me ajudando em todos os momentos;

aos amigos e às amigas: Janaína, Natália, Marcela, Josué, Daniel Alves, Daniel Moreira, Júlia, Juliana Aparecida, Letícia, Hellen, Rogéria, Elaine, Ana Maria, Emânia, Lucilene, Maria Lusia, Débora, Priscila, Thenner, Gisela, Líllian, Lívia, Alexandre;

às amigas que mesmo não entendendo direito o que eu estava falando, compartilharam comigo desse momento: Aparecida, Paloma, Thaís, Dona Catarina;

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

## RESUMO

O objetivo deste estudo é contribuir para o preenchimento da lacuna que existe nos estudos linguísticos no Brasil a respeito de discurso reportado, uma vez que há poucas pesquisas com dados reais de fala, principalmente no contexto institucional, em particular nas situações de conflito. Para tanto, encontramos suporte teórico em uma perspectiva interacional em Linguística (GUMPERZ, 1999; COUPER-KUHLEN; SELTING, 2001; SILVEIRA, 2008) para investigar o uso do discurso reportado pelas partes – reclamados e reclamantes – de audiências de conciliação do PROCON (Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor) de uma cidade mineira. Procuramos focalizar a identificação da função argumentativa, as estratégias de trabalho de face e os *footings* assumidos pelos participantes no uso de discurso reportado como um tipo de demonstração (CLARK; GERRIG, 1990). O embasamento teórico para o estudo da função argumentativa está principalmente na pesquisa de Schiffrin (1987), para o de trabalho de face Penman (1990) e Silveira e Gago (2005) e para o de *footings* Goffman (1998). A pesquisa é de natureza qualitativa, tendo sido usados os seguintes instrumentos para geração dos dados: gravações em áudio e transcrição destas gravações. Em um primeiro momento, examinamos as principais funções argumentativas que o discurso reportado apresenta na fala dos participantes – reclamantes e reclamados – de uma audiência de conciliação do PROCON. Posteriormente, focalizamos na análise das estratégias de trabalho de face; no discurso reportado como um tipo de demonstração; e, por último, nos *footings* assumidos pelas partes ao produzirem o fenômeno estudado. Os resultados indicaram que reclamados e reclamantes usam o discurso reportado para apresentar e sustentar seus pontos de vista. As partes litigantes, ao produzirem discurso reportado usam estratégias de trabalho de face para proteger sua própria face e ameaçar a do outro. Os resultados sugeriram, ainda, que o discurso reportado em nosso contexto de pesquisa também é um tipo de demonstração, ou seja, é usado para encenar os contextos e ações reportadas. Finalmente, a análise nos mostrou que reclamados e reclamantes animam a própria voz e a de outrem, via discurso reportado, para sinalizar seu (des-)alinhamento à situação reportada.

**PALAVRAS-CHAVE:** Discurso Reportado. Função Argumentativa. Trabalhos de Face. Demonstração. *Footings*.

## ABSTRACT

This study has as objective contribute for the fill of the gap that exists in the linguistic studies in Brazil regarding reported speech, since there are just few researches involving real speech data, mainly in institutional contexts, especially in the conflict situations. For theoretical purposes, we found support in an interactional perspective in Linguistics (GUMPERZ, 1999; COUPER-KUHLEN; SELTING, 2001; SILVEIRA, 2008) to investigate the use of reported speech by the parts - complainants and complainers - in the conciliation hearing on the PROCON (Department for Consumer Protection and Defense) of a city from Minas Gerais. We tried to focus the identification of the argumentative function, the strategies of facework and the footings assumed by the participants in the use of reported speech as a demonstration type (CLARK; GERRIG, 1990). The theoretical basis for the study of the argumentative function is mainly in the research of Schiffrin (1987), for the one of facework Penman (1990) and Silveira and Gago (2005) and for the one of footings Goffman (1998). The research is of qualitative nature and the following instruments were used to generate the data: audio recordings and transcription of these recordings. At first, we examined the main argumentative functions that the reported speech presents in the participants' speech - complainers and complainants - in a conciliation hearing at PROCON. Later, we focus in the analysis of the strategies of facework, on the reported speech as a type of demonstration and on the footings assumed by the parts to when they produce the studied phenomenon. The results indicated that complainants and complainers use the reported speech to present and to sustain their point of view. The litigant parts, in producing reported speech, use strategies of facework to protect their own face and to threaten the face of the other part. The results suggested, still, that the reported speech in our research context is also a type of demonstration, in other words, it is used to stage the contexts and reported actions. Finally, the analysis showed us that complainants and complainers encourage the own voice and the one of somebody else, through reported speech, to signal yours (mis-)alignment to the reported situation.

**KEY-WORDS:** Reported Speech. Argumentative Function. Faceworks. Demonstration. Footings.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Quadro 1</b> – As funções e os propósitos de Clark e Gerrig.....	34
<b>Quadro 2</b> – Os aspectos pragmáticos do estudo de Rocha.....	38
<b>Quadro 3</b> – Estratégias de trabalho de face dirigidas ao <i>self</i> .....	50
<b>Quadro 4</b> – Estratégias de trabalho de face dirigidas ao outro.....	51
<b>Esquema 1</b> – Orientação da disputa.....	53
<b>Quadro 5</b> – Atributos do paradigma qualitativo.....	60
<b>Esquema 2</b> – Posições dos participantes nas audiências do PROCON.....	64
<b>Quadro 6</b> – Legenda das audiências analisadas.....	66
<b>Quadro 7</b> – Uso do discurso reportado na argumentação.....	73
<b>Quadro 8</b> – Estratégias do reclamado e do reclamante ao usar o discurso reportado.....	109
<b>Quadro 9</b> – As funções e os propósitos de uso do discurso reportado no PROCON.....	112

## **LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E SÍMBOLOS**

ACe	Análise da Conversa de base Etnometodológica
DRD	Discurso reportado direto
PROCON	Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor

### **SÍMBOLOS**

@	Marca discurso reportado no estudo de Haakana (2007)
£	Representa voz sorridente no estudo de Haakana (op. cit.)

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>2</b>	<b>O DISCURSO REPORTADO</b> .....	15
2.1	A CONTRIBUIÇÃO DE BAKHTIN E DE VOLOSHINOV PARA OS ESTUDOS DO DISCURSO REPORTADO.....	15
2.2	A CONTRIBUIÇÃO DA GRAMÁTICA TRADICIONAL.....	16
2.3	A VISÃO DE TANNEN SOBRE DISCURSO REPORTADO.....	17
2.4	HOLT E CLIFT: O DISCURSO REPORTADO EM SITUAÇÕES DE INTERAÇÕES NATURAIS.....	21
2.5	A CONTRIBUIÇÃO DE RAE E KERBY: O DISCURSO REPORTADO EM NARRATIVAS.....	23
2.6	PENSAMENTO REPORTADO.....	26
2.7	CLARK E GERRIG: DISCURSO REPORTADO É UM TIPO DE DEMONSTRAÇÃO.....	31
2.8	BUTTNY E WILLIAMS: DISCURSO REPORTADO EM CONTATOS INTER-RACIAIS.....	35
2.9	ROCHA: UMA VISÃO SOCIOCOGNITIVA DE DISCURSO REPORTADO.....	36
<b>3</b>	<b>PERSPECTIVAS TEÓRICAS</b> .....	41
3.1	UMA PERSPECTIVA INTERACIONAL EM LINGUÍSTICA.....	41
3.1.1	Os <i>footings</i> assumidos pelas partes.....	46
3.2	O DISCURSO REPORTADO COMO TRABALHO DE FACE.....	47
3.2.1	Conceitos básicos de face.....	47
3.2.2	Estratégias de trabalho de face.....	48
3.3	A FUNÇÃO ARGUMENTATIVA DO DISCURSO REPORTADO.....	52
<b>4</b>	<b>CONTEXTO DE PESQUISA: PROCON</b> .....	55
4.1	O PROCON.....	55
4.2	O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	57
<b>5</b>	<b>METODOLOGIA DE PESQUISA</b> .....	59
5.1	O MÉTODO QUALITATIVO.....	59
5.2	A PESQUISA QUALITATIVA NO PROCON.....	61
5.3	UM ESTUDO DE CASO: DISCURSO REPORTADO.....	61
5.4	A ETNOGRAFIA EM NOSSOS ESTUDOS.....	62
5.5	O POSICIONAMENTO DO PESQUISADOR.....	62
5.6	PROCON: <i>LOCUS</i> DE PESQUISA.....	63
5.7	DESCRIÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA DO PROCON.....	63
5.8	A GERAÇÃO DOS DADOS.....	64
5.9	A SEGMENTAÇÃO DOS DADOS.....	65
5.10	A TRANSCRIÇÃO DOS DADOS.....	66
<b>6</b>	<b>DISCURSO REPORTADO: ANÁLISE DE DADOS</b> .....	68
6.1	A FUNÇÃO ARGUMENTATIVA DO DISCURSO REPORTADO.....	68
6.1.1	A Reclamante.....	69
6.1.2	O Reclamado.....	71

6.2	O USO DO DISCURSO REPORTADO COMO TRABALHO DE FACE.....	73
6.2.1	Estratégias de trabalho de face do Reclamado.....	75
6.2.2	Estratégias de trabalho de face da Reclamante.....	76
6.3	O DISCURSO REPORTADO COMO DEMONSTRAÇÃO.....	85
6.4	OS <i>FOOTINGS</i> SINALIZADOS PELO DISCURSO REPORTADO.....	89
6.4.1	O Reclamado.....	89
6.4.2	A Reclamante.....	98
<b>7</b>	<b>REFLEXÕES A PARTIR DOS RESULTADOS OBTIDOS NA ANÁLISE</b> .....	<b>110</b>
<b>8</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>114</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>115</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>119</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem como objeto de estudo o discurso reportado<sup>1</sup> produzido por reclamado e reclamante no contexto institucional mediado: audiências de conciliação do PROCON de uma cidade do estado de Minas Gerais. Encontramos suporte teórico em uma perspectiva interacional em linguística para investigar o uso do discurso reportado pelos participantes da interação com a função argumentativa de sustentar seus pontos de vista; como estratégia de trabalho de face; como um tipo de demonstração e para sinalizar seu papel discursivo em relação ao discurso que está sendo proferido.

Procuramos focar no uso e na função do discurso reportado pronunciado pelo reclamado e reclamante, pois foi na fala das partes – reclamado e reclamante – em audiências de conciliação no PROCON, que o fenômeno se mostrou mais recorrente. Para tanto, num primeiro momento, analisamos a função argumentativa deste fenômeno, com base no estudo de Schiffrin (1987), e verificamos que o falante se posiciona e sustenta sua posição dentro daquele contexto utilizando o discurso reportado. Num segundo momento, focamos no discurso reportado como estratégia de trabalho de face, uma forma de se defender e ameaçar o outro (PENMAN, 1990; SILVEIRA; GAGO, 2005). Posteriormente, analisamos o discurso reportado como um tipo de demonstração, a fim de confirmar em nossos dados o que já havia sido proposto por Clark e Gerrig (1990). E, por último, com base no estudo de Goffman (1998) sobre *footing*, propusemo-nos a analisar os papéis discursivos – animador, autor, responsável/principal e figura – do falante ao utilizar o discurso reportado unido aos itens anteriores de análise.

O material linguístico que compõe nosso *corpus* é formado por quatro audiências de conciliação realizadas no PROCON, denominadas “Pedreiro Rui”, “Eletro Casas”, “Banco Sul” e “Super Gesso”.

A finalidade de uma audiência de conciliação é buscar um acordo entre as partes, para que não seja necessário o encaminhamento para outra instância. O PROCON atua no âmbito administrativo, tentando solucionar conflitos nas relações de consumo, através do acordo entre o consumidor e o fornecedor de bens e de serviços. Assim, para esta instituição, a meta principal é o estabelecimento de um acordo, porém, para isso, é necessário primeiro gerenciar a situação de conflito já estabelecida previamente entre as partes.

Geralmente, o consumidor (reclamante) procura responsabilizar o representante da empresa (reclamado) pelos prejuízos sofridos, que, por sua vez, tenta atribuir a

---

<sup>1</sup> Apesar de estarmos cientes de que reportar é uma maneira de reconstruir o discurso no momento da interação, convencionalizamos usar a nomenclatura **discurso reportado** para este fenômeno.

responsabilidade pelos danos a terceiros ou até mesmo ao consumidor. O mediador tem como objetivo produzir um acordo entre as partes, produzindo um discurso do consenso se alinhando ora ao reclamante e ora ao reclamado.

A relevância da nossa investigação para a área da interação deve-se, principalmente, ao fato de analisar o uso de discurso reportado em contexto institucionalizado de reclamação, que é mediado por um advogado e/ou estagiário do PROCON, diferente dos contextos institucionalizados já estudados até então na literatura de discurso reportado. O PROCON é um contexto institucional mediado, entretanto a intervenção do mediador é moderada, podendo as partes interagir entre elas durante a audiência de conciliação em vez de se limitarem a responder às perguntas feitas pelo mediador.

Motivados pelas finalidades que descrevemos, desenvolvemos algumas perguntas que conduzirão esta pesquisa, cujas respostas serão apresentadas após a análise dos dados:

- (a) Quais as funções argumentativas do discurso reportado produzido em audiências de conciliação no ambiente institucional do PROCON?
- (b) Qual a estratégia de trabalho de face utilizada pelas partes – reclamado e reclamante – ao produzir discurso reportado?
- (c) O discurso reportado em nosso contexto de pesquisa pode ser um tipo de demonstração<sup>2</sup>?
- (d) De que modo o discurso reportado sinaliza os *footings* assumidos pelos participantes?

A presente dissertação está dividida em oito capítulos que fornecem ao leitor uma visão sobre o processo de investigação que conduziu nosso estudo. No capítulo a seguir, apresentamos uma revisão de algumas das principais posições teóricas existentes sobre discurso reportado: Bakhtin (1995); Voloshinov (1971); Tannen (1989); Holt e Clift (2007); Rae e Kerby (2007); Haakana (2007); Barnes e Moss (2007); Clark e Gerrig (1990); Buttny e Williams (2000); Rocha (2004). Incluindo o estudo do fenômeno pela Gramática Tradicional (CUNHA; CINTRA, 2001).

No capítulo 3, fizemos uma contextualização da literatura que servirá de base para nossa análise de dados. Primeiramente, apresentamos a abordagem fomentadora deste estudo – a Linguística Interacional (GUMPERZ, 1999; COUPER-KUHLEN; SELTING, 2001; SILVEIRA, 2008) –, junto com o conceito de *footing* (GOFFMAN, 1998). Além disso, foi

---

<sup>2</sup> O discurso reportado como um tipo de demonstração será conceituado na seção 2.7.

realizada uma revisão sobre as principais discussões na literatura pertinente sobre face e trabalho de face. Por último, tratamos a função argumentativa e sua relação com o discurso reportado.

No capítulo 4, observamos o nosso contexto de pesquisa, passando, primeiro, pela história do PROCON, depois, pelo que é e como funciona esta instituição, e, por fim, pela Lei que ampara o desenvolvimento do trabalho no PROCON.

No capítulo 5, apresentamos em detalhes a metodologia empregada na pesquisa, incluindo a especificação dos procedimentos de geração e análise de dados.

No capítulo 6, analisamos os nossos dados a fim de verificar de que forma os participantes – reclamado e reclamante – utilizam o fenômeno discurso reportado como recurso discursivo-interacional para argumentar em favor de seus pontos de vista, para proteger a própria face e ameaçar a do outro, para demonstrar o que aconteceu no contexto reportado e para sinalizar os *footings* assumidos pelas partes.

No capítulo 7, refletimos sobre o uso do discurso reportado pelas partes – reclamado e reclamante – a partir dos resultados obtidos na análise respondendo nossas questões de pesquisa.

Por fim, fechamos nosso estudo com as “Considerações Finais”. As referências e os anexos encerram o trabalho.

## 2 O DISCURSO REPORTADO

Este capítulo tem por objetivo fazer uma revisão de algumas das principais posições teóricas existentes sobre discurso reportado. Tannen (1989) nos chama atenção para o fato de que a fala reportada, na verdade, não é uma mera reprodução da fala do outro, mas é construída criativamente pelo falante em uma dada situação de uso. A fim de compreendermos melhor o fenômeno do discurso reportado, faremos uma breve revisão na Gramática Tradicional (CUNHA; CINTRA, 2001) e nos estudos de Bakhtin (1995); Voloshinov (1971); Holt e Clift (2007); Haakana (2007); Barnes e Moss (2007); Rae e Kerby (2007); Clark e Gerrig (1990); Buttny e Williams (2000) e Rocha (2004).

### 2.1 A CONTRIBUIÇÃO DE BAKHTIN E DE VOLOSHINOV PARA OS ESTUDOS DO DISCURSO REPORTADO

Bakhtin (1995) reconhece que é através da incorporação do discurso alheio que o falante constitui a consciência de seu próprio discurso. A fala, como construção coletiva e capacidade cultural, é, em grande parte, constituída pela fala do outro.

A consciência do sujeito para Bakhtin (op. cit.) é histórica e social, pois o centro organizador de sua atividade mental, que é o signo, é exterior ao sujeito. A realidade social molda a atividade mental do indivíduo quando este interioriza a fala do outro. Nesse sentido, a palavra é um instrumento da consciência, porque acompanha e comenta toda criação ideológica. Quando assistimos a um filme, por exemplo, nossa consciência está abordando tal manifestação verbalmente, ou seja, usamos nosso discurso interior para compreendê-lo. A palavra é que faz a ponte entre o nosso discurso interior e o discurso exterior.

O sujeito falante compreende a fala do outro ativamente. A compreensão ativa é uma forma de diálogo. Aprender a palavra do outro ativamente significa orientar-se em direção a ela. A cada palavra da enunciação que estamos em processo de compreender, fazemos corresponder uma série de palavras nossas formando uma réplica.

Podemos dizer que esse processo também acontece no discurso reportado, por isso, consideramos que todo discurso reportado é uma recriação. Mesmo que as palavras originais sejam repetidas literalmente, o contexto de produção já não é mais o mesmo.

O falante pode se esforçar para ser fiel ao citar o discurso do outro, mas o discurso reportado deve ser compreendido, consideradas as perspectivas de que nenhum discurso é inteiramente original, mesmo aquele que não se inscreve em nenhuma citação explícita; de que quem expressa o discurso do outro o faz em seu próprio discurso ao qual vincula o

discurso alheio; e de que a enunciação sempre leva em conta uma terceira pessoa, a quem se apresenta o discurso reportado.

Dessa forma, podemos dizer que qualquer discurso é polifônico (BAKHTIN, 1995), ou seja, associa vários outros discursos e, por isso, deve ser compreendido como uma recriação e não mera repetição do que foi dito originalmente.

Voloshinov (1971) afirma que um discurso original qualquer se altera ao ser proferido por um falante que está reportando as palavras de outro dentro de um contexto de discurso reportado. Dessa forma, para o autor a repetição da fala do outro é fundamental para o diálogo e o contexto reportado não pode ser dissociado do discurso reportado.

Os estudos de Bakhtin (op. cit.) e de Voloshinov (op. cit.) contribuíram para nossa pesquisa em discurso reportado, porque nos fizeram refletir sobre a natureza polifônica do fenômeno para fazermos nossas análises (cf. Capítulo 6).

## 2.2 A CONTRIBUIÇÃO DA GRAMÁTICA TRADICIONAL

O discurso reportado tem sido rotulado na Gramática Tradicional pelas expressões discurso direto, indireto e indireto livre, como podemos ver na *Nova Gramática do Português Contemporâneo*, de Cunha e Cintra (2001). Segundo os autores, estes tipos de discurso são usados para que nós conheçamos os pensamentos e as palavras de personagens que podem ser reais ou fictícios.

O discurso direto é aquele em que o narrador introduz a personagem e depois deixa esta falar por si mesma. As características deste discurso são, no plano formal, a presença de verbos *dicendi* como *dizer*, *afirmar*, *responder* entre outros e no plano expressivo, a capacidade de atualizar o episódio, fazendo emergir da situação a personagem, tornando-a viva para o ouvinte.

O discurso indireto é aquele em que o narrador incorpora ao seu falar uma informação da personagem. As características deste tipo de discurso são, no plano formal, o fato de as falas aparecerem em uma oração subordinada substantiva e, no plano expressivo, o emprego deste discurso pressupor um tipo de relato de caráter informativo e intelectual.

Por fim, o discurso indireto livre é a forma de expressão que aproxima narrador e personagem. Suas características são, no plano formal, a liberdade sintática do escritor e sua adesão à vida do personagem e, no plano expressivo, a possibilidade de a narrativa ser mais fluente, de ritmo e tom mais elaborado. Além disso, para apreensão da fala dita reportada é importante o papel do contexto.

Estas categorias da maneira que são tratadas pela Gramática Tradicional são como categorias fechadas e estanques, ignorando a dinamicidade do processo de construção de discurso reportado. Em nosso estudo pretendemos analisar essas categorias como têm sido usadas em situações reais de fala no ambiente institucional. Recorremos à gramática apenas para vermos como o fenômeno discurso reportado estava sendo trabalhado.

### 2.3 A VISÃO DE TANNEN SOBRE DISCURSO REPORTADO

Tannen (1989) afirma que o discurso reportado não implica necessariamente na reprodução literal da fala do outro. A autora faz um passeio pela literatura de discurso reportado, apresentando sua visão sobre o assunto. Em um primeiro momento ela diz que em uma determinada situação um falante repete as palavras de outro, o que é referido como discurso reportado. Esse discurso assume duas formas: direto e indireto. Segundo Tannen (op. cit.), discurso direto é entendido como a expressão de uma pessoa que será formulada como diálogo na voz de outro falante, como por exemplo: “Sam disse: ‘Eu virei’”<sup>3</sup>. Já o discurso indireto é quando a fala de uma pessoa é parafraseada pelo falante corrente de uma dada situação, como podemos ver em: “Sam disse que ele viria”<sup>4</sup>.

Tannen (op. cit.), ao tratar de discurso reportado e diálogo, retoma as ideias de Voloshinov (1971) e Bakhtin (1995) para quem o diálogo é crucial devido à natureza polifônica de toda expressão e de cada palavra. Esta polifonia deriva-se das múltiplas ressonâncias de pessoas, de contextos e de gêneros com que a expressão ou a palavra tem sido associada.

A autora pretende chamar atenção para a relação dinâmica que existe entre a fala reportada e o contexto reportado. Ela ressalta que quando há uma mudança no contexto o significado da expressão também muda.

Tannen (op. cit.) questiona o termo discurso reportado, pois para a autora ninguém reporta a fala do outro fidedignamente como foi dita. Sendo assim, a autora prefere o termo “discurso construído” a discurso reportado. Apesar de estarmos de acordo com ela que o discurso é construído, convencionalizamos a tipologia discurso reportado para olhar nossas situações de conflito.

---

<sup>3</sup> Apresentaremos daqui em diante para as traduções de língua inglesa para o português, a versão em inglês em nota de rodapé, a fim de possibilitar ao leitor a possibilidade de acesso ao texto original (“*Sam said, ‘I’ll come’*”) (TANNEN, 1989, p. 98).

<sup>4</sup> (“*Sam said he would come*”) (TANNEN, 1989, p. 98).

Segundo Tannen (op. cit.), a fala reportada é criativamente construída pelo falante na situação corrente. Para sustentar a sua ideia ela apresenta os seguintes tipos de discurso reportado: Diálogo representando o que não foi dito (*Dialogue representing what wasn't said*); Diálogo como instanciação (*Dialogue as instantiation*); Diálogo resumido (*Summarizing dialogue*); Diálogo coral (*Choral dialogue*); Diálogo como fala interior (*Dialogue as inner speech*); A fala interior dos outros (*The inner speech of others*); Diálogo construído por um ouvinte (*Dialogue constructed by a listener*); Diálogo alimentado do indireto para o direto (*Dialogue fading from indirect to direct*); Diálogo incluindo referentes vagos (*Dialogue including vague referents*); Falante 'não-humano' (*Nonhuman speaker*). Apresentam-se a seguir as principais características de cada um deles:

- **Diálogo representando o que não foi dito:** a pessoa reporta uma fala que não havia sido falada por ninguém anteriormente. Como podemos ver no exemplo de Tannen (op. cit.) uma jovem que está contando uma história para sua amiga e representa, em forma de diálogo, o que ela não disse:

Excerto (01) Você não pode dizer, “Bem papai eu não OUVI você.”<sup>5</sup> (tradução nossa)

Este é um claro exemplo de diálogo construído em vez de reportado, em que o falante exprime o que não foi dito.

- **Diálogo como instanciação:** é construído para ilustrar um tipo de expressão que é representada como ocorrendo repetidamente. Um exemplo dado pela autora é um homem contando que sua mãe, sempre que queria puni-lo por alguma coisa que aconteceu, ela dizia:

Excerto (02) “Oh espere até seu pai chegar.”<sup>6</sup> (tradução nossa)

- **Diálogo resumido:** resume o que foi dito. Isto é, ele diz o essencial em vez de dizer especificamente o que foi dito. Tannen (op. cit.) traz um exemplo de algumas pessoas que tinham ido jantar em um restaurante e uma das pessoas fala:

Excerto (03) “nós não deveríamos estar aqui porque Imelda Marcos é a dona deste restaurante.”<sup>7</sup> (tradução nossa)

---

<sup>5</sup> *You can't say, "Well Daddy I didn't HEAR you."* (TANNEN, 1989, p. 111).

<sup>6</sup> *"Oh wait until your father comes."* (TANNEN, 1989, p. 112).

<sup>7</sup> *"We shouldn't be here because Imelda Marcos owns this restaurant."* (TANNEN, 1989, p. 113).

Este é um exemplo de diálogo resumido, pois a pessoa não falou o porquê de ela não querer ir ao restaurante da Imelda Marcos, apenas falou que não deviam ter ido porque o restaurante era dessa pessoa.

● **Diálogo coral:** é atribuído a mais de uma pessoa, como podemos ver no exemplo abaixo em que uma mulher narra uma experiência que ela teve no aeroporto de Atenas: uma mulher grega tenta passar à frente na fila em que americanos esperavam há horas. Os americanos se opõem até ela dizer que tinha crianças pequenas com ela. Então todos eles dizem:

Excerto (04) “Oh nesse caso, prossiga.”<sup>8</sup> (tradução nossa)

● **Diálogo como fala interior:** significa a fala reportada como sendo o pensamento do falante e não aquilo que ele realmente disse. A autora mostra um exemplo de um falante narrando um caso que aconteceu com ele no metrô de Nova York. Ele descreve um homem desconhecido que, ao entrar no trem, começa a resmungar sobre perversão. Então, o falante reporta o que ele pensou naquele momento:

Excerto (05)  
 “e eu pensei ‘Oh Deus,  
 se eu encontrar  
 alguma atitude ligeiramente psicótica em pervertidos  
 eu realmente não tenho vontade de andar de trem’”.<sup>9</sup> (tradução nossa)

● **A fala interior dos outros:** o falante reporta o pensamento do outro pela sua expressão facial, reação, fala, entre outras coisas. Tannen (op. cit.) nos traz vários exemplos, entre eles podemos apresentar um: quando ocorre um incidente em que uma bicicleta bate em um ônibus um narrador sugere pela reação do motorista do ônibus, que ele poderia ter pensado algo como:

Excerto (06) “Oh meu De::us!”<sup>10</sup> (tradução nossa)

Então, podemos dizer que o narrador vai inferir pela reação do motorista o que ele estava pensando naquele momento, porém ele pode não estar certo.

<sup>8</sup> “*Oh in that case, go ahead.*” (TANNEN, 1989, p. 113).

<sup>9</sup> “*and I thought ‘Oh God,  
 if I am going to get  
 someone’s slightly psychotic attitude on pervers  
 I really don’t feel like riding this train.’*” (TANNEN, 1989, p. 114).

<sup>10</sup> *And the bus driver was like “Oh my Go::d!”* (TANNEN, 1989, p. 115).

● **Diálogo construído por um ouvinte:** é o ouvinte suprir uma linha no diálogo do outro. No exemplo de Tannen (op. cit.), a ouvinte, Mary, constrói uma expressão no papel de Daisy se dirigindo aos filhos dela:

Excerto (07)

DAISY o momento em que as crianças crescem o suficiente  
para fazerem as coisas por elas mesmas,  
é quando

MARY “Você mesmo faz isto.”<sup>11</sup> (tradução nossa)

Logo, quando um interlocutor profere uma linha de diálogo para uma história que ele não está contando, aquele diálogo não pode ser considerado “reportado”. O ouvinte está apenas demonstrando sua compreensão da perspectiva do falante.

● **Diálogo alimentado do indireto para o direto:** é a fala passando da indireta para a direta. Como podemos ver no excerto de uma narrativa contada por uma mulher sobre sua experiência com um dentista, uma fala indireta enfraquece a direta.

Excerto (08)

Era como se ele estivesse contando para todo o mundo  
para “ter seus dentes de siso extraídos.”<sup>12</sup> (tradução nossa)

“Contando para todo o mundo para” é a forma de introduzir uma fala indireta, mas ela é seguida por uma fala direta: “ter seus dentes de siso extraídos.” Então, como vimos o diálogo começa indireto e passa para o direto.

● **Diálogo incluindo referentes vagos:** o uso de referentes vagos torna claro que o diálogo nunca foi falado da forma como foi reportado. Como, por exemplo, uma mulher contando como o seu pai falou com ela:

Excerto (09)

“Ele estava me mandando sair para pegar ferramentas ou o que quer que seja  
[imitando o pai] “Vá pegar isto  
e isto parece com isto e o outro”<sup>13</sup> (tradução nossa)

---

<sup>11</sup> DAISY *The minute the kids get old enough  
to do these things themselves,  
that's when*

MARY “*You do it yourself.*” (TANNEN, 1989, p. 116).

<sup>12</sup> *It was like he was telling everybody  
To “have your wisdom teeth taken out.”* (TANNEN, 1989, p. 117).

<sup>13</sup> *He was sending me out to get tools or whatever  
[imitating father] “Go get this  
and it looks like this and the other”* (TANNEN, 1989, p. 118).

O que se pode concluir desse exemplo é que o pai não deve ter dito com essas palavras, porque nem mesmo ele poderia ter esperado que ela localizasse o que ele queria, uma vez que está muito vago.

● **Falante ‘não-humano’**: ocorre quando alguém fala por algum animal. Como podemos ver no exemplo de Tannen (op. cit.): um falante faz uma pergunta a um gato e o ouvinte responde como se fosse o animal. Esse ouvinte ao responder como se fosse gato muda sua voz para animar o diálogo.

Excerto (10)

“O que você vê lá fora, gatinho?  
Eu vejo um mundo lindo esperando por mim.”<sup>14</sup> (tradução nossa)

Em suma, os exemplos de diálogos que vimos demonstraram que muito do que toma a forma de diálogo não significa um recorte do que o outro tinha dito, mas a construção feita pelo falante para formular a informação de maneira efetiva e envolvente.

Como podemos observar, Tannen (op. cit.) está mostrando que o discurso não é reportado, mas construído. Porém, como já dissemos, por convenção usamos em nosso trabalho a expressão discurso reportado.

A autora afirma que o discurso reportado não implica necessariamente reprodução literal da fala do outro, chama-nos atenção para a relação dinâmica que existe entre a fala reportada e o contexto reportado. Estas considerações foram de tamanha relevância para nosso estudo, pois em nossas análises prestaremos atenção na intenção do falante ao fazer uso do discurso reportado.

## 2.4 HOLT E CLIFT: O DISCURSO REPORTADO EM SITUAÇÕES DE INTERAÇÕES NATURAIS

Holt e Clift (2007) tratam da fala reportada em situações de interações naturais. As autoras passam pelo contexto e principais temas da literatura sobre discurso reportado e afirmam que o estudo sobre fala reportada tem emergido, nos últimos anos, de uma variedade de disciplinas como teoria literária, filosofia, linguística e sociologia. A proposta do círculo de Bakhtin/Voloshinov de que muito do que nós dizemos é penetrado com as vozes de outros (polifonia) mostrou-se altamente influente para além do domínio da teoria literária. Na filosofia, a fala reportada tem sido de interesse em sua capacidade reflexiva e, na linguística,

<sup>14</sup> “*What do you see out there, kitty?*

*I see a beautiful world just waiting for me.*” (TANNEN, 1989, p. 118).

com o trabalho da Metapragmática (*metapragmatics*), que teve sua origem na preocupação com a fala reportada como ‘uma fala dentro da fala, uma mensagem dentro de uma mensagem’. De acordo com as autoras é possível identificarmos três preocupações na literatura: com a **forma** da fala reportada, com a **autenticidade** e com a **função**.

#### ● Forma

A fala reportada pode ter a forma direta e a forma indireta. A direta é usada para transmitir a forma e o conteúdo da expressão reportada, incluindo gestos e expressões faciais. Na indireta o falante tem a opção de, ao comunicar, fazer um comentário sobre a expressão como ela foi proferida. Então, por exemplo, se uma expressão é reportada com uma voz zangada, na forma direta a zanga seria ouvida como a do falante reportado, e na forma indireta seria ouvida como um comentário do falante corrente sobre a expressão.

A forma mais comum é um pronome e um *verbum dicendi* tal como ‘dizer’, ‘falar’, ‘perguntar’, tanto para a forma direta como para a indireta. No inglês há ainda uma característica na forma indireta que é o complementador ‘that’, que no português seria o ‘que’.

#### ● Autenticidade

Com relação à autenticidade da fala reportada, Holt e Clift (op. cit.) dizem que a pesquisa sobre discurso reportado começa com a suposição de que a fala direta é mais exata que a indireta, mas estudos mais recentes mostram que raramente a fala é reportada exatamente como foi dita. As autoras citam Voloshinov (1971), primeiro a criticar a questão da fala reportada ser uma reprodução autêntica da fala original, propondo que o significado da expressão original é inevitavelmente alterado no contexto reportado.

#### ● Função

Finalmente, Holt e Clift (op. cit.) tratam da função, buscando responder à seguinte questão: “o que o discurso reportado faz?” Segundo as autoras, tem sido proposto que a fala reportada é usada em histórias não somente para repetir uma interação, mas também para permitir ao falante carregar simultaneamente sua atitude para a expressão reportada.

Holt e Clift (op. cit.) afirmam que pesquisas recentes apontam motivações interacionais para o uso do discurso reportado, mostrando a influência do sociólogo Goffman (1998), que está preocupado com os papéis do falante e do ouvinte na interação social. O falante assume os papéis de “animador” – “a caixa que produz som” –, de “autor” – “o agente

que escreve as linhas” – e de “principal” – “a parte cuja posição as palavras atestam”. Os três papéis podem ser empregados pelo falante ao mesmo tempo, mas frequentemente não o são. Por exemplo, o vice-presidente ao ler para outras pessoas o texto que foi escrito pelo presidente, ele é somente o animador da fala. Então, reportando a fala do outro o falante é o animador e não é nem o autor nem o principal. Assim, nossa habilidade de usar o discurso reportado vem do fato que nós podemos adotar diferentes papéis dentro do ‘formato de produção’.

Nesse estudo o que mais nos interessou foi a preocupação com a função do discurso reportado, pois em nosso trabalho o que vamos analisar é a função desse fenômeno no ambiente institucional do PROCON.

## 2.5 A CONTRIBUIÇÃO DE RAE E KERBY: O DISCURSO REPORTADO EM NARRATIVAS

O estudo de Rae e Kerby (2007) analisa o discurso reportado em narrativas. O *corpus* são histórias contadas por jovens de seus encontros frequentes com a polícia, que revela como falantes formam contextos para o discurso reportado. Além disso, eles exploram como ações são representadas na fala reportada.

Os autores se preocuparam com a prática de construção de narrativas que ocorre dentro de narrativas e que pode ser ilustrado com o seguinte exemplo:

Excerto (11)

- 1 Russ: ... Eu estava sentado lá e  
 2 eles vão Lá ele é  
 3 .hh escapou é eu bati na porta direita  
 4 nem mesmo sabia: de quem era hih hih  
 5 (.)  
 6 → Eu vou ‘esta casa é do meu tio’ e  
 7 todos eles foram não agh ah hah escaparam e <sup>15</sup> (tradução nossa)

Neste fragmento acima, Russ está reportando como ele despistou pessoas que o estavam perseguindo. A análise de Rae e Kerby (op. cit.) foca sob o contexto, que o falante mostra na linha 4, para o discurso reportado direto, que está na linha 6. Nesta linha 6, Russ

---

<sup>15</sup> 1 Russ: ... *I'm sitting there and*  
 2 *they goes There he is*  
 3 *.hh ran off yeah an I knocked on this door right*  
 4 *didn't even kno(hoh)w: whose it was hih hih*  
 5 *(.)*  
 6 *I goes this is my ↑uncle's house and*  
 7 *they all went no agh ah hah an ran off and* (RAE; KERBY, 2007, p. 179).

usa o discurso reportado direto (doravante DRD) para reportar algo que ele disse: ‘esta é a casa do meu tio’. Ele produz esta fala reportada como uma ação em uma série de ações e de eventos, que são formulados de várias maneiras.

Os autores enfatizam a importância do contexto que o falante provê para uma fala reportada. O contexto para a produção de DRD é a representação de uma ação que repetindo a fala é receptivo. O falante usa o discurso reportado para citar sua ação. A sequência de ações sendo reportadas é esquematizada pelos autores da seguinte maneira:

**a** → ((formulação da ação da polícia envolvendo discurso reportado direto))  
**r** → ((formulação da ação dos falantes, que são jovens contando suas histórias, envolvendo discurso reportado direto))<sup>16</sup> (tradução nossa)

Como podemos ver no exemplo a seguir, há uma preocupação com o contexto para o falante reportar o que ele disse.

Excerto (12)

1 Ben: **a** → Vai tirar seus sapatos e meias  
 2 **r** → Vai por que<sup>17</sup> (tradução nossa)

Como vimos, o falante demonstra que desafiou o outro, porém não é apenas dizendo o que ele fez ou disse, mas mostrando o que ele disse.

O DRD pode ser usado para fazer implicações sobre aspectos do estado cognitivo de falante reportado e/ou sua postura.

O DRD acontece em uma sequência de ações. Por exemplo, reportar uma ação com o discurso reportado direto provê uma forma de mostrar a postura do falante reportado e/ou seu estado cognitivo, que pode ter implicação para seu caráter ou identidade. No entanto, é evidente que há circunstâncias reportadas por um falante em que há restrição sobre até que ponto o DRD pode ser usado para demonstrar o que a outra parte está fazendo. Como podemos ver no excerto seguinte, um relato de uma ação em uma série de ações não será imediatamente seguido de outro relato de ação.

Excerto (13)

1 Russ: ... Eu estava sentado lá e  
 2 eles vão Lá ele é  
 3 .hh escapou é eu bati na porta direita  
 4 → nem mesmo sabia: de quem era hih hih

<sup>16</sup> **a** → ((*formulation of police action involving DRS*))

**r** → ((*formulation of speakers' action involving DRS*)) (RAE; KERBY, 2007, p. 182).

<sup>17</sup> 1 Ben: **a** → *Goes take your shoes and socks off*

2 **r** → *Goes why* (RAE; KERBY, 2007, p. 182).

5           (.)  
 6           Eu vou ‘esta casa é do meu tio’ e  
 7           todos eles foram não agh ah hah escaparam e  
 8         → Eu nem mesmo sabia de quem era e  
 9           este grande homem velho vem à porta  
 10          (0.8)  
 11          vai ↓Quem é você (.) foi hhh! .hhh  
 12     Steve: huh huh huh huh  
 13     Russ: escapou<sup>18</sup> (tradução nossa)

Neste excerto, uma sequência de ações reportadas contém falas intercaladas que não reportam ações. Os autores representam esquematicamente, ação por ação, com as ações enumeradas. As linhas do excerto acima que não são ações reportadas não são introduzidas no esquema. Rae e Kerby (op. cit.) afirmam que são oito ações, três descrições (A2, A3, A6) e cinco usam o DRD (A1, A4, A5, A7, A8).

A1 eles vão Lá ele é (linha 02)  
 A2 .hh escapou é (linha 03)  
 A3 eu bati na porta direita (linha 03)  
     → nem mesmo sabia: de quem era hih hih (linha 04)  
 A4 Eu vou esta casa é do meu tio (linha 06)  
 A5 todos eles foram não agh ah hah escaparam e (linha 07)  
     → Eu nem mesmo sabia de quem era (linha 08) e  
 A6 este grande homem velho vem à porta (linha 09)  
 A7 vai ↓Quem é você (linha 11)  
 A8 foi hhh! .hhh (linha 11)

Para concluir, o DRD é um recurso de formular ações; sua capacidade de representar somente o que o falante disse é uma restrição à sua capacidade de representar o que foi dito. Pode-se dizer que o discurso reportado ocorre como uma representação de uma ação em uma série de ações.

Portanto, Rae e Kerby (op. cit.) trabalham com narrativas, enfatizando a importância do contexto que o falante provê para uma fala reportada e explorando como ações são

---

<sup>18</sup> 1 *Russ: ... I'm sitting there and*  
 2       *they goes There he is*  
 3       *.hh ran off yeah an I knocked on this door right*  
 4       → *didn't even kno(hoh)w: whose it was hih hih*  
 5       (.)  
 6       *I goes this is my ↑uncle's house and*  
 7       *they all went no agh ah hah an ran off and*  
 8       → *I didn't even know whose it was and*  
 9       *this big gee:zer come to the door*  
 10      (0.8)  
 11      *goes ↓Who a you (.) went hhh! .hhh*  
 12 *Steve: huh huh huh huh*  
 13 *Russ: an jus ran off* (RAE; KERBY, 2007, p. 186).

representadas na fala reportada. Todos esses itens são importantes para analisarmos nossos dados, em especial a questão de o discurso reportado ter como contexto ações, que em nosso *corpus*, são argumentativas e estratégias de trabalho de face.

## 2.6 PENSAMENTO REPORTADO

O pensamento reportado é objeto de estudo de Haakana (2007) em histórias de reclamação, uma vez que, segundo ele, este tem sido pouco analisado interacionalmente. O autor foca sua análise na construção, no padrão e no uso do pensamento reportado.

Os dados são de histórias de reclamação em Finlandês. Com estes dados Haakana (op. cit.) pretende demonstrar que o pensamento reportado é um processo bem ajustado para a construção de reclamações. O autor enfatiza que existem vários tipos de reclamações, mas o que vai lhe interessar é aquele em que a história é uma reclamação de uma terceira parte, isto é, uma reclamação sobre a transgressão de uma parte ausente.

A construção e o uso de pensamento reportado têm sido estudados especialmente em textos literários, em narrações de textos ficcionais. A fala reportada e o pensamento reportado podem ser gramaticalmente construídos da mesma forma. Segundo Haakana (op. cit.) falta uma análise de como o pensamento reportado é construído e usado, e especialmente análise das diferenças interacionais entre fala e pensamento reportados.

De acordo com a análise de seu *corpus*, o autor afirma que o pensamento reportado é recorrentemente encontrado em um ambiente sequencial específico: o narrador da história de reclamação apresenta o pensamento reportado como uma reação silenciosa como podemos ver no excerto:

Excerto (14)

[Aquele gato ensanguentado/telefone]

1 J: embora ela assegurou que sim @ eu ainda posso dirigir sim @<sup>19</sup>

2 £ eu pensei que sim£ sim eh heh<sup>20</sup> (tradução nossa)

No exemplo, há uma fala reportada de alguém e a resposta subsequente do narrador, que não é descrita como uma expressão que foi dita em interação, mas como um pensamento. Através do uso de pensamento reportado, o narrador cria um cenário com multicamadas da

---

<sup>19</sup> O símbolo £ representa voz sorridente, isto é, a pessoa estava falando sorrindo. O símbolo @ marca o que está sendo reportado.

<sup>20</sup> [That bloody cat/telephone]

1 J: *although she did assure that yes @ I can still drive yeah@*

2 *£I thought that yeah£ eh heh* (HAAKANA, 2007, p. 152).

interação: por um lado descreve o que foi dito na interação, e, por outro lado dá ao ouvinte acesso ao que estava na mente do narrador no momento específico da interação narrada.

O que separa fala reportada de pensamento reportado é que esse último é uma reação silenciosa. Então, o pensamento reportado merece uma atenção específica como algo que não foi dito na conversa reportada e devem-se levantar questões sobre por que os narradores reportam algo que estava somente em sua mente. Este pode ter vários usos na interação, como por exemplo, através do uso do pensamento reportado o narrador pode mostrar que no momento da interação ele tinha uma crítica em sua mente, mas não era sensato dizer para a pessoa com quem estava interagindo.

O discurso reportado parece ser um processo central em histórias de reclamação, porém não somente ele, pois, como observaremos no excerto seguinte, o pensamento reportado também é bastante recorrente. Neste excerto, Leena (L) está telefonando do trabalho para seu noivo Jari (J) e contando-lhe como foi recebida pelo professor na hora do expediente na universidade para ver sua nota do exame final. Ela descobre que sua nota foi muito boa, mas acha que a conduta do professor merece uma reclamação. Leena retrata o professor como sem consciência profissional em certos aspectos, porque ele não tem preocupação em fazer questões bem elaboradas em sua prova.

Excerto (15)

[Professor/telefone]

1 L: .h [h £bem eu] penso que eu mereci£

2 J: [£nii : . £ ] ((é/sim))

3 L: isto (=a nota) mas então há aquele assunto que aquelas  
4 questões você sabe não estavam em minha mente muito  
5 boas.

6 J: [°°mm,°° ]

7 L: [.hh >e –então Kanto] la me perguntou aquilo .nhhh  
8 aquilo aquilo< (0.5) <@bem. Estas (.) questões foram  
9 muito fáceis eu acho.@>

10 (.)

11 J: [°°\*mm:.\*°°]

12 L: [mas eu não] então disse alguma coisa sobre aquilo e então  
13 [um pouco ] (.) eu reclamei sobre o que tinha: °e°

14 J: [°°eh heh°°]

15 L: foi perguntado daquele livro de Raija que França e  
16 Alemanha .hh eu esperava que houvesse algumas  
17 questões grandes que tivesse algum tipo de síntese  
18 .mhhh >então ele me disse @Bem, (0.6) tais  
19 questões são tão difíceis de fazer, h@

20 J: M(h)m [:m(h)h ]

21 L: [.mt eu pensei que @<bem bem>.@

22 J: =mh [e

23 L: [ele poderia prafticar fazendo-as um pouco.£

24 J: .hhh É como ele também tem uma educação básica  
 25 bastante boa£. [hih hih heh heh heh]<sup>21</sup> (tradução nossa)

Neste exemplo, o narrador usa tanto o discurso reportado (linhas 8 e 9, 18 e 19) como o pensamento reportado (linha 21) para construir sua reclamação contra o professor. Porém, o discurso reportado é usado em várias ocasiões, ao passo que o pensamento reportado é usado em apenas um caso (linha 21), o que, segundo o autor, é um padrão típico do seu *corpus*.

Sintática e prosodicamente o discurso reportado e o pensamento reportado podem ser construídos da mesma forma. Como podemos ver, a fala de Leena na linha 21 é construída com uma expressão que indica que vai reportar algo ('Eu pensei que') e reporta ('bem bem'). O pensamento reportado é visto como uma parte do 'diálogo construído' (TANNEN, 1989) da mesma forma que a fala reportada. O uso do pensamento reportado não garante que Leena pensou algo como aquilo que ela está narrando na situação atual, mas ela escolhe usá-lo como uma resposta para a expressão anterior do professor. Como a fala reportada, o pensamento reportado também pode ser visto como um dispositivo para avaliar o evento narrado. Embora com o discurso reportado o narrador possa deixar as palavras do transgressor falarem por elas mesmas, com o pensamento reportado o narrador pode mais claramente mostrar como ele avaliou a ação na situação descrita. Então, pensamento reportado oferece uma avaliação explícita, embora a situe em um universo fictício e não na interação em curso.

---

<sup>21</sup> 1 L: .h [h £well I] think that I did deserve£  
 2 J: [£ni : . £] ((yeah/yes))  
 3 L: it (=the grade) but then there is that issue that those  
 4 questions y'know were not to my mind very  
 5 good.  
 6 J: [°°mm, °° ]  
 7 L: [.hh >and -then Kanto] la asked me that .nhhh  
 8 that that< (0.5) <@well. these (.) questions were  
 9 pretty easy I guess. @>  
 10 (.)  
 11 J: [°°\*mm:.\*°°]  
 12 L: [but I didn't] then say anything to that and then  
 13 [a bit ] (.) I complained about what had: °e°  
 14 J: [°°eh heh°°]  
 15 L: was asked from that book by Rajja that France and  
 16 Germany .hh I had been expecting that there would be some  
 17 larger questions that there'd be some kind of synthesis  
 18 .mh hh >then he said to me @Well, (0.6) such  
 19 questions are so difficult to make, h@  
 20 J: M(h)m [:m(h)h ]  
 21 L: [.mt I thought that @<fi:ne fi:ne>. @  
 22 J: =mh [h  
 23 L: [he could practise making them a bit.£  
 24 J: .hhh Yeah as he has also quite a good basic  
 25 education£. [hih hih heh heh heh] (HAAKANA, 2007, p. 156).

Pensamento reportado ocorre mais raramente do que discurso reportado e é comum usá-lo para contar história. O pensamento reportado não constrói diálogo como o discurso reportado faz, isto é, nós não encontramos, *eu pensei... ele pensou ... eu pensei...* A forma da expressão para pensamento reportado é “eu pensei”, “ele pensou”, entre outras. Haakana (op. cit.) afirma que embora os falantes possam reportar os pensamentos dos outros, em seus dados ele encontrou apenas casos em que o narrador reportou seu próprio pensamento.

O contador da história de reclamação através do pensamento reportado pode apresentar certos tipos de imagem da situação: o antagonista estava se portando de certa maneira que vale reclamar sobre isso, mas o narrador não deixou sua crítica aparecer na interação. As expressões que são reportadas como pensamentos são às vezes aquelas que poderiam ter sido ditas na interação, mas não foram.

Concluindo, Haakana (op. cit.) diz que não só o discurso reportado, mas também o pensamento reportado é recorrente na construção de histórias. Porém, o pensamento reportado merece atenção especial por ser algo que não foi dito na interação descrita. No seu estudo, ao tratar o pensamento reportado, o autor aponta características do discurso reportado, que é um dispositivo para avaliar o evento narrado e constrói diálogo.

Além de Haakana (op. cit.), Barnes e Moss (2007) também trabalham com o pensamento reportado.

Os autores examinam o emprego padrão e situado de pensamentos particulares reportados em interações do cotidiano e institucional. Eles chamam de pensamentos particulares reportados aquilo que o falante sentiu antes do ouvinte. Os exemplos são retirados de chamadas telefônicas domésticas, entrevistas, sessões de terapia e interações entre paciente e provedor. Neste estudo os participantes são convidados a descrever o que está indo em suas mentes enquanto desempenham tarefas cognitivas.

Em vez de tratar o pensamento particular reportado como descrição neutra e transparente do interior da mente, Barnes e Moss (op. cit.) focam na natureza da realização deste fenômeno. Eles chamam atenção para os traços lexicais e não-lexicais de seu padrão e sua similaridade com o discurso reportado direto. Os autores falam da interface entre psicologia discursiva, Análise da Conversa e seu tratamento de cognição.

A análise de Barnes e Moss (op. cit.) mostra como os pensamentos particulares devem ser considerados um recurso do falante para lidar com a responsabilidade racional do cotidiano em reportar e explicar ações e eventos. Primeiro eles fazem um esboço do padrão genérico dos traços que fazem do pensamento particular reconhecível. Depois exploram a

diferença no uso de pensamento reportado pela própria pessoa e pelos outros e as diferentes ações que podem ser realizadas.

O pensamento particular reportado apresenta uma forma recorrente ou canônica e emprega um número de tipos diferentes de componentes, ambos lexicais e não-lexicais. Além disso, os autores ressaltam que os traços deste fenômeno são comparados com os dos descritos por estudos interacionais do discurso reportado direto. O pensamento particular reportado é comumente usado na forma “eu pensei” (*I thought*), “eu estava pensando” (*I was thinking*), “eu estou pensando” (*I’m thinking*), “você pensa” (*you think*) e menos comum “é como” (*it’s like*) ou “você sente” (*you feel*). Outro traço padrão da fala reportada de pensamentos particulares é a inclusão de itens não-lexicais. O pensamento particular em inglês tem partículas iniciais de respostas ou sinal de reação, como as seguintes expressões que podem ser encontradas isoladamente ou combinadas: *well; oh* ou *oh no; God, Christ* ou *goodness; come on* ou *hang on; yeah; e right*.

Barnes e Moss (op. cit.) trabalham ainda com a distinção entre pensamento atribuído ao *self* e ao outro.

Os pensamentos reportados atribuídos ao *self* apresentam três diferentes formatos: 1) ‘Eu pensei’ + partícula + pensamento reportado direto (*‘I thought’ + particle + direct reported thought*); 2) ‘A maioria do tempo eu penso’ + partícula + pensamento reportado direto (*‘Most of the time I think’ + particle + direct reported thought*); 3) ‘Eu poderia pensar’ + partícula + pensamento reportado direto (*‘I might think’ + particle + direct reported thought*). Além disso, em casos de pensamento reportado atribuído ao *self* o falante pode tomar três papéis: ‘animador’, ‘autor’ e ‘principal’.

Os pensamentos reportados atribuídos aos outros também apresentam três formatos: 1) ‘Você ou eles pensam’ + partícula + pensamento reportado projetado (*‘You or they think’ + particle + projected reported thought*); 2) ‘Nós pensamos’ + partícula + pensamento reportado projetado (*‘We think’ + particle + projected reported thought*); 3) ‘A pessoa poderia pensar’ + partícula + pensamento reportado direto projetado hipoteticamente (*‘One might think’ + particle + projected hypothetical direct reported thought*).

Para concluir, podemos dizer que para Barnes e Moss (op. cit.) o pensamento reportado é como um objeto pessoal usado na vida social para comunicar um pensamento ou um sentimento. O pensamento não é somente uma conversa silenciosa, que se dá no interior da alma com ela mesma.

Apesar de o pensamento reportado não ser o nosso foco de trabalho, estes estudos que acabamos de apresentar são importantes para analisarmos nossos dados, uma vez que as

características do pensamento reportado estão ancoradas nas do discurso reportado. Além disso, cabe ressaltar que em nossa análise não encontramos nenhum caso de pensamento reportado utilizado pelos participantes das audiências.

## 2.7 CLARK E GERRIG: DISCURSO REPORTADO É UM TIPO DE DEMONSTRAÇÃO

Segundo Clark e Gerrig (1990), o discurso reportado<sup>22</sup> é uma forma especial de uso da língua. A teoria que os autores desenvolvem é que o discurso reportado é um tipo de demonstração. Assim como pode se demonstrar um saque de tênis ou o movimento de um pêndulo, também pode se demonstrar o que foi dito por uma pessoa.

Demonstrações e descrições são fundamentalmente diferentes métodos de comunicação. Na interação face a face as pessoas podem apresentar três maneiras de agir: indicar, descrever e demonstrar.

Em primeiro lugar, as demonstrações diferem de indicações, por exemplo, apontar para alguma coisa. As indicações trabalham para localizar essa coisa, sua função primária é de designá-la. As demonstrações procuram permitir aos outros experimentar o que foi descrito. Em segundo lugar, os autores sugerem que demonstrações diferem de descrições, pois são ações não sérias (*nonserious*) em oposição a ações sérias, e que elas representam em vez de descrever.

Como já dissemos, o propósito de Clark e Gerrig (op. cit.) é mostrar que discurso reportado são demonstrações que são partes constituintes do uso da língua. O discurso reportado prototípico é uma demonstração do que uma pessoa fez dizendo algo. Então, quando uma pessoa reporta a outra, ela pode representar o enunciado dessa outra. Ademais, ela pode também representar seu estado emocional, sua acentuação, sua voz e até mesmo suas ações não-linguísticas que acompanham sua fala.

Os autores apresentam duas classes de funções para discurso reportado: Separação (*Detachment*) e Experiência direta (*Direct Experience*).

### • Separação

Clark e Gerrig (op. cit.) sustentam que o falante, ao descrever, assume responsabilidade por suas palavras. Porém, quando ele reporta a fala de outro sua responsabilidade é apenas a de apresentar o assunto reportado. Então, com o discurso reportado o falante pode separar parcial ou completamente o que ele mesmo disse e o que ele

---

<sup>22</sup> Os autores usam a expressão **citação**, mas nós convencionamos usar em nosso estudo **discurso reportado**.

reportou. Podemos usar o discurso reportado com vários propósitos, entre eles estão reprodução literal (*verbatim reproduction*), dissociação de responsabilidade (*dissociation of responsibility*) e solidariedade (*solidarity*).

**(a) Reprodução literal** - consiste em representar literalmente a sua própria ação ou a da outra pessoa. Para isso, é necessário usar o discurso reportado direto e também dizer ou deixar implícito que as palavras estão sendo reproduzidas literalmente. Este tipo é convencionalmente usado em jornais, no tribunal e em redações literárias.

**(b) Dissociação de responsabilidade** - é o falante não ser o responsável por aquilo que reportou. Atitudes que são indelicadas ou inapropriadas para o próprio falante são completamente aceitáveis na boca do outro. Para isso, usa-se o discurso direto. Como podemos ver na narrativa abaixo de um jovem escocês:

Excerto (16)

e –eh – quando eu estava esperando o leite eh- o fazendeiro veio e ele disse ‘Você deixou a escola, não Andrew?’ eu disse ‘é’ ele disse ‘Você estará procurando um trabalho’ eu disse ‘sim’ ele disse ‘Você gostaria de começar aqui?’<sup>23</sup> (tradução nossa)

Como vimos no excerto acima, o jovem reporta a fala do fazendeiro para mostrar que primeiro ele procurou saber se o jovem estava buscando trabalho para depois fazer a proposta de emprego. Isto prova que o discurso reportado permite ao falante transmitir informações implicitamente que deveriam ser mais difíceis de expressar explicitamente.

Falantes podem dissociar responsabilidade para com o uso da língua. Pessoas que comumente não proferem palavras tabus, palavrões, entre outras, podem o fazer contanto que elas sejam atribuídas a outra pessoa.

**(c) Solidariedade** - significa reportar como representação apenas de uma parte do evento mais amplo. Esta propriedade permite ao discurso reportado direto ser usado em expressões de solidariedade ou cortesia.

Quando falantes demonstram somente uma parte de um evento, eles tacitamente assumem que seus destinatários compartilham o contexto para interpretar do mesmo modo

---

<sup>23</sup> *and –eh – when I was waiting on the milk eh- the farmer came oot and he says ‘That you left the school noo Andrew?’ say I ‘It is’ he says ‘You’ll be looking for a job’ says I ‘Aye’ he says ‘How would you like to start here?’* (CLARK; GERRIG, 1990, p. 792).

que o fazem os falantes. Isto quer dizer que para a pessoa interpretar corretamente o que foi dito, ela tem que ser solidária com o falante, ou seja, ela tem que cooperar com o interlocutor.

### • **Experiência direta**

O discurso reportado difere de descrições também pela experiência que eles apresentam aos destinatários. Quando nós ouvimos um evento descrito, interpretamos as palavras do falante e imaginamos o evento descrito. Mas quando nós ouvimos um evento reportado, é como se nós experimentássemos os aspectos descritos do evento original diretamente. Assim, o discurso reportado deveria ser útil para qualquer propósito que fosse cumprido pela experiência direta. Os propósitos são:

(a) **Inefabilidade** (*Ineffability*) - muitas coisas são mais fáceis de demonstrar do que descrever. Como, por exemplo, emoções, urgências, indecisão, sarcasmo no tom de voz, gestos, expressões faciais ou outras ações corporais, são mais fáceis de demonstrar. Geralmente os falantes tentam minimizar o esforço na comunicação, por isso, se eles vão descrever ou demonstrar um aspecto depende de qual é mais fácil para a compreensão. Inefabilidade é uma razão forte para usar o discurso reportado em vez de descrever.

(b) **Envolvimento** (*Engrossment*) - é crucial para romancistas. Se sua meta é envolver o leitor no mundo dos personagens, deve usar discurso direto. Agora se for envolver o leitor nos pensamentos e ações do narrador, ele deve usar discurso indireto. Por isso, podemos dizer que os discursos direto e indireto contrastam quanto à perspectiva do endereçado.

(c) **Demonstrações impossíveis** (*Impossible demonstrations*) - alguns eventos são impossíveis de demonstrar em sua totalidade, contudo falantes podem descrever alguns de seus aspectos. Pensamentos não podem ser literalmente exibidos, no entanto, são frequentemente sujeitos ao discurso reportado. Os falantes descrevem somente aspectos seletivos de seus pensamentos.

O quadro a seguir resume as duas classes de funções e os propósitos que Clark e Gerrig (op. cit.) propõem:

Classes de Funções	Os propósitos de cada função:		
	(a)	(b)	(c)
1. Separação	Reprodução literal	Dissociação de responsabilidade	Solidariedade
2. Experiência direta	Inefabilidade	Envolvimento	Demonstrações impossíveis

**Quadro 1** – As funções e os propósitos de Clark e Gerrig

**Fonte:** Da autora.

Clark e Gerrig (op. cit.) ressaltam que há uma longa tradição que assume o discurso reportado como reprodução literal do que está sendo reportado, sendo o discurso direto como uma reprodução fonográfica de pensamentos e de palavras.

Contudo, assim como vimos em Tannen (1989), os autores também afirmam que devido à memória dos falantes, estes não podem reproduzir expressões literalmente, pois as pessoas não podem repetir palavra por palavra sem que haja um esforço especial de ensaiar e memorizar o que deve dizer. Isto significa que quando reportamos a fala do outro não quer dizer que estejamos repetindo palavra por palavra do que o outro falou.

Além disso, os falantes fazem auto-reparos<sup>24</sup>, que podem ser de dois tipos: reparo de adequação (*appropriateness repairs*) e reparo de erro (*error repairs*). O primeiro é quando a pessoa se auto-repara para colocar uma palavra ou uma frase que torna a fala reportada mais clara, melhor interpretável. O segundo é quando a pessoa substitui uma palavra ou frase incorreta pela correta.

Na demonstração, os falantes descrevem somente aspectos seletivos do que eles estão demonstrando.

Os autores tratam também do discurso reportado de expressões não-verbais, que é o falante reportar um som que o outro produziu em algum momento. A produção deste discurso é problemática, pois se não há palavras para reproduzir o som, então, a pessoa vai reproduzir a sua maneira.

Os autores dizem que existem três teorias alternativas de discurso reportado:

**(a) Teoria da menção** (*Mention theory*) - a pessoa, ao reportar alguém, faz uma menção em vez de usar uma expressão para demonstrar algo. Como, por exemplo, uma pessoa com uma aparência triste vai ser reportada como Fulano disse ‘Eu estou triste’, mas essa pessoa não disse isso. O que torna o discurso reportado falso.

<sup>24</sup> O *reparo* para Sacks, Schegloff e Jefferson (1977) diz respeito à prática de negociar com problemas ou dificuldades em falar, ouvir e compreender a fala. É um mecanismo para modificar a fala ou suas implicações. Para os autores, o ato de alguém fazer um reparo em sua própria fala é chamado de *auto-reparo*.

(b) **Teoria demonstrativa** (*Demonstrative theory*) - a pessoa, ao reportar, demonstra o que o outro fez no contexto reportado. Clark e Gerrig (op. cit) retomam Davidson (1984) que diz que o discurso reportado é uma espécie de referência demonstrativa. Apesar da similaridade dos nomes, a Teoria demonstrativa de Davidson (op. cit.) é diferente da teoria dos autores, porque, para o primeiro, a citação é um dispositivo para indicar e para Clark e Gerrig (op. cit.) indicar é diferente de demonstrar, indicar (mostrar) um lugar é diferente de demonstrar este lugar.

(c) **Teoria dramatúrgica** (*Dramaturgical theory*) - a pessoa que reporta a fala do outro assume temporariamente o papel da outra pessoa. No discurso reportado direto, o falante não diz o conteúdo do que é reportado, isto é, o que foi dito, em vez disso ele faz o ouvinte ser capaz de ver ele mesmo o que aconteceu, ele mostra o conteúdo reportado.

Para concluir, podemos dizer que se o discurso reportado é demonstração; então, demonstrar é parte essencial do uso da língua e o uso da língua não pode ser completo sem isto.

Em nossa pesquisa, pretendemos analisar os dados com essa ideia de discurso reportado como demonstração, que para Clark e Gerrig (op. cit.) é como se a linguagem fosse um drama e o uso do discurso reportado uma encenação em interação face a face.

## 2.8 BUTTNY E WILLIAMS: DISCURSO REPORTADO EM CONTATOS INTER-RACIAIS

Buttny e Williams (2000) investigam o uso discursivo de fala respeitosa em contato inter-racial. Os autores propõem que o documentário *Racism 101*, frequentemente citado pelos participantes afro-americanos e latinos para exigir respeito dos brancos, seja discutido. A atividade de citar um falante é investigada no estudo sobre a noção de respeito e desrespeito racial. Além disso, os autores reiteram que esse tipo de discurso não necessariamente envolve uma representação exata da fala original.

O discurso reportado pode ter várias formas, mas os autores apresentam os principais tipos: (i) discurso reportado direto; e (ii) discurso reportado sumário. Este último pode ser dividido em três subtipos: (a) de um indivíduo; (b) um agregado; ou (c) um membro do grupo prototípico. Em adição, o terceiro tipo, (iii) citações hipotéticas envolvem fala que poderia ou possa ser dita.

Essas várias formas de discurso reportado são trabalhadas dentro de grandes estruturas discursivas, tais como narrativas ou dentro de sequências de reclamação para dar evidência.

Ademais, através de tal prática conversacional, o falante não está somente reportando a fala, mas também a está avaliando, isto é, são avaliadas as ações recriadas através das citações. Discurso reportado está relevantemente ligado à avaliação, que revela a posição do falante que reporta as palavras citadas. Animar as ações dos outros, através do discurso reportado, é uma maneira de criticar ou resistir a eventos problemáticos, ou se for uma avaliação positiva, valorizar ou sustentar tais ações.

No primeiro estudo os autores analisam o discurso reportado pelo que é tornado relevante do segmento original do documentário. A fala reportada dos participantes transporta um pouco das palavras que foram ditas no original, mas capturam seu espírito usando traços estruturais similares: a repetição do ‘respeito’, o contraste entre respeito e afeição e o direcionamento aos brancos. Segundo Buttny e Williams (op. cit.), o uso de discurso reportado é uma maneira de os participantes representarem o poder das palavras do outro. O discurso reportado nos permite atrair a força, a resistência das palavras do outro e fazer com que elas sejam nossas, pois, ao reportar o outro, a pessoa pode dar voz aos seus sentimentos.

Depois os autores estudaram entrevistas em grupo para posteriormente explorar o significado de respeito para afro-americanos. Examinaram narrativas de desrespeito durante contatos inter-raciais em lugares públicos, tais como durante encontros entre clientes e atendentes. As narrativas dos participantes mostram, de acordo com sua percepção, como foram tratados por brancos. O discurso reportado foi usado nessas narrativas para construir a ação do trabalhador branco, como o narrador respondeu e o que poderia ter acontecido. Este fenômeno permite ao narrador articular a intenção para o que está sendo dito.

Por fim, os autores concluíram que o discurso reportado foi usado em narrativas para dramatizar eventos, fazê-los mais envolventes para seus interlocutores e para reconstruir a ação mais crucial dentro da história, pois não é uma atividade neutra, desinteressada. Para Buttny e Williams (op. cit.), ele pode ser usado com outros propósitos do que, simplesmente, o de reportar falas anteriores, ou seja, ele trabalha com o subentendido e é isto que vai nos interessar para análise de nossos dados, porque queremos observar o discurso reportado tendo em vista sua função em determinada situação.

## 2.9 ROCHA: UMA VISÃO SOCIOCOGNITIVA DE DISCURSO REPORTADO

Agora, passaremos ao estudo de Rocha (2004) que descreve e analisa uma rede de construções gramaticais de discurso reportado coletada do programa de TV, *Big Brother*

*Brasil*. O autor estuda a *mimesis*<sup>25</sup>, pois, segundo ele, é um forte indício que capacita os falantes a compreender e produzir a voz do outro. Ele a postula não apenas como figura retórica, mas como estratégia sociocognitiva essencial neste caso em que é comparada com a *Commedia dell' arte*.

Os dramas vividos em seus dados são dramas em seu próprio direito, mas também são entretenimentos, pois são representados para terceiros, os telespectadores. Dessa forma, pode-se dizer que o *corpus* de Rocha (op. cit.) é ideal para quem quer estudar discurso reportado, porque os discursos praticados têm um viés argumentativo, em que os participantes retomam e justificam incessantemente as ações e os discursos que cometeram a fim de ganharem a simpatia do público. Além disso, no seu *corpus*, o autor pode comparar o que foi reportado ao que foi dito realmente pelo outro.

Rocha (op. cit.), assim como Tannen (1989), admite que o discurso não é reportado, mas reconstruído. Porém, assim como em nosso estudo, usa a nomenclatura discurso reportado em todo seu trabalho.

No desenvolvimento de sua análise, o autor levanta a questão da metonímia 'Falar por pensar'. Segundo ele, esta é a hipótese de que, em conversa espontânea, a ação de reportar sem um apoio de algum registro para quem reporta exige menor compromisso com o discurso original.

Rocha (op. cit.) demonstra que as ocorrências de discurso reportado no Português do Brasil são instâncias de construções gramaticais geradas a partir de ligações de herança entre construções de movimento causado. Os laços do repertório estruturado de construções gramaticais de discurso reportado se dão via extensão metafórica, polissemia e instanciação, assim como processos cognitivos de mesclagem conceptual e gramatical.

Em seu estudo, o autor revê a tipologia presente na gramática tradicional – discurso direto, indireto e indireto livre – que, aplicado a seu *corpus* de interação oral, revela-se insustentável.

O dado prosódico, no estudo de Rocha (op. cit.), também aparece tão relevante quanto o dado sintático para a identificação das formas linguísticas do discurso reportado. Segundo o autor, o discurso direto apresenta tendências melódicas variadas, porém acumulativas e regulares, à medida que se reporta em primeira, segunda e terceira pessoa. Quando se reporta

---

<sup>25</sup> O conceito de *mimesis* diz respeito a dois sentidos básicos: um *lato* e outro *stricto*. “Em *lato sensu*, *mimesis* quer dizer capacidade humana para representação do mundo via linguagem. Em *stricto sensu*, é entendida como figura retórica que sinaliza a existência de processo cognitivo de representação da fala do outro. Ambas as noções fazem parte de um *continuum*.” (ROCHA, 2004, p. 13)

o outro diretamente tende-se à ênfase dos traços supra-segmentais. Agora, ao reportar a si mesmo tende a manter uma melodia própria, isto é, não muda a melodia da fala para reportar a si, o que também ocorre com o discurso indireto. Esses aspectos entram em consonância com tendências interacionais de *defesa*, *proteção* e *desconsideração de face*, mas ainda há o atrelamento da forma ao sentido. Assim, som diferente sinaliza sentido diferente. É neste ponto que pretendemos focar no estudo de Rocha (op. cit.), não a questão prosódica, mas o estudo sobre face.

O autor trabalha com aspectos sociointeracionais para o desenvolvimento de sua análise e encontra, em seus dados, tendências interacionais de trabalho de face: defesa, proteção e desconsideração de face.

Rocha (op. cit.) apresenta, com base no critério de produtividade, quatro equações sintáticas: i) [SUJ V OBJ1]; ii) [SUJ OBJ1]; iii) [OBJ1] e iv) [SUJ V OBJ2]<sup>26</sup>. Nesta ordem o autor faz sua análise de cada tipo deste em primeira, segunda e terceira pessoa. Com isso ele chegou à conclusão de que:

Construções do Tipo 1	Construções do Tipo 2	Construções do Tipo 3	Construções do Tipo 4
Defesa, proteção e desconsideração de face à medida que passa da 1ª a 3ª pessoa. Construção mais mimética, atendendo a uma postura interacional não-distanciada.	Defesa, proteção e desconsideração de face à medida que passa da 1ª a 3ª pessoa. Construção frequentemente usada na reconstrução de diálogos, como réplica a uma construção do tipo 1. Construção mais mimética, atendendo a uma postura interacional não-distanciada.	Defesa, proteção e desconsideração de face à medida que passa da 1ª a 3ª pessoa. Construção mais mimética, atendendo a uma postura interacional não-distanciada.	Defesa, proteção e desconsideração de face à medida que passa da 1ª a 3ª pessoa. Construção menos mimética, atendendo a uma postura interacional analítica, distanciada e explicativa.

**Quadro 2** – Os aspectos pragmáticos do estudo de Rocha<sup>27</sup>

**Fonte:** (Rocha, 2004, p. 195)

Para exemplificar veremos apenas construções do tipo 1 que, segundo o autor, foram as mais produtivas em seu *corpus*.

Em primeira pessoa o discurso reportado é usado para defesa da face, como podemos ver no fragmento a seguir.

<sup>26</sup> Legenda: **SUJ** – sujeito; **V** – verbo; **OBJ1** – objeto oracional sem complementizador; **OBJ2** – objeto oracional com complementizador.

<sup>27</sup> Este quadro é a linha 10 do quadro 6 – Comparação entre tipos de construção gramaticais de discurso reportado (ROCHA, 2004, p. 195)

Excerto (17)

ESTELA: aí cê acordava e ficava' Té Té Té' eu chegava perto' quero ir embora

ALESSANDRA: ((risos))

ESTELA: ((discurso reportado)) Té Té eu num preciso ir trabalhar hoje né ((risos)) **eu falava' não Lé não precisa'** ((discurso reportado)) cê já foi na padaria comprar o pão' **eu já'** (ROCHA, 2004, p. 159, negrito do autor)

Neste excerto, a construção do tipo 1 em primeira pessoa é um recurso bastante produtivo para a manutenção, constituição e consolidação de face. Segundo o autor, é uma estratégia de defesa de face, que consiste em salvar a própria face. Reiterar a própria fala é produtivo se essa fala trazer algum benefício para a face construída e Estela, neste momento, quer demonstrar uma face de amiga, por isso retoma sua fala.

Em segunda pessoa as estratégias de manutenção de face são mais acentuadas. Além da defesa de face do próprio sujeito discursivo, há também as estratégias de proteger e desconsiderar o sujeito reportado; apesar de parecerem opostos, podem ser conjugados. Veremos abaixo um exemplo em segunda pessoa.

Excerto (18)

ESTELA: ((imita André)) (cê falava) eu vou falar' quem quer apanhar'' eu gosto' pra câmara né' eu gosto de dar porrada

ANDRÉ: [ah não

ESTELA: pegava o chicote e **(falava) quem é que quer'' eu num gosto de apanhar'** aí o Bambam pegou uma hora foi ((discurso reportado)) some com isso daqui' não go/ não go/ mas eu adoro' Brasil isso é pi::

ANDRÉ: ((risos))

ESTELA: eu gosto de dar porrada (ROCHA, 2004, p. 169, negrito do autor)

Neste fragmento Estela está mantendo sua face, pois não há fala inocente mesmo em contextos distensos. Além disso, ela tenta proteger a face de André, remodelando a fala dele em tom de brincadeira. Porém, neste mesmo momento, ela está recuperando algo indiscreto, o que pode tanto contribuir para proteger a face quanto para depreciá-la.

Finalmente, em terceira pessoa, as estratégias serão de defesa, proteção e desconsideração de face.

Excerto (19)

ESTELA: **aí o André ficava ((muda o tom)) eu também eu também me inclui nessa**

ANDRÉ: ah mentira

ESTELA: **me inclui nessa**

ANDRÉ: mentira (risos)

ESTELA: **me bota aí no meio é isso aí eu também eu também** (André ri) (eu falava) ó o André também (ROCHA, 2004, p. 172, negrito do autor)

O excerto acima nos deixa claro que Estela usa o discurso reportado do tipo 1, em terceira pessoa, para escarnecer a face do outro, que tanto poderia estar presente, como é o caso, quanto poderia não estar.

Para concluir, com sua pesquisa Rocha (op. cit.) nos mostra que o discurso reportado é um dos caminhos que podemos percorrer para nos projetarmos no lugar do outro, de forma mais ou menos mimética.

Nesses termos, não se pode garantir que “tudo se cria”, ou seja, que o discurso reportado é totalmente novo, porque há modelos cognitivos culturalmente já disponíveis que asseguram a existência de uma base primordial; no entanto, não se pode dizer que “tudo se copia”, isto é, que o discurso é literalmente reportado, porque a criatividade também estará garantida por conta da emergência do novo no domínio mesclado. (ROCHA, 2004, p. 235).

No presente capítulo, fizemos uma revisão das principais posições teóricas sobre discurso reportado, que servirão de base para o desenvolvimento de nosso estudo.

No próximo, serão apresentadas as perspectivas teóricas que utilizaremos em nossa análise de dados.

### 3 PERSPECTIVAS TEÓRICAS

Neste capítulo pretendemos fazer uma revisão da literatura que servirá de base para nossa análise de dados.

#### 3.1 UMA PERSPECTIVA INTERACIONAL EM LINGUÍSTICA

A presente pesquisa é de natureza interpretativa e qualitativa embasada nos pressupostos teóricos e metodológicos da Linguística Interacional. Couper-Kuhlen e Selting (2001) reúnem abordagens em estudos do discurso (por exemplo: Análise da Conversa, Antropologia, Linguística e alguns funcionalistas) que têm como pressuposto básico a crença em que a interação social é o lugar a partir do qual se deve pensar a constituição e o uso da linguagem.

Segundo Couper-Kuhlen e Selting (op. cit), o programa de pesquisa em Linguística Interacional teria dois eixos principais: (a) a **comparatividade**, objetivando um melhor entendimento de como as línguas são formatadas pela interação e como as práticas interacionais são moldadas nas diferentes línguas e (b) a **interdisciplinaridade** decorrente da complexa interface linguagem e interação.

Silveira (2008) afirma que as bases teóricas fomentadoras desta proposta de uma Linguística Interacional podem ser encontradas, fundamentalmente e de forma bastante genérica, na sociologia, em Goffman, Sacks e Garfinkel, na antropologia, em Del Hymes e Gumperz, nos estudos Bakhtinianos, na psicologia social de Vygotsky, na pragmática de Levinson, dentre outros.

Segundo Vygotsky (1984) tudo o que é especificamente humano origina-se nas relações sociais, pois o homem não nasce em um mundo “natural”, mas em um mundo humano, socialmente determinado, em que são partilhados o modo de viver, pensar e agir. Com isso podemos pensar a importância da interação para a aquisição do conhecimento e das práticas sociais que organizam a aquisição da linguagem e do uso que dela fazemos em situações reais de fala. O autor destaca ainda a importância que assume o outro na aquisição e no desenvolvimento de comportamentos verbais e não verbais ao fazer intervir, por exemplo, o conceito de **Zona de Desenvolvimento Proximal** entendida como, “a distância entre o nível de desenvolvimento real (...) e o nível de desenvolvimento potencial (este último) determinado através da solução de problemas sob a orientação de um adulto ou em colaboração com companheiros mais capazes” (VYGOTSKY, 1984, p. 112).

Goffman (1983) defende a necessidade de se olhar para a **ordem da interação** – um domínio constituído por normas e restrições que regulam o uso da linguagem em situações de fala-em-interação – situações estas vistas como “um ambiente que proporciona possibilidades mútuas de monitoramento, (um ambiente) em que o indivíduo se encontra acessível aos sentidos nus de todos os presentes e estes lhes estão acessíveis de forma semelhante” (GOFFMAN, 1998, p. 13-14).

Assim, segundo Silveira (op. cit.), estudos linguisticamente orientados para a interação têm como objetivo revelar padrões linguístico-discursivos recorrentes no aqui e agora da fala-em-interação. Ademais, os analistas devem levar em conta recursos e estruturas que os participantes de uma interação tornam relevantes na forma como conduzem a interação. Esses padrões, recursos e estruturas são identificados, menos em termos de frequência estatística, e mais em termos de expectativas de rotinas interacionais (LEVINSON, 1983). É o uso “estratégico” ou a ausência “estratégica” de certos recursos, em circunstâncias, sequencialmente especificáveis, que leva os participantes à construção de inferências situadas e dos sentidos co-construídos e negociados no curso da interação.

A linguagem tem sido concebida, tradicionalmente, como forma de representação do mundo bio-físico-social e o falante, como fonte primária e única de informação em um sistema de trocas ou modelo de comunicação (SCHIFFRIN, 1994) em que o Código Linguístico garantiria a comunicação entre falantes/escritores e ouvintes/leitores. Ver a Linguagem como forma de interação social, ao contrário, implica distribuir a responsabilidade pela comunicação entre todos os participantes diretos e indiretos de um encontro social. Silveira (op. cit.) afirma que esta nova perspectiva em Linguística pode ser associada ao que se tem convencionalmente denominado de “virada linguística”, a partir dos anos 60 (Van Dijk, 2004) e que proporciona um novo status ao uso da linguagem até então relegado a um segundo plano. Segundo Gracia (2004, p. 37-42), essa “virada” envolve quatro grandes mudanças na forma de se conceber os estudos da linguagem:

- (a) uma perspectiva anti-representacionista - implica, basicamente, a rejeição a uma concepção puramente “representacional” e “designativa” da linguagem, emergindo uma nova concepção da mesma, cujo pressuposto básico é o de que a linguagem não representa o mundo, mas o constrói;
- (b) a linguagem como “atividade” - a linguagem é vista como uma forma de ação, isto é, faz coisas, em vez de apenas representá-las. Esse ponto de vista contribuiu para o desenvolvimento das correntes “construcionistas” que se consolidaram nas ciências sociais e humanas. Certos enunciados constituem “atos de fala” com os quais o falante modifica ou cria

estados de coisas/realidades. Essa concepção de linguagem como ação ou atividade faz surgir, nas ciências humanas e sociais, a consciência de que a linguagem é um instrumento ativo na produção de muitos fenômenos psicológicos e sociais;

(c) a linguagem como ação retórica - essa propriedade do uso da linguagem renova o interesse demonstrado, desde Aristóteles, pela retórica que, atualmente, deixa de ser vista como um mero efeito “estilístico”, sendo focalizados, ao contrário, os efeitos sociais e políticos que emanam de nossas práticas discursivas, por exemplo, as construções linguísticas “sexistas” e “racistas” ou das ideologias que as sustentam. Mesmo o discurso científico visto como “neutro”, até há bem pouco tempo, tem sido analisado não só em termos das estratégias argumentativas que lhe são próprias, mas principalmente, em função dos artifícios retóricos usados na constituição dos próprios “fatos” científicos;

(d) a linguagem como prática social - é importante, ainda, olhar para a forma como a linguagem interfere na constituição e desenvolvimento das práticas e relações sociais. Algumas abordagens têm contribuído especialmente para o nosso melhor entendimento da interface linguagem e atividade de fala. Nesse sentido, é importante destacar o trabalho de Wittgenstein (1953) sobre “jogos de linguagem” e o desenvolvimento dessa visão, proposta por Levinson (1979), sob o rótulo de “tipo de atividades” e o papel das mesmas nas restrições e opções disponibilizadas através de diferentes práticas discursivas.

Segundo Silveira (op. cit.), dentre as consequências dessa visão de linguagem como forma de interação podemos destacar o reconhecimento da linguagem em uso ou da fala-em-interação como objeto legítimo de estudo em Linguística e do caráter constitutivo da linguagem, não mais vista como um mero instrumento de expressão do pensamento e de transmissão de informações, passando a mesma a ser vista fundamentalmente como uma forma de ação social. Desse modo, contrapõe-se às concepções de linguagem em que: toda a responsabilidade pela comunicação está centrada no falante e que o código linguístico sozinho garante a comunicação.

Baseamos nossos estudos na Linguística Interacional, pois isso implica investir na construção de um entendimento, melhor e crescente, de como a interação constitui a linguagem e de como esta é constituída pela interação. De um lado, os participantes de uma atividade de fala recorrem, de forma metódica, a informações de natureza linguística, para construir suas contribuições verbais. Por outro lado, há fortes evidências de que formas e estruturas linguísticas devem ser pensadas como ativamente (re)produzidas e adaptadas localmente a exigências de natureza interacional.

Silveira (op. cit.) afirma que uma Linguística Interacional deve responder a duas questões. A primeira é: o que é interacional em termos linguísticos? E a segunda: o que é linguístico em termos interacionais?. Em relação à primeira questão, a autora diz que se pode recorrer a uma metáfora biológica, esperando que a linguagem se adapte ao ambiente em que “habita” - o turno de fala, enquanto espaço interacional mínimo de organização da linguagem. Goodwin (1979, 1980), por exemplo, mostra que a forma final de uma elocução, nas conversas casuais, deve ser vista como um produto interacional. O falante formata o enunciado em curso em função da conduta daquele que o falante elege como candidato a sua recepção. Com isto o autor nos chama a atenção para a necessidade de incluirmos o ouvinte na formatação da elocução, bem como a inclusão de informações não-vocais (exemplo: o olhar, os gestos, entre outros.), com isso retira o caráter individual e mental tradicionalmente associado ao conceito de sentença, atribuindo-lhe uma dimensão interacional.

O que é linguístico em termos interacionais? O estudo do comportamento interacional depende de uma série de contribuições teóricas advindas da Linguística, como por exemplo, estudos prosódicos, sintáticos, pragmáticos. Por isso, segundo Silveira (op. cit.), cabe então perguntar de que forma funções interacionais ou que estruturas conversacionais são construídas a partir de formas linguísticas existentes e do modo como são usadas (exemplo: informações “dadas” *versus* “novas”).

Como já dissemos, as bases teóricas para fundamentar a proposta de uma Linguística Interacional podem ser encontradas na sociologia, na antropologia, dentre outros. Gumperz (1999), advindo da antropologia linguística, funda a Sociolinguística Interacional, que tem como objeto de investigação os significados sociais e linguísticos nas interações humanas, em particular a produção e interpretação de enunciados que ocorrem naturalmente em contexto social situado. Esta é uma tradição de pesquisa que põe em diálogo diferentes disciplinas como a Antropologia, a Sociologia e a Linguística, assumindo como hipótese inicial básica o reconhecimento de que o uso da linguagem é social e culturalmente emoldurado. O estudo da comunicação verbal proposto pela Sociolinguística Interacional procura explicar o processo da construção de sentidos em interação face a face a partir de uma teoria que integre nosso conhecimento de gramática de uma língua e nosso conhecimento cultural (GUMPERZ, 1982).

A vertente antropológica e linguística de Gumperz (1982) amplia a noção de “contexto”. Além disso, aumenta a compreensão da capacidade interpretativa dos participantes ao reconhecer que os falantes em interação, a todo o momento, utilizam uma gama de conhecimentos múltiplos e variados para atuar e fazer sentido do que está em jogo enquanto conversam.

Essa visão de contexto tem origem nas discussões de Goffman (1998) sobre a produção da fala-em-interação. O autor reivindica para os estudos da linguagem uma abordagem que considere a situação social em que a fala funciona como um ambiente que proporciona possibilidades mútuas de monitoramento. Isso implica, portanto, em uma visão de contexto que considere todas as ações dos participantes que, no decorrer da interação, ratifiquem o enquadre inicialmente pressuposto e o remodelem. Esta noção de enquadre desenvolvida por Goffman (op. cit.) para aplicação pelas ciências sociais, tem servido a várias tradições de pesquisa.

A Análise da Conversa Etnometodológica (doravante ACe) toma como princípio básico o fato de a interação social não acontecer ao acaso, mas ordenada e metodicamente, de natureza organizada. A transcrição dos dados em áudio é feita registrando os traços de produção e articulação da fala bem como sua ausência, capturando os turnos de fala. Esta transcrição torna os dados disponíveis para repetir inspeções e análises. Os turnos são construídos para contribuir para a sequência de ações em que eles ocorrem. Assim, há um importante resultado metodológico: o analista pode usar a natureza sequencial dos turnos como um recurso para acessar a análise da natureza das ações dos participantes envolvidos no turno.

A nossa investigação da produção de fala-em-interação em contexto institucional pode ser sustentada pelos estudos da ACe. Esta propõe que a conversa é constitutiva do próprio mundo social e tem o *status* de “pedra sociológica fundamental” (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974), uma vez que vivemos em um mundo basicamente conversacional.

Inicialmente centrada no estudo da conversa espontânea, a ACe aos poucos começa a investigar os cenários institucionais e como as realidades institucionais são evocadas, manipuladas e, às vezes, transformadas na interação (HERITAGE, 1997). A tarefa de investigação de formas de interação em contextos institucionais propõe a observação dos movimentos verbais dos participantes, turno a turno, como dado central a partir do qual o analista deverá depreender a forma como determinado evento de fala se organiza.

A atenção ao contexto local é um aspecto metodológico muito importante e eficiente, podendo revelar traços relevantes do contexto mais amplo de produção de fala, contribuindo para a compreensão da institucionalidade de determinadas práticas discursivas. Para a ACe, um dado contexto relevante será sempre aquele que os participantes reconhecem como sendo relevante, de modo que exibem, no curso da interação, um comportamento sensível a ele.

Os falantes em interação são agentes sociais que atuam ativamente a partir de um conjunto de conhecimentos, os quais são exibidos a todo o momento na interação e esse

conjunto de conhecimentos os capacita a interpretar, na maior parte das vezes adequadamente, os movimentos uns dos outros. Essa competência comunicativa está relacionada com a capacidade de construir uma compreensão adequada a respeito da atividade da qual participam e reconhecem as diferenças significativas entre as práticas discursivas envolvidas em tipos de atividades distintas.

Vale ressaltar que a ACe não nega a relevância para os participantes do conhecimento do contexto mais amplo de produção de fala, mas não atribui a ele um status privilegiado como dado de análise, isto é, para ACe o importante é analisar aquilo que está explícito nos dados. O método analítico conversacional prevê a consideração do contexto sequencial local como foco de investigação para que se construam postulações sobre a natureza institucional da prática discursiva.

Para finalizar, podemos dizer que o programa investigativo da ACe nos parece chave para a tarefa de compreender o funcionamento das várias realidades institucionais.

Passaremos agora para o trabalho de Goffman (1998) sobre os *footings* assumidos pelos participantes de um dado evento ou atividade social.

### 3.1.1 Os *footings* assumidos pelas partes

Neste estudo, como já dissemos, adotamos a perspectiva teórica da Sociolinguística Interacional, em especial o conceito de *footing*, que é introduzido por Goffman (1998) como um desdobramento do conceito de enquadre no discurso. O enquadre formula a meta-mensagem a partir da qual situamos o sentido implícito da mensagem. No encontro face a face, os participantes estão permanentemente introduzindo ou mantendo enquadres que organizam o discurso e os orientam com relação à situação interacional.

O *footing* “representa o alinhamento, a posição, a postura, a projeção do “eu” de um participante na sua relação com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção” (GOFFMAN, 1998, p. 70). Em situações face a face, os *footings* dos participantes são sinalizados na maneira como gerenciam a produção ou a recepção de um enunciado. “Uma mudança de *footing* implica uma mudança no alinhamento que assumimos para nós mesmos e para os outros presentes, expressa na forma em que conduzimos a produção ou a recepção de uma elocução” (GOFFMAN, 1998, p. 75). Os *footings* são introduzidos, negociados, ratificados ou não, co-sustentados e modificados na interação e, podem representar aspectos pessoais como uma fala amigável; papéis sociais como, por exemplo, uma professora na posição de diretora da escola; e papéis discursivos como animador, autor, responsável e figura.

O *animador* para Goffman (op. cit.) é aquele que funciona como máquina de falar, isto é, um indivíduo que está engajado no papel de produzir elocuições. No discurso reportado, foco desta dissertação, o animador é aquele que está usando a fala do outro; é aquele que emite os enunciados. O *autor* é aquele que seleciona os sentimentos que estão sendo expressos e as palavras nas quais eles estão sendo codificados. O *responsável/principal* é aquele que se compromete com as palavras proferidas, ou que pode ser responsabilizado pela posição assumida. A *figura* é alguém pertencente ao universo sobre o qual se está falando, não ao universo no qual a fala ocorre, é um personagem ou protagonista da cena descrita.

Goffman (op. cit.) afirma que a responsabilidade pessoal é reduzida ao se fazer uso do discurso reportado, pois a responsabilidade do que foi dito é da pessoa que proferiu primeiro. Assim, expressões tabus podem ser usadas com mais liberdade, uma vez que o falante está reproduzindo algo que já foi dito.

Portanto, o trabalho de Goffman (op. cit.) se mostrou importante para as investigações de discurso reportado em interação, porque reconhece que tanto o contexto quanto a própria fala reportada devem ser examinados.

Como já dissemos, em nossa pesquisa analisaremos o discurso reportado como trabalho de face, por isso no próximo item, veremos os conceitos de face e de trabalho de face.

## 3.2 O DISCURSO REPORTADO COMO TRABALHO DE FACE

O discurso reportado como trabalho de face nos foi apresentado em Rocha (2004). Por isso, analisamos tal estratégia em nossos estudos, que, como veremos no capítulo 6, revelou diferenças em relação ao que foi encontrado por aquele autor, uma vez que estamos tratando de contextos diferentes de fala. Passaremos agora para uma breve visão de quais são os conceitos básicos de face e, posteriormente, para as estratégias de trabalho de face.

### 3.2.1 Conceitos básicos de face

Segundo Silveira (1998), a palavra *face* é usada atualmente com o sentido de identidade social, caráter ou reputação da pessoa. As pesquisas envolvendo os conceitos de face e de trabalho de face são recentes. O ponto de partida para a maioria dos estudos tem sido o trabalho de Goffman (1980) sobre interação social.

O termo *face* é definido pelo autor 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” (1980, p. 76-77). Caracteriza-se como uma imagem do *self* delineada em termos de atributos sociais aprovados, podendo ser partilhada por outros. A face pode receber um sentido comparado para expressar dignidade, auto-respeito e prestígio, representado aspectos afetivos e sociocognitivos.

A face do *self* e a face do outro são apresentadas como construtos sociais da mesma ordem, uma vez que existem regras sociais e culturais definindo a situação de interação, determinando a quantidade de sentimentos ligados à face e como estes sentimentos devem ser atribuídos entre as faces envolvidas. Quando uma pessoa segue uma linha que projeta uma imagem consistente de si mesma, apoiada por julgamentos e evidências dos outros participantes, podemos dizer que ela está tendo, mantendo ou estando em face.

Durante encontros sociais convencionalizados há uma margem de escolhas de linhas e de faces que podem ser atribuídas aos participantes ou reivindicadas por eles. Sendo assim, manter a face implica levar em conta a posição ocupada no mundo social e adotar uma linha coerente com a mesma.

Goffman (op. cit.) estabelece a distinção entre “salvar a face”, ou seja, salvar as aparências, e “perder a face”, isto é, perder o prestígio, desacreditar-se. Sob o ponto de vista do autor, estudar a maneira como as pessoas salvam suas próprias faces é estudar as regras de trânsito da interação social.

Segundo o autor, face social é algo pessoal, porém, trata-se de um empréstimo que nos foi feito pela sociedade e que, caso não nos comportemos de modo a merecê-la, podemos vir a perdê-la. O conceito de face mútua é mais abrangente, porque consiste na defesa da própria face e na proteção da face do outro. Resulta da combinação das regras de auto-respeito e consideração, respectivamente.

Além disso, segundo Silveira e Gago (2005), face não é algo fixo que se tem permanentemente, mas é reivindicada no fluxo dos eventos de fala.

### 3.2.2 Estratégias de trabalho de face

Trabalhos de face no discurso, segundo Penman (1994), constituem um processo que envolve atribuições, cálculos, co-orientações e um alto grau de re-criação dos significados das vidas sociais dos indivíduos.

Penman (1990) aponta que as estratégias de trabalho de face são organizadas em um *continuum*, a partir da dimensão respeito-desprezo pela face dos atores sociais. Respeito pode ser mostrado na forma de deferência ou admiração pelo outro e agir com dignidade sinaliza respeito pelo *self*. O desprezo pelo outro pode ser manifesto através de desdém, depreciação, e o desprezo pelo *self* pode ser indicado por diferentes graus de auto-depreciação. Esta dimensão respeito-desprezo pelo *self* ou pelo outro estaria na base de quatro macro-categorias de estratégias de trabalho de face, conforme diagrama abaixo:

RESPEITO		DESPREZO	
aumentar/mitigar	proteger	ameaçar	agravar

Estas estratégias de aumentar/proteger a face do *self* seriam, em Goffman (1980), os movimentos de dar e salvar a face, e as estratégias de ameaçar/agravar seriam os movimentos de perda da face do *self* e/ou do outro. Para nossa pesquisa adotamos a perspectiva de que as estratégias de trabalho de face são multifuncionais, isto é, ao realizar um trabalho de face dirigido ao outro, estamos simultaneamente realizando um trabalho de face dirigido ao *self* e vice-versa.

Além dos trabalhos de face dirigidos ao *self* e ao outro, há também os trabalhos de face dirigidos à face positiva e à face negativa. Segundo Brown e Levinson (1987), **face positiva** refere-se ao desejo de ter uma imagem positiva e consistente do *self*, devendo ser uma imagem apreciada, por pelo menos, algumas pessoas. Já o desejo de **face negativa** corresponde à necessidade do ser humano de ter liberdade em suas ações ou de não sofrer imposições.

Nas audiências de conciliação no PROCON, em que a construção ou a manutenção de amizade não parecem estar em jogo, acreditamos que a proposta de Lim e Bowers (1991) de distinguir entre **face da camaradagem** e **face da competência**, em termos dos desejos de face positiva, tanto do *self* como do outro, melhor explique o que ocorre em nosso contexto de pesquisa no uso de discurso reportado. Segundo os autores:

- (a) **Face de camaradagem** - é a imagem de que a pessoa é uma companhia desejável enquanto membro de um grupo. Inclui valores como: amizade, cooperação. Quando as pessoas reivindicam estes valores, querem ser vistas como membro de um grupo. A adoção desta face sinaliza o desejo de ser incluído, ser parte do grupo.
- (b) **Face de competência** - é a imagem de que o indivíduo é uma pessoa que tem habilidades e que se preocupa com realizações passadas, boa reputação e conseqüentemente

desempenhará com sucesso ações futuras. Este tipo de face enfatiza valores como: conhecimento, inteligência, sabedoria, experiência, influência, prosperidade. Quando as pessoas reivindicam para si estes valores, querem que os outros reconheçam seu sucesso e respeitem suas aptidões/ habilidades/ capacidades.

Silveira e Gago (2005) identificaram em seus dados, audiências de conciliação do PROCON, dois principais movimentos de trabalho de face realizados por consumidores e fornecedores de bens e serviços: aumentar/proteger a face do *self* e ameaçar/agravar a face do outro.

Os autores sintetizam os resultados obtidos em suas análises das principais estratégias de trabalho face no contexto do PROCON, em dois quadros que servirão de modelo em nossa pesquisa para identificarmos as estratégias de trabalho de face no uso de discurso reportado.

(a) Estratégias de trabalho de face dirigidas ao *self*

<b>Tipo de face</b>	<b>Aumentar/Mitigar</b>	<b>Proteger</b>	<b>Ameaçar</b>	<b>Agravar</b>
FACE POSITIVA	Dizer coisas positivas sobre o self	Explicar as razões da ação  Defender a adequação da ação	Admitir a inadequação da ação  Conceder razão ao outro	AUSENTES
FACE NEGATIVA	Recusar orientação argumentativa ou condutividade	Recusar/limitar responsabilidade	Aceitar responsabilidade	AUSENTES

**Quadro 3** - Estratégias de trabalho de face dirigidas ao *self*  
**Fonte:** (SILVEIRA; GAGO, 2005, p. 407)

(b) Estratégias de trabalho de face dirigidas ao outro

<b>Tipo de face</b>	<b>Aumentar/Mitigar</b>	<b>Proteger</b>	<b>Ameaçar</b>	<b>Agravar</b>
FACE POSITIVA	AUSENTES		Questionar: informações, competência, racionalidade ação	Dizer coisas negativas sobre o outro: depreciando ridicularizando  Expondo inconsistências contestando racionalidade

FACE NEGATIVA	AUSENTES	Interromper; Negar legitimidade, relevância de informações/explicações	Resistir de forma desafiadora; fazer exigências; negar de forma enfática.  Contestar autoridade (mediador-a)
------------------	----------	---	--

**Quadro 4** - Estratégias de trabalho de face dirigidas ao outro

**Fonte:** (SILVEIRA; GAGO, 2005, p. 408)

Além disso, Silveira e Gago (2005, p. 404) acrescentam que, no contexto de uma audiência do PROCON, os participantes recorreram, principalmente, a quatro tipos de trabalho de face: (i) dizer coisas positivas sobre o *self*; (ii) dizer coisas negativas sobre o outro; (iii) questionar a veracidade/relevância das informações/explicações; (iv) atribuir responsabilidade ao outro. Em nossa pesquisa sobre o uso de discurso reportado em audiências de conciliação do PROCON, tentaremos identificar estas estratégias de trabalho de face nas falas das partes – reclamados e reclamantes.

Silveira e Costa (2001) também fazem um estudo sobre trabalho de face em uma audiência de conciliação do PROCON. As autoras dividem essa atividade de fala em três fases: Fase do relato, Fase do conflito e Fase do acordo; porém, elas focalizam as duas últimas, procurando mostrar quais são as estratégias de trabalho de face a que recorrem o reclamante, o reclamado e o mediador nestes diferentes episódios que compõem uma audiência de conciliação.

Na fase do conflito, as principais estratégias a que recorre o reclamado (representante da empresa) são as de ameaçar ou agravar a face positiva e/ou negativa do reclamante e/ou mediador. Procura sempre desqualificar os argumentos do consumidor, tratando-os como inconsistentes ou desprovidos de fundamento legal.

Nesta mesma fase, as principais estratégias a que recorre o reclamante (consumidor) são as de proteger sua face positiva/negativa e agravar a face positiva/negativa do reclamado.

Já na fase do acordo da audiência que Silveira e Costa (op.cit.) analisam, o mediador apresenta argumentos para a construção do acordo entre as partes.

Após este esboço sobre face e trabalho de face, passaremos agora para função argumentativa no discurso.

### 3.3 A FUNÇÃO ARGUMENTATIVA DO DISCURSO REPORTADO

O discurso reportado, como veremos em nossos dados, não ocorre aleatoriamente, ele apresenta várias funções na interação. Dentre elas estudaremos a função argumentativa. Por isso, veremos alguns estudos sobre argumentação.

Koch (1993) defende a tese de que o ato linguístico fundamental é o de argumentar. Isto quer dizer que “comunicar não é agir na explicitude linguística e sim montar o discurso envolvendo as intenções em modos de dizer cuja ação discursiva se realiza nos diversos atos argumentativos construídos na tríade do falar, dizer e mostrar.” (KOCH, 1993, p. 12)

O ato de argumentar é como o ato de persuadir, pois procura atingir a vontade, envolvendo subjetividade, sentimentos, temporalidade, buscando adesão e não criando certezas. Além disso, orienta o discurso no sentido de determinadas conclusões, pois a todo e qualquer discurso subjaz uma ideologia.

Koch (2003) afirma que, quando estamos interagindo através da linguagem, temos objetivos, fins a serem atingidos. Desejamos estabelecer relações, causar efeitos, desencadear comportamentos, ou seja, queremos atuar sobre o interlocutor de tal maneira que ele reaja, verbalmente ou não. Por isso, segundo a autora pode-se dizer que o uso da linguagem é argumentativo, pois pretendemos orientar nossos enunciados no sentido de determinadas conclusões.

Vieira (2003) identifica e analisa os principais movimentos argumentativos a que recorrem participantes de uma entrevista televisa para apresentar, refutar ou defender suas posições. A autora, ao analisar seus dados, observa que o falante em uma interação marca sua posição ao assumir compromisso com aquela ideia enunciada na sua avaliação do problema expresso na fala. Além disso, o falante ao defender sua posição pode encontrar uma posição contrária à dele no próximo turno e isso pode se tornar uma disputa. Por fim, a defesa da posição do falante é feita através da sustentação, pois um falante pode sustentar sua posição em qualquer nível em que ela pode ser disputada, explicando uma ideia ou justificando uma asserção.

A autora se fundamenta na teoria de Schiffrin (1987) que analisa como as propriedades do discurso podem ser confrontadas em duas áreas específicas: a narração e a argumentação.

Em seu estudo sobre a argumentação, Schiffrin (op. cit.) refere-se a dois modos distintos de discurso argumentativo: o monólogo e o diálogo. Ela propõe uma análise discursiva da argumentação que seja capaz de captar tanto suas propriedades textuais – como

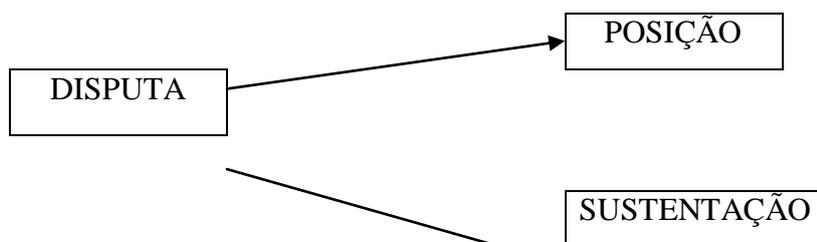
o monólogo – quanto interativas – como o diálogo. Central para sua definição são os três componentes da argumentação: **posição**, **disputa** e **sustentação**.

Segundo Schiffrin (op. cit.), **posição** como o próprio nome diz, ocorre quando a pessoa se posiciona diante de situações, estados, eventos e ações no mundo. Mas a autora acrescenta que outra parte importante da posição é o compromisso que o falante assume ao se posicionar. Em uma demonstração mais simples de compromisso, há uma reivindicação da verdade da proposição. Já em demonstrações mais complexas, os falantes mostram sua posição, restringindo ou intensificando o que dizem.

A **disputa** em relação a uma posição é tratada por Schiffrin (op. cit.). Ela ressalta que os indivíduos podem orientar sua oposição para elementos como um desacordo que pode estar centrado no conteúdo proposicional, em seu alinhamento ou em implicações pessoais e morais do desempenho verbal.

A **sustentação** é componente final da argumentação. Schiffrin (op. cit.) afirma que um falante pode sustentar uma posição em qualquer nível em que ela pode ser disputada, explicando uma ideia ou justificando uma asserção. Para a autora, sustentação é a pessoa poder explicar, justificar ou defender. Ela enfatiza que o exame da sustentação em uma argumentação envolve não somente atos de fala, mas também relações inferenciais entre ideias, acrescentando ainda que em muitas argumentações por ela examinadas, tanto o conteúdo da sustentação quanto a relação inferencial entre sustentação e posição são amplamente variáveis: formas de sustentação diferentes, como a exemplificação pessoal, a analogia, e o apelo à autoridade podem ser interpretados como validando uma posição.

Vieira (op. cit.) destaca que a sustentação é um movimento argumentativo que apóia as posições dos falantes que estão em jogo, enquanto a disputa pode ser orientada ora para a posição defendida ora para os movimentos argumentativos utilizados para sustentar a posição, como podemos observar no esquema a seguir, que serviu de modelo para análise da autora.



**Esquema 1** – Orientação da disputa  
**Fonte:** (VIEIRA, 2003, p. 55)

Para concluir, nosso estudo sobre discurso reportado se embasará nessas propostas de argumentação, principalmente nos três componentes que vimos em Schiffrin (op. cit.), para o desenvolvimento de nossa análise.

Nesse capítulo, abordamos inicialmente o pressuposto que norteia teoricamente este estudo – Linguística Interacional fundamentada em Gumperz, 1999; Couper-Kuhlen e Selting, 2001; Silveira, 2008 –, junto com o conceito de *footing* (GOFFMAN, 1998). Em um segundo momento, foi realizada uma revisão sobre as principais discussões na literatura pertinente sobre face e trabalho de face. Por último, tratamos a estrutura argumentativa e sua relação com o discurso reportado.

No capítulo seguinte, apresentaremos o contexto de nossa pesquisa.

## 4 CONTEXTO DE PESQUISA: PROCON

Este capítulo tem como objetivo observar o nosso contexto de pesquisa, passando, primeiro, pela história do PROCON, depois, pelo que é e como funciona esta instituição. Por último, pela Lei que ampara o desenvolvimento do trabalho.

A implementação do Plano Cruzado em 1986, pelo Governo do presidente José Sarney, trouxe a política de tabelamento de preços, fazendo com que iniciativas públicas surgissem para resguardar o direito do consumidor. Com uma infraestrutura improvisada, porém ágil, as primeiras listas de preços foram geradas e cartilhas para a orientação dos consumidores foram distribuídas à população.

Então, foi colocado à disposição da sociedade um serviço de orientação, que, inicialmente, era constituído por uma orientação mais econômica. Porém, o exercício de direitos no âmbito do consumo exigiu a mediação da esfera jurídica. Com isso, as equipes de atendimento, que antes eram formadas apenas por profissionais e estagiários de Economia, incorporaram profissionais para atendimento e orientação jurídica. A partir daí surge o PROCON (Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor) como solução para a proteção dos interesses dos consumidores.

Nessa época, não existia o Código de Defesa do Consumidor. As orientações eram dadas com base na Lei de Economia Popular, na Lei do Inquilinato e, claro, nas legislações cível, comercial e penal.

Com o advento da Constituinte, em 1987, que se formou para redigir a nova Constituição da República, os PROCON's do Brasil fizeram um movimento para que se incluísse como princípio constitucional a defesa do consumidor, que no Brasil passou por uma nova fase, pois foi implantado o Código de Defesa do Consumidor, em 11 de setembro de 1990, que passou a vigorar em 11 de março de 1991.

### 4.1 O PROCON

O contexto de nossa pesquisa é o PROCON, que atua no âmbito administrativo procurando resolver conflitos nas relações de consumo através de um acordo entre o consumidor e o fornecedor de bens e de serviços.

O PROCON é um órgão brasileiro de defesa do consumidor, que orienta os consumidores em suas reclamações, informa sobre seus direitos e fiscaliza as relações de consumo. Ele funciona como órgão auxiliar do Poder Judiciário, tentando solucionar conflitos entre consumidores e prestadores de bens e de serviços. Quando não há acordo, encaminha-se

o caso para o Juizado Especial Cível com jurisdição sobre o local em que foi feita a reclamação.

Como já vimos, a base legal do PROCON é o Código de Defesa do Consumidor. Silveira e Gago (2005) afirmam que o PROCON não tem poder de sanção, por isso, o único recurso de que os participantes dispõem para solução do problema é a linguagem e o discurso. A fim de conseguir um acordo entre reclamante (consumidor) e reclamado (fornecedor de bens e serviços), são agendadas audiências de conciliação. Porém, quando a questão não é resolvida no PROCON, é encaminhada para a justiça comum ou para os juizados especiais.

Silveira e Gago (op. cit.) propõem que pensemos em cinco fases para as audiências de conciliação. A primeira seria a fase de apresentação e refutação/aceitação da reclamação. A segunda é a fase do relato, em que as partes narram suas versões do ocorrido. A terceira é a fase do confronto, em que as partes irão debater suas posições. A quarta é a fase da negociação, em que o mediador tenta o acordo entre as partes. A quinta e última é a fase do encerramento, em que se protocola a ata com o resultado do encontro.

Segundo Drew e Heritage (1992) em contextos institucionalizados, como é o nosso caso, as trocas conversacionais envolvem normas, convenções e a presença de participantes que têm suas contribuições verbais voltadas para uma meta. No caso do PROCON, a meta tanto do reclamante quanto do reclamado é resolver o problema de maneira favorável aos dois. A intervenção do mediador é moderada, podendo as partes comunicarem-se entre elas em vez de estarem limitadas a responder perguntas feitas pelo mediador.

Os representantes institucionais do PROCON, que são os mediadores, podem ser estagiários do curso de Direito, que são treinados para atuar na instituição, ou advogados, que não precisam estar presentes em todas as audiências, devendo apenas dar apoio aos estagiários.

O reclamante é o consumidor que recorre à instituição para expressar sua insatisfação com relação ao serviço prestado. Então, podemos dizer que seu propósito é apresentar argumentos para provar a veracidade de sua reclamação e encontrar uma solução para seu problema, o que faz com que a responsabilidade pelos danos causados ao consumidor recaia sobre o reclamado.

O reclamado, que é o fornecedor de bens e de serviços, como já dissemos, é a parte responsável pelo dano causado ao reclamante. Sua intenção na comunicação é se eximir da responsabilidade pelos danos e atribuí-la a terceiros ou ao próprio consumidor. (SILVEIRA; COSTA, 2001)

## 4.2 O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor é um conjunto de normas que visam à proteção aos direitos do consumidor, bem como disciplinar as relações e as responsabilidades entre o fornecedor de bens e de serviços com o consumidor.

Como dissemos, este código foi instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que trata das relações de consumo em todas as esferas: civil, definindo as responsabilidades e os mecanismos para a reparação de danos causados; administrativa, definindo os mecanismos para o poder público atuar nas relações de consumo; e penal, estabelecendo novos tipos de crimes e as punições para os mesmos. No capítulo I são apresentadas as disposições gerais; no II trata-se da política nacional de relações de consumo; no III, dos direitos básicos do consumidor; no IV, da qualidade de produtos e serviços, da prevenção e da reparação dos danos; no V, das práticas comerciais; no VI, da proteção contratual; no VII, e último, das sanções administrativas.

Uma das premissas essenciais para se estabelecer a chamada relação de consumo, são os conceitos legais para palavras como consumidor, serviço ou produto. Elas estão estabelecidas nos artigos iniciais do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. (BRASIL, 1990)

Consoante a Lei, capítulo III:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX – (*Vetado.*);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral. (BRASIL, 1990)

Convém dizer que a Lei alterou o tratamento das relações entre consumidor e fornecedor, pois após sua implantação o consumidor se encontra mais amparado para fazer suas reclamações.

Nesse capítulo, vimos resumidamente o histórico do PROCON, nosso contexto de pesquisa, e a Lei que ampara o desenvolvimento do trabalho nesta instituição.

No próximo capítulo, é apresentado o suporte metodológico que usaremos para este estudo.

## 5 METODOLOGIA DE PESQUISA

Metodologia, do grego *methos+logos*, é o caminho para se chegar a um fim. Em nossa pesquisa, utilizamos o arcabouço teórico-metodológico da Linguística Interacional, cujos dados são gerados a partir de interações reais de fala cotidiana ou institucional.

Historicamente, a metodologia está ancorada nas correntes positivista e interpretativa. A primeira está ligada às investigações e resultados das Ciências Naturais e, a segunda, aos trabalhos em Antropologia e em Sociologia. Dessas duas correntes surgem dois paradigmas: o **quantitativo**, positivista e objetivo, e o **qualitativo**, interpretativo e subjetivo.

Para nossa pesquisa, usamos o paradigma qualitativo, que interpreta os fatos sociais à luz dos eventos e dos participantes situados nas audiências do PROCON e valoriza a busca pela significação a partir de uma visão local, negociada e co-construída em ambientes reais.

Nas próximas seções pretendemos discutir alguns conceitos fundamentais para este estudo. Além disso, apresentaremos a metodologia de pesquisa empregada na pesquisa, incluindo a descrição do *corpus*, bem como a especificação dos procedimentos de geração e análise dos dados.

### 5.1 O MÉTODO QUALITATIVO

O método qualitativo é de abordagem interpretativa, herdado dos estudos antropológicos e sociológicos. (DENZIN; LINCOLN, 2000; REICHARDT; COOK, 1979). Este método pode ser exemplificado por um estudo etnográfico, em que os pesquisadores não se propõem a testar hipóteses, mas sim a voltar um olhar humanístico para entender a realidade social, já que envolvem as negociações dos atores do ponto de vista da ordem social (FILSTEAD, 1979).

Segundo Denzin e Lincoln (2006), nos estudos qualitativos os pesquisadores ressaltam a natureza socialmente construída da realidade, a relação íntima entre o pesquisador e o que é estudado, e as limitações situacionais que influenciam a investigação. Esses pesquisadores buscam soluções para as questões que realçam a maneira como a experiência social é criada e adquire significado.

O método escolhido em uma pesquisa está relacionado a um paradigma metodológico, e, ao se adotar um paradigma, está-se inevitavelmente definindo o método utilizado. O conceito de paradigma significa, mesmo na linguagem corrente, uma maneira de ver a realidade. Trata-se de um conceito particularmente importante para compreender não apenas a ciência, mas a própria vida em sociedade. De fato, muitos dos conflitos que hoje em dia se

geram, resultam de choques entre pessoas que veem a realidade de maneiras antagônicas. Isto é muito importante, porque, quando se vê a realidade de uma determinada maneira, tende-se a ser incapaz de vê-la de outra forma. Quando estamos envolvidos em um paradigma, dificilmente conseguimos aceitar outro que possa competir com o que estamos inseridos. Essa situação só seria passível de mudança mediante um grande esforço para nos situar no outro paradigma e, então, passar a ver as coisas de uma forma completamente diferente. Esta questão tem particular importância, também, em matéria de ética, na medida em que se víssemos as questões segundo uma determinada visão, porventura reprovável, dificilmente seríamos capazes de adotar uma visão alternativa que seja eticamente mais equilibrada.

O paradigma interpretativista ou qualitativo mostra uma visão do mundo antropológico, que é fenomenológica, indutiva, holística, subjetiva, orientada para o processo, isto é, para o modo como é feito, assumindo, portanto, uma realidade dinâmica, não generalizável, exploratória e descritiva. A fenomenologia enfatiza os aspectos subjetivos do comportamento humano. O mundo do sujeito, as suas experiências cotidianas e os significados atribuídos a elas são os núcleos da atenção na fenomenologia. Na visão dos fenomenólogos é o sentido dado a essas experiências que constitui a realidade, ou seja, a realidade é socialmente construída.

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

Para concluir essa discussão, apresentaremos um quadro com alguns atributos do paradigma qualitativo.

<b>PARADIGMA QUALITATIVO</b>
Utiliza métodos qualitativos
Observação naturalística e não-controlada
Subjetividade
Análise de dados em si mesmos
Descrição e indução; descoberta orientada; exploração e expansão das inferências
Não generalização: estudo de casos em particular
Visão holística
Assume uma realidade dinâmica
Não há pesquisador totalmente neutro
Corrente metodológica interpretativa

**Quadro 5** – Atributos do paradigma qualitativo<sup>28</sup>

<sup>28</sup> **Fonte:** Este quadro é, em parte, uma compreensão do quadro 1 de Reichardt e Cook (1979, p. 10).

## 5.2 A PESQUISA QUALITATIVA NO PROCON

Como já dissemos, nossa pesquisa é de natureza qualitativa e interpretativa. Segundo Denzin e Lincoln (2000), qualitativo é um termo que enfatiza as qualidades das entidades, dos processos e dos significados que são observáveis e medidos em seus contextos naturais de ocorrência, uma vez que o conhecimento e qualquer forma de realidade são construídos na interação social e estão relacionados à ação humana.

No ambiente institucional do PROCON, todos os instrumentos da pesquisa qualitativa contribuem para a análise das interações entre o consumidor, o fornecedor de bens e de serviços e o mediador.

## 5.3 UM ESTUDO DE CASO: DISCURSO REPORTADO

Como vimos no quadro 5, na pesquisa qualitativa não há generalização<sup>29</sup> e o estudo é de casos em particular. Por isso, nos perguntamos: o estudo que fazemos de discurso reportado no PROCON seria um estudo de caso?

Segundo Yin (2001), o estudo de caso é a estratégia escolhida para se examinar acontecimentos contemporâneos quando não se podem manipular comportamentos relevantes, surgindo do desejo de se compreender fenômenos sociais complexos. Como ele permite uma investigação que preserva as características integrais do fenômeno e significativas dos eventos da vida real, se aplica à metodologia de nossa pesquisa no PROCON, pois o estudo de caso deve contar com a observação direta dos acontecimentos estudados e com entrevistas das pessoas envolvidas no evento em análise. Em nossa pesquisa os pesquisadores são envolvidos em uma observação direta como participantes passivos (cf. Seção 5.5) e nem sempre os participantes envolvidos na audiência aceitam responder as entrevistas.

O autor afirma que foram feitas algumas definições errôneas sobre estudo de caso, dentre elas queremos destacar a falha comum que “era confundir os estudos de caso com os estudos etnográficos ou com a observação participante” (YIN, 2001, p. 31).

Yin (op. cit.) aponta que o estudo de caso investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto de vida real quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. O autor acrescenta que uma investigação baseada nos preceitos do estudo de caso enfrenta uma situação tecnicamente única em que haverá muito mais variáveis de interesse do que pontos de dados e, que, como resultados de estudo de caso, baseia-se em várias fontes de evidências, com os dados precisando convergir em um formato de triângulo e

---

<sup>29</sup> O tema ‘generalização’ em pesquisa é um assunto controverso, pois segundo Yin (2001) generalizações teóricas são possíveis, mas generalizações sobre populações ou universo não o são.

beneficia-se do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise de dados.

Além disso, para Yin (op. cit.) descrever esse estudo vai além de informar sobre técnicas de coleta de dados.

Em outras palavras, o estudo de caso como estratégia de pesquisa compreende um método que abrange tudo – com a lógica de planejamento incorporando abordagens específicas à coleta de dados e à análise de dados. Nesse sentido, o estudo de caso não é nem uma tática para a coleta de dados nem meramente uma característica do planejamento em si, mas uma estratégia de pesquisa abrangente. (YIN, 2001, p. 33).

Logo, após observarmos a perspectiva de Yin (op. cit.) sobre o que é estudo de caso, podemos concluir que nosso estudo se caracteriza como tal, pois estamos analisando um fenômeno particular – o discurso reportado – no contexto do PROCON.

#### 5.4 A ETNOGRAFIA EM NOSSOS ESTUDOS

Nossa pesquisa também é de base Etnográfica e qualitativa. Esta última está atrelada a recursos como a gravação dos dados, notas de campo, entrevistas, entre outros, herdados dos estudos da Antropologia e da Sociologia. Para uma melhor qualidade das análises, durante a geração dos dados, a utilização desses recursos torna-se relevante, o que confere mais confiabilidade, pois contar com a memória pode ser danoso e falho (KAWULICH, 2005).

Para geração de nossos dados, notas de campo são realizadas pelos alunos, geralmente, de iniciação científica, tendo como técnica a participação passiva (cf. Seção 5.5). Nas notas de campo há a descrição do evento em si (o que está acontecendo durante a audiência), anotações que são relevantes para a transcrição do áudio, como, por exemplo, a conversa da mediadora com alguém que não estava presente durante a audiência.

#### 5.5 O POSICIONAMENTO DO PESQUISADOR

O posicionamento do pesquisador é importante, tendo em vista que uma das maneiras de tornar as pesquisas sociais válidas seria encontrada na forma como foi realizada a geração dos dados, ou seja, como o pesquisador se posicionou no ambiente em que vai estudar, pois, segundo Kawulich (2005), as observações feitas no local da geração dos dados contribuem para um melhor entendimento, tanto do contexto, quanto do fenômeno estudado.

Uma tipologia é proposta por Spradley (1980, p. 58-62), que tem como preocupação principal o grau de participação do pesquisador:

(a) não-participação: as atividades dos membros de um determinado grupo são observadas fora do ambiente pesquisado;

- (b) participação passiva: as atividades dos membros de um determinado grupo são observados no local pesquisado, mas o pesquisador não participa das atividades;
- (c) participação moderada: as atividades são observadas no ambiente pesquisado e contam com uma participação quase completa do pesquisador;
- (d) participação completa: as atividades são observadas no ambiente pesquisado e contam com completa participação do pesquisador na cultura em que os dados estão sendo gravados.

Em nossa pesquisa no PROCON, podemos dizer que somos participantes passivos, já que as audiências são apenas observadas e gravadas, sem nenhuma participação nas atividades realizadas naquele ambiente.

## 5.6 PROCON: *LOCUS* DE PESQUISA

Nossa pesquisa foi feita no ambiente institucional do PROCON em virtude de ser um *locus* de estudo que enquadra interações nas quais há o envolvimento de uma terceira parte, o mediador, atuando para contribuir na resolução do conflito.<sup>30</sup>

O banco de dados já é bastante extenso, porém em julho de 2007, com a autorização e orientação da professora Dr<sup>a</sup>. Sonia Bittencourt Silveira, fomos ao PROCON gravar novas audiências.

Fomos recebidos pela coordenadora do PROCON, que, devido ao tempo em que o estudo vem sendo realizado pela professora, já o conhece. Então, recebeu o encaminhamento levado por nós e autorizou o início das gravações. Porém, além da autorização da coordenadora, era necessário pedir o consentimento dos participantes a cada gravação e foi o que fizemos antes de se iniciarem as audiências.

No dia seguinte retornamos ao PROCON para iniciar a geração dos dados, que se realizou em uma semana.

## 5.7 DESCRIÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA DO PROCON

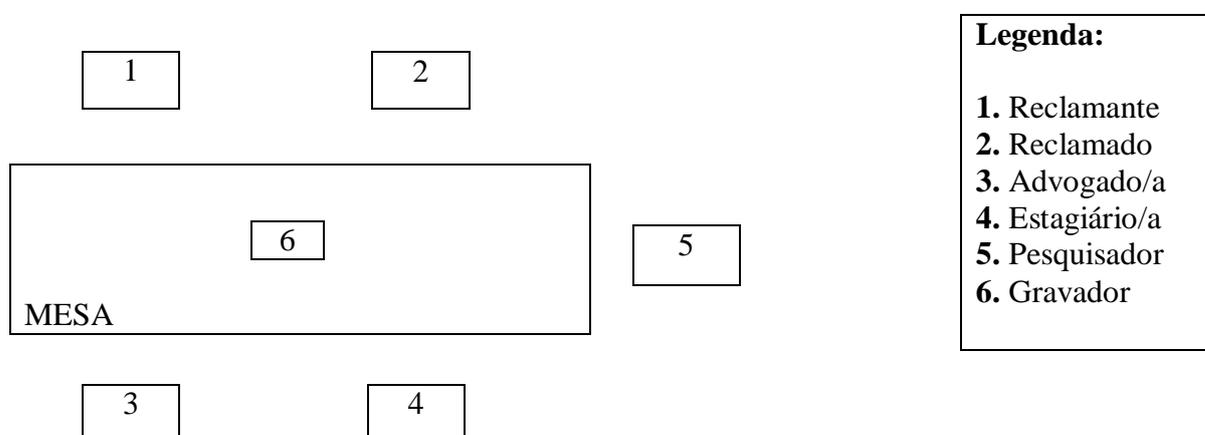
O PROCON da cidade mineira que estudamos é considerado uma autarquia integrante da Administração Indireta Municipal, vinculada à Secretaria de Assistência Social. É dotado de autonomia administrativa, técnica e financeira, patrimônio próprio, possuindo sede e foro na cidade.

---

<sup>30</sup> Essa motivação é em virtude de minha orientadora, Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Sonia Bittencourt Silveira, ter um grupo de pesquisa na Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), que investiga o ambiente institucional do PROCON.

Ele funciona de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 16:00, e está situado no interior de uma grande sala em uma das avenidas principais da cidade.

Na entrada do PROCON há atendentes para responder as dúvidas do público, caso seja necessário, marcar as audiências e anotar as reclamações dos consumidores que desencadearam as audiências. Após a entrada encontra-se a sala da coordenadora e algumas pequenas salas onde acontecem as audiências, que são separadas por divisórias, o que faz com que o barulho de uma sala atrapalhe a outra. Nessas salas de audiência há uma mesa com seis cadeiras, nas quais, geralmente, senta de um lado a advogada e a estagiária do PROCON, do outro lado o reclamante e o reclamado. Nós sentamos em uma cadeira à parte e o gravador fica no meio da mesa. Como podemos ver no esquema abaixo:



## **Esquema 2** – Posições dos participantes nas audiências do PROCON

**Fonte:** Da autora

Sobre a mesa perto do mediador fica a ata com a reclamação, que foi feita no primeiro momento em que o reclamante esteve no PROCON no balcão de atendimento.

### 5.8 A GERAÇÃO DOS DADOS

O termo coleta de dados, assim como proposto por Mason (1998), foi aqui substituído por geração de dados, pois, como nossa pesquisa é de natureza qualitativa, o pesquisador não pode estar completamente neutro durante sua geração no mundo social em análise.

A geração de dados é muito importante na pesquisa qualitativa. Os dados qualitativos podem ser descrições detalhadas de fenômenos, comportamentos, citações diretas de pessoas sobre suas experiências, fragmentos de documentos, registros, correspondências, fotos, vídeos, gravações ou transcrições de entrevistas e discursos, dados com maior riqueza de detalhes e profundidade interações entre indivíduos, grupos e organizações, entre outros.

Os nossos dados são audiências que já haviam sido gravadas e transcritas, anteriormente, pelo grupo de iniciação científica da professora Dr<sup>a</sup>. Sonia Bittencourt Silveira e também audiências que gravamos em uma semana de julho de 2007. Gravamos um total de sete audiências, não foi possível gravar mais, porque as partes não autorizaram a gravação. Para nossa gravação utilizamos um gravador digital e o gravador disponível no aparelho de MP3, que permitiram o armazenamento digital dos dados.

Cabe ressaltar que para nossa análise usaremos apenas uma audiência daquelas que gravamos em 2007, a “Eletro Casas” (cf. Quadro 6), as outras três são audiências que já faziam parte do banco de dados da professora Dr<sup>a</sup>. Sonia Bittencourt Silveira.

## 5.9 A SEGMENTAÇÃO DOS DADOS

Nossos dados foram recortados em termos de ações realizadas pelos participantes. Como estamos focando o discurso reportado, nosso recorte obedece à apresentação de ações imediatamente anteriores e posteriores a esse fenômeno, para que o nosso leitor possa entender como e com que função os participantes o usaram. Tentou-se não realizar recortes muito extenso; porém, em alguns casos, como o discurso reportado estava no meio de narrações, isso não foi possível.

A fim de ilustrar nossa segmentação, apresentaremos um excerto utilizado no capítulo de Análise de Dados desta dissertação.

No fragmento abaixo, analisamos o uso de discurso reportado pelo reclamado a fim de proteger sua face e ameaçar a do outro, o reclamante.

Excerto (20): [Super Gesso, 01:17-01:47]

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

36 não tinha no projeto da menina os tubos passando, depois passaram a  
 37 ter, entendeu. então foi sugerido em função do que ocorreu um detalhe  
 38 , por vários detalhes a gente sugeriu e deixou eles decidirem , um  
 39 → dia o **esposo dela pegou e falou as- eu quero parar o serviço.** (1.56)  
 40 **ele também não falou eu quero parar definitivo,** de repente falou quero  
 41 parar pra poder ver o que podia ser feito ( ) não retomou mais, ele  
 42 não falou mais. aí eu fui lá, peguei o material nosso (1.45) aí depois  
 43 → ele quis negociar o valor de novo , **ele alegou que não tinha o**  
 44 **dinheiro** e tal aí que até fez um acordo do outro valor. e ele não  
 45 chegou em acordo porque eles não chegaram acordo, ué. mas que parou o  
 46 serviço foram eles.  
 47 Sandra deixa eu te [ falar]

Como propusemos nesta Metodologia, apresentamos uma ação, no mínimo, antes e depois do nosso foco de estudo.

Gostaríamos ainda de explicar que as indexações constantes antes de cada excerto seguem a seguinte estrutura: número do excerto (neste caso, 20) + o nome da audiência (cf. Legenda abaixo) + número da página (01): (intervalo) número da linha onde inicia o recorte (17) – número da página (01): número da linha onde termina o recorte (47): Excerto (20): [Super Gesso, 01:17-01:47].

AUDIÊNCIAS ANALISADAS
Audiência de conciliação “Pedreiro Rui”
Audiência de conciliação “Eletro Casas”
Audiência de conciliação “Banco Sul”
Audiência de conciliação “Super Gesso”

**Quadro 6** – Legenda das audiências analisadas  
**Fonte:** Da autora

## 5.10 A TRANSCRIÇÃO DOS DADOS

As transcrições dos dados, tanto dos que já estavam no banco de dados quanto das novas audiências, são feitas de acordo com o sistema adotado por Sacks, Schegloff e Jefferson ([1974], 2005). (cf. Anexo A)

Para manter as interações como elas ocorreram nas audiências gravadas, quando há alguma conversa entre algum membro da audiência e alguém de fora, ela é transcrita. Além disso, as informações anotadas pelos pesquisadores na geração dos dados, como a entrada ou saída de alguém da sala, por exemplo, também são acrescentadas nas transcrições.

Os nomes dos participantes são preservados e nomes fictícios são utilizados. No início de cada audiência especificamos pelos nomes criados quem é o reclamado, o reclamante e o(s) mediador(es). Segundo Garcez (2002), nos trabalhos em ACe, que envolvem participantes com identidades institucionais, não se deve categorizá-los como tais, porque,

para ele, isto poderia atrapalhar o analista na percepção de outras identidades que poderiam emergir.

No presente capítulo, apresentamos os aspectos metodológicos que utilizamos para este estudo, incluindo a descrição do nosso *corpus*, a especificação dos procedimentos de geração e análise dos dados.

Tendo apresentado a metodologia da pesquisa, nos direcionaremos a seguir ao capítulo de análise.

## 6 DISCURSO REPORTADO: ANÁLISE DE DADOS

Neste capítulo, passaremos à análise de dados, a fim de verificar como o discurso reportado é construído através da fala-em-interação. Analisaremos de que forma os participantes – reclamados e reclamantes – utilizam o fenômeno discurso reportado respondendo nossas questões de pesquisa que são: quais as funções argumentativas do discurso reportado produzido em audiências de conciliação no ambiente institucional do PROCON?; qual a estratégia de trabalho de face utilizada pelas partes – reclamado e reclamante – ao produzir discurso reportado?; o discurso reportado em nosso contexto de pesquisa pode ser um tipo de demonstração?; de que modo o discurso reportado sinaliza os *footings* assumidos pelos participantes?.

Nossa análise foi dividida por audiência. Analisamos todos os casos relevantes de discurso reportado, proferidos pelos reclamados e reclamantes, que encontramos em quatro audiências.

Ademais, queremos ressaltar que os casos de discurso reportado estão em negrito e o número da linha em que eles começam são marcados com uma seta (→).

Para fins analíticos, dividimos o capítulo em quatro seções. Na primeira, analisaremos a função argumentativa do discurso reportado. Na segunda, o uso do discurso reportado como trabalho de face. Na terceira seção, focamos o discurso reportado como demonstração. Na quarta e última, uniremos os três casos de discurso reportado ao papel discursivo da pessoa que reporta. Analisaremos os discursos reportados produzidos por dois atores sociais, o reclamado e o reclamante, na ordem em que aparecem no decorrer das audiências. Além disso, queremos ressaltar que elegemos uma audiência para analisar cada uma dessas estratégias de uso e de função do discurso reportado, o que não significa que em cada uma das audiências exista apenas uma estratégia/função no uso do fenômeno estudado.

### 6.1 A FUNÇÃO ARGUMENTATIVA DO DISCURSO REPORTADO

Com base nos estudos sobre argumentação (cf. Seção 3.3) passaremos à aplicação da função argumentativa no discurso reportado em uma audiência de conciliação do PROCON, considerando os três componentes da argumentação que Schiffrin (1987) propõe em sua análise discursiva da argumentação: **posição**, **disputa** e **sustentação**. A posição constitui a parte inicial da argumentação, que é composta pela *ideia* e pelo *compromisso* do falante com aquela ideia. A disputa acontece entre os falantes, porque ambos apresentam posições

diferentes. Por fim, a sustentação apresenta justificativas, explicações ou exemplificações das ações realizadas para que a posição do falante se mantenha.

No PROCON, as audiências de conciliação originam-se de uma reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a), sendo o(a) fornecedor(a) de bens ou serviços, convocado(a) a se posicionar sobre a reclamação registrada nesse Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor. Nos termos de Schiffrin (op. cit.), o(a) reclamado(a) ao ser convocado a comparecer ao PROCON é desafiado(a) a apresentar a sua posição diante dos “fatos” que deram origem à reclamação, ou seja, a formular uma disputa, na forma de desacordo ou refutação, total ou parcial, da posição defendida pelo(a) reclamante. Por fim, a sustentação implica justificar, explicar ou defender uma dada posição, através do uso de analogias, apelo à autoridade, uso de exemplos, evidências estatísticas, dentre outros.

A análise terá como foco principal a ocorrência do discurso reportado nos três componentes da argumentação – posição, disputa e sustentação – considerando-se ainda a expansão desse modelo proposta por Vieira (2003). A autora defende que o movimento de disputa pode orientar-se tanto para a formulação da posição quanto para a sustentação do seu desafio (cf. Seção 3.3).

Então, o foco de nossa análise será observar em que componentes da argumentação ocorre o discurso reportado, isto é, analisar se este fenômeno está sendo usado na formulação, na disputa e/ou na sustentação de posições. Ademais, investigamos qual a função argumentativa que o discurso reportado pode assumir em relação a esses componentes nos dados analisados.

A audiência que vamos analisar é chamada “Pedreiro Rui” (cf. Anexo B) e ocorre devido à insatisfação da reclamante Lúcia com o serviço de pedreiro prestado pelo reclamado Rui, porque, segundo a reclamante, ele não fez o acabamento na casa que construiu para ela. Essa audiência é mediada por Jorge, mas as partes não entram em acordo, tendo o caso que ser encaminhado para o juizado especial.

Pretendemos fazer uma análise da função argumentativa do discurso reportado na fala-em-interação. Para isso, passaremos à análise do discurso reportado da reclamante e, posteriormente, do reclamado.

### 6.1.1 A Reclamante

Iniciaremos nossa análise com as elocuições da reclamante Lúcia, pois ao fazer a reclamação ela está argumentando em favor de sua posição que é o reclamado não fez o acabamento, o que implica contestar o argumento defendido pelo reclamado (cf. Seção 6.1.2).

## Excerto (21): [Pedreiro Rui, 01:44-01:58]

44 Jorge pelo aco- pelo que ele tinha com- falado com a senhora, iria ser  
 45 feito é a casa ia ser entijolada, batido a laje e, e emboçada [e  
 46 feito] o piso.  
 47 Lúcia → [ e l e ] **ele falou que ia me dar a casa no ponto pra mim**  
 48 **MORAR, pra mim MORAR.** se ele não ia fazer o piso, se ele não ia  
 49 rebocar, como é que eu ia morar?  
 50 Rui e ela não tá morando, hum, ainda a filha ainda.  
 51 Lúcia claro eu vou morar [na r u a]?  
 52 Rui [ quebre-] quebrei o galho dela.  
 53 Lúcia → **o senhor falou que não=**  
 54 Rui =ainda gastei material meu agora eu tenho como (.)usei material  
 55 dela. oh, isso vai custar (caro)  
 56 [eu falei pra senhora ver i s s o ( )]=  
 57 Lúcia =[**eu falei que o senhor usou meu material?**]  
 58 Rui ah mas aqui consta. =

Na linha 44, o mediador reproduz a versão da reclamante sobre o que fora combinado com o reclamado por ocasião da contratação do serviço. Segundo Lúcia, o reclamado entregou a obra inacabada, porque “*o acabamento não foi feito*” e, reportando a fala do próprio reclamado, nas linhas 47 e 48, “**ele falou que ia me dar a casa no ponto pra mim MORAR, pra mim MORAR**”, defende a versão de que ter acabamento é condição necessária para se poder usar o verbo “morar”.

Assim, o discurso, reportando a fala do reclamado, é usado como evidência de que ele teria se comprometido em incluir em seu serviço o acabamento, porque “se ele não ia fazer o piso, se ele não ia rebocar, como é que eu ia morar?” (linhas 48 e 49). Porém, esse raciocínio não é legitimado pelo reclamado, porque, se “*no ponto de morar*” – implicasse ter acabamento, a reclamante não poderia já estar morando, conforme (linha 50) “e ela não tá morando?”, que, embora tenha a forma de uma pergunta, seu objetivo não é pedir informação, mas a confirmação de que há uma contradição no argumento da reclamante: apesar de não ter acabamento a reclamante já mora na casa.

O próximo ponto de vista a ser disputado pelas partes diz respeito ao fornecimento/uso de material necessário a construção da casa. O tópico é introduzido por Rui, linha 54, “ainda gastei material meu agora eu tenho como (.) usei material dela. oh, isso vai custar (caro)”. Essa ameaça realizada pelo reclamado – oh, isso vai custar (caro) – é usada em resposta a ter sido acusado, pela reclamante, de ter usado material de sua propriedade na obra. A reclamante nega ser autora do discurso reportado pelo reclamado “[**eu falei que o senhor usou meu material?**]” (linha 57), mas o

reclamado recorre à súmula<sup>31</sup> da reclamação, linha 58 , “ah mas aqui consta”, como evidência para o fato de a reclamante não estar assumindo o que havia informado ao PROCON.

A reclamante, reintroduz o argumento inicial de que o reclamado, embora não esteja assumindo durante a audiência, teria se comprometido em fazer o acabamento da casa, para acrescentar um novo argumento: o serviço realizado até então, não tem qualidade.

Excerto (22): [Pedreiro Rui, 04:26-04:36]

26 Lúcia inclusive,=  
 27 Jorge =que o senhor rui a a a o pagamento.  
 28 Lúcia → **ele falou que a pa-** que que ele não foi num foi negócio de  
 29 emboçar nem nada. as colunas que ele-, que ele botou as  
 30 ferragens tão tudo aparecendo. (0.8) eu vo-  
 31 Jorge ah,  
 32 Lúcia na eu vou na defesa civil.  
 33 Jorge exatamente.  
 34 Lúcia porque eu já tô com medo da casa cair na minha cabeça.=  
 35 Jorge =[ exatamente isso t u d o ]  
 36 Lúcia [quando der esses temporais,]

No excerto acima, temos um discurso reportado interrompido, em que a reclamante parece começar uma disputa orientada para a posição do pedreiro Rui de que ele não combinou fazer o acabamento. Lúcia faz uso de silogismo formal implícito: se o pedreiro não teve competência para fazer o que se propôs – as colunas –, ele não teria para fazer o acabamento. Com isso, a reclamante sustenta sua posição de que não queria mais os serviços dele e não iria pagar o restante que devia. Além disso, ela deprecia o serviço do pedreiro “as colunas que ele-, que ele botou as ferragens tão tudo aparecendo”. Então, o reclamado não está sendo acusado apenas de não ter cumprido o combinado, mas também de ter realizado um serviço sem qualidade.

Como podemos observar, Lúcia sustenta sua posição inicial – Rui não fez o acabamento. No próximo item analisaremos a posição do reclamado.

### 6.1.2 O Reclamado

No início da audiência as partes narram o que foi combinado entre elas. Então, o reclamado constrói sua posição contradizendo a posição da reclamante (cf. Seção 6.1.1), o que vai desencadear um movimento de disputa entre as partes, porque elas defendem posições antagônicas.

<sup>31</sup> Documento que registra a reclamação formalizada pela consumidora, quando esteve no PROCON, em data anterior à audiência.

Rui reporta sua própria fala a fim disputar com a reclamante, pois há uma divergência de opinião entre as partes. Para isso, ele se orienta para formulação de sua posição que é “*não faço acabamento*”.

Excerto (23): [Pedreiro Rui, 01:04-01:18]

04 Rui =nós concordamos assim,  
 05 Jorge hum  
 06 Rui eu ver a casa dela,  
 07 Jorge hum  
 08 Rui Pra mim entijolar,  
 10 Jorge hum  
 11 Rui e bater a laje.  
 12 Jorge hum  
 13 Rui → eu ainda dei um emboço por dentro **eu falei com ela e::eu não**  
 14 **trabalho com acabamento** (0.8) porque até na minha casa ac-  
 15 acabamento quem faz são os outros eu pago pra fazer. (1.0)  
 16 inclusive eu tô com banheiro pra fazer lá em casa,  
 17 Jorge hum  
 18 Rui (tô esperando uma pes- ter dinheiro) [t e r]

Como vimos, na linha 04, Rui começa a relatar sua versão sobre o que foi combinado entre ele e a reclamante Lúcia. Para fazer valer sua posição – não ter combinado fazer o acabamento da casa –, o reclamado reporta sua própria fala “**eu falei com ela e::eu não trabalho com acabamento**” (linha 13). Ele sustenta sua versão de que não poderia ter se comprometido a fazer o acabamento, porque “na minha casa ac-acabamento quem faz são os outros eu pago pra fazer” (linha 14). Com isso, o reclamado procura mostrar que a reclamante está faltando com a verdade e, conseqüentemente, a reclamação é ilegítima.

Após essa análise da audiência “Pedreiro Rui”, podemos dizer que tanto a reclamante quanto o reclamado usam o discurso reportado para argumentar em favor de suas posições. A reclamante, Lúcia, usa o fenômeno como uma forma de argumentar em favor de sua posição, que é “*o reclamado não fez o serviço de acabamento da casa*”, e sustentá-la.

Já o reclamado, Rui, tenta desqualificar a reclamação apresentada pela reclamante, lançando dúvidas sobre a racionalidade/veracidade das ações da reclamante, como por exemplo, fornecimento do material, em prol de sua posição de que “*o acabamento da casa não fazia parte do serviço combinado*”.

Reclamante e reclamado defendem suas posições, apelando para expectativas/crenças com base no senso comum.

- “*se o combinado era poder morar na casa, então, era de se esperar que tivesse acabamento*”

- “se você não faz nem para si mesmo um serviço, não há expectativa que faça para os outros”.

Logo, podemos concluir que o discurso reportado tem papel relevante na formulação e no desafio de posições, e na sustentação de suas versões sobre os “fatos”.

<b>RECLAMANTE</b>	Na sustentação (orientada para a própria posição) Na disputa (orientada para a posição do reclamado)
<b>RECLAMADO</b>	Na formulação da própria posição Na disputa (orientada para a sustentação da reclamante)

**Quadro 7** – Uso do discurso reportado na argumentação

**Fonte:** Da autora

Na próxima seção, veremos o uso do discurso reportado como trabalho de face na audiência “Eletro Casas”.

## 6.2 O USO DO DISCURSO REPORTADO COMO TRABALHO DE FACE

Como vimos no item 3.2 sobre face e trabalho de face, existem movimentos de face dirigidos ao *self* e ao outro e movimentos de trabalho de face dirigidos à face positiva e à face negativa. Em nossa análise adotaremos as estratégias de trabalho de face como sendo multifuncionais, ou seja, ao realizar um trabalho de face, estamos simultaneamente realizando um trabalho de face dirigido ao *self* e ao outro. Sabendo que face refere-se a uma imagem positiva e consistente do *self*, Brown e Levinson (1987) introduzem os conceitos de face positiva e negativa, a primeira envolvendo o desejo de ser aprovado/apreciado por, pelo menos algumas pessoas, enquanto que a face negativa corresponde à necessidade do ser humano de ter liberdade em suas ações ou de não sofrer imposições.

Amparados por Silveira e Gago (2005), analisaremos as principais estratégias a que recorrem reclamantes e reclamados em audiências de conciliação:

(i) Dirigidas ao *self*: **face positiva:**

- para aumentar/mitigar a face, o falante diz coisas positivas sobre o *self*;
- para protegê-la, o falante explica as razões da ação e/ou defende a adequação da mesma;
- para ameaçá-la, ele admite a inadequação da ação e/ou concede razão ao outro.

**Face negativa:**

- para aumentar/mitigar a face, o falante recusa orientação argumentativa ou condutividade da fala do outro;

- (e) para protegê-la, o falante recusa/limita responsabilidade;
- (f) para ameaçá-la, ele aceita responsabilidade.

(ii) Dirigidas ao outro: **face positiva:**

- (a) para ameaçar a face do outro, o falante questiona informações, competência e/ou racionalidade da ação;
- (b) para agravá-la, ele diz coisas negativas sobre o outro depreciando e/ou ridicularizando-o expondo inconsistências e/ou contestando racionalidade.

**Face negativa:**

- (c) para ameaçar a face do outro, o falante interrompe e/ou nega legitimidade, relevância de informações/explicações;
- (d) para agravá-la, ele resiste de forma desafiadora, faz exigências, nega de forma enfática.

No PROCON, a construção ou a manutenção de amizade não parecem ser importantes, por isso, levamos em conta a proposta de Lim e Bowers (1991) de distinguir entre **face da camaradagem** e **face da competência**, em termos dos desejos de face positiva tanto do *self* como do outro.

Para o desenvolvimento de nossa análise sobre face e trabalho de face, observamos a audiência de conciliação intitulada por nós “Eletro Casas” (cf. Anexo C), que é resolvida no próprio PROCON com a presença dos seguintes participantes: Elaine (reclamante); Vânia, representante da loja onde o produto foi comprado – Eletro Casas –, e Celso, representante da assistência técnica – Funcional – e do fabricante do produto – Eletrix –, (reclamados); Rita (mediadora). A reclamante se diz insatisfeita com a máquina de lavar Eletrix que adquiriu em uma das lojas da Eletro Casas, pois, segundo ela, a primeira vez em que a usou, a máquina não centrifugou e o amaciante não desceu. Na segunda vez, isso se repetiu e na terceira ela transbordou. Elaine, então, foi a Eletro Casas, que a encaminhou à autorizada. Os técnicos foram até a casa da reclamante, mas como realizaram testes na máquina sem roupas dentro, ela não transbordou. Elaine voltou a Eletro Casas, pois a máquina não centrifugava, e um atendente disse que dentro de setenta e duas horas o problema seria resolvido. Terminado esse tempo, ela tornou a procurá-lo e ele disse que a Eletrix informou que a máquina não apresentava problemas e que ele não podia fazer mais nada. Ofereceu uma nova visita dos técnicos e a reclamante não aceitou. Ela disse que queria o cancelamento da compra e as três prestações já pagas de volta. Foi quando ela procurou o PROCON.

Em nossa análise examinaremos o uso do discurso reportado como estratégia de trabalho de face do reclamado e da reclamante. Inicialmente, analisaremos as falas do reclamado e, depois, as da reclamante.

### 6.2.1 Estratégias de trabalho de face do Reclamado

No desenvolvimento da audiência “Eletro Casas”, observamos que o representante da assistência técnica, Celso, tece seus comentários para desqualificar a reclamação ameaçando a face da reclamante e protegendo a face da empresa que ele representa, como veremos no excerto a seguir, em que ele usa o discurso reportado como estratégia para *atribuir responsabilidade* pelo vazamento da máquina à *reclamante*: segundo ele, se o local não for adequado, o aparelho não funciona de maneira correta. Cabe ressaltarmos, que existe uma solidariedade entre a loja e a fábrica onde o produto foi produzido, por isso, seus representantes na audiência estão sempre tentando mutuamente proteger a face das empresas reclamadas.

Excerto (24): [Eletro Casas, 03:24-03:38]

24 Rita Sr. Celso, eu concordo com o senhor sim, mas neste caso a gente não  
 25 está nem entrando na análise técnica da construção não. ela comprou  
 26 o produto e o produto tem que estar funcionando, independente de  
 27 estar na área da [( )]  
 28 Celso → =[ela falou sobre vazamento ]. **o vazamento ela disse que se**  
 29 **acontecer estraga.** não, se estiver no local correto não vai estragar  
 30 Rita não, não existe, não existe  
 31 Celso e ela foi testada lá e não apresentou ( )  
 32 Rita eu entendi. mas não existe uma regra se eu compro uma lavadora que  
 33 seja, que eu tenha que necessariamente colocar ela na minha área de  
 34 serviço. não existe isso. você não compra um produto vinculado é  
 35 lógico que normalmente as pessoas comprem uma máquina de lavar roupa  
 36 e vão colocá-la só na área. mas se eu quiser colocar na minha sala a  
 37 faculdade é minha. se eu compro um produto para funcionar ele tem  
 38 que estar funcionando

No fragmento acima, a mediadora Rita (linhas 24-27) aceita a ideia de que a máquina deve estar em um local específico, mas lembra ao reclamado que, naquele momento o que importa é o produto estar funcionando independente de onde for instalado. O reclamado, nas linhas 28 e 29, reporta a fala de Elaine sobre o vazamento da máquina para proteger a face de competência (cf Seção 3.2.2) da empresa que ele representa, *recusando a responsabilidade* por não ter sanado o problema de não-funcionamento do produto adquirido na Eletro Casas, *atribuindo-a à reclamante*, porque “se estiver no local correto não vai estragar” (linha 29), ou seja, se a reclamante instalar a máquina no local apropriado não

haverá problema. Com isso, Celso está ameaçando a face de Elaine, pois questiona a racionalidade da ação: ter instalado o produto em local impróprio, isto é, para X funcionar, implica estar instalada em lugar Y.

A mediadora toma o turno, protege a face positiva da reclamante e ameaça a face do reclamado, pois não pode estar vinculado comprar uma lavadora e colocar na área de serviço.

Após analisarmos o uso do discurso reportado pelo reclamado como estratégia de trabalho de face, veremos o da reclamante.

### 6.2.2 Estratégias de trabalho de face da Reclamante

A reclamante, Elaine, apresenta argumentos que fazem valer seu ponto de vista de que a máquina não está funcionando, por isso ela quer o cancelamento da compra e seu dinheiro de volta. Então, ela usa o discurso reportado para proteger sua face e ameaçar a face dos reclamados, que são o representante da assistência técnica, que também representa a Eletrix – Celso –, e a representante da Eletro Casas – Vânia. No excerto a seguir, Elaine relata o que aconteceu quando os técnicos testaram a máquina.

Excerto (25): [Eletro Casas, 01:19-02:04]

19 Rita a senhora levou para a autorizada?  
 20 Elaine aí eu fiquei apavorada, aí eu liguei e fui na Eletro Casas, me deram  
 21 o cartãozinho onde a funcional foi, eles foram até muito educado,  
 22 eles olharam (.) só que quando tava chegando no rápido ela tava  
 23 → enchendo, e eles colocaram sem roupa, aí **eu falei "oh ela vai**  
 24 → **vazar"**, não aí ele ficava apertando o botãozinho **dizendo que não ia**  
 25 → **vazar**. mas aí ficaram uma hora lá, fizeram todos os testes, **falaram**  
 26 → **que o que poderia ter acontecido um pelinho ter feito ela**  
 27 → **transbordar, eu falei "isso não existe"**. e o que o – a minha  
 28 reclamação dela também que ela não centrifuga, ela fica quatorze  
 29 minutos centrifugando e a roupa não sai seca  
 30 Rita = mas só teve uma visita da autorizada na residência da senhora  
 31 Elaine é, uma visita só. aí eu voltei e fui na Eletro Casas e conversei com  
 32 → o **senhor Ernesto**. e no primeiro dia foi muito educado comigo e **falou**  
 33 → **que em setenta e duas horas resolveria para mim**. quando deu setenta  
 34 e duas horas eu liguei para ele já mudou completamente a conversa,  
 35 → já foi sem educação comigo, **falou que a Eletrix tinha mandado para**  
 36 → **ele um e-mail falando que a máquina não tinha nada, e que o problema**  
 37 → **já estava resolvido, não era problema dele, eu falei mas o senhor**  
 38 → **falou que ia resolver, que inclusive o senhor falou que esse – o que**  
 39 → **aconteceu com a minha máquina poderia acontecer outras vezes. ele**  
 40 → **falou oh uma máquina para mim a mais ou a menos é indiferente, já**  
 41 → **que a senhora entende de leis a senhora procura seus direitos, seus**  
 42 → **advogados que eu não vou fazer mais nada**. foi curto e grosso. aí eu  
 43 → mandei vários e-mails para a Eletrix e-é a Eletrix - **eu falei**  
 44 → **inclusive que eu colocaria no jornal e tudo**. quando eles receberam a  
 45 → notícia aí já ligaram e falaram que não precisava ter ligado, que  
 46 → **teriam entrado em um acordo comigo, se eu queria que mandassem que**  
 47 → **uma pessoa fosse olhar a máquina de novo. eu falei que não, que eu**  
 48 → **queria um cancelamento, eu quero as três prestações que eu paguei de**

49 → volta, que eu não quero essa máquina, porque ela mesma falou comigo  
 50 que eu não comprei uma máquina que não é de boa qualidade, que a  
 51 → centrifugação dela é D. mas eu falei ué, mas não foi isso que me  
 52 falaram, eu não comprei a máquina em promoção. eu comprei por  
 53 → modelo, porque a própria vendedora falou que ela lava a roupa dela  
 54 de trabalhar, que no outro dia tá seco, e não é o que acontece.  
 55 → então a roupa sai molhada e eu não posso pôr- aí ainda falou, a moça  
 56 da Eletrix falou que era para mim não colocar o amaciante no  
 01 compartimento, ou diluir porque os amaciante tão vindo muito grosso  
 02 e pode no  
 03 Rita [(...)]  
 04 Celso o- é e posso [responder a essa pergunta dela?]

Na linha 19, a pergunta da mediadora “a senhora levou para a autorizada?” tem como objetivo checar se a reclamante cumpriu uma das exigências que o PROCON estabelece como pré-requisito, para que se esgotem as tentativas de resolver o problema, antes que outras medidas possam ser tomadas.

A reclamante responde reportando o diálogo que se estabeleceu entre ela e os técnicos durante a visita (linhas 23-27) que pode ser reconstruído, para fins de análise, como:

Elaine: **oh ela vai vazar.**

Técnicos: **Não vai vazar.**

Técnicos: um pelinho pode ter feito ela transbordar.

Elaine: **isso não existe.**

A expectativa de que se confirmasse o vazamento não ocorre durante a visita dos técnicos, o que pode ser entendido como sinalizando “perda de face” da reclamante, mas sua descrição da cena contém movimentos que apresentam como meta proteger a própria face, como atribuir aos técnicos, ações que, aparentemente, impediram que tal projeção se confirmasse: testaram a máquina sem usar roupa e um dos técnicos “ficava apertando o botãozinho **dizendo que não ia vazar**”. Com isso, a reclamante tem como objetivo mostrar que cumpriu sua obrigação de tentar solucionar o problema antes de se dirigir ao PROCON.

Embora a reclamante esteja olhando para sua própria face, este movimento reflete na face do outro, nesse caso, o reclamado, pois, para ela ganhar a face, o outro deve perdê-la. Por isso, ela ameaça a face de competência dos técnicos ao reportar a fala deles (linhas 24 e 25) mostrando a incongruência da explicação para o problema de vazamento: a presença de “um pelinho”. Ato contínuo, a reclamante reporta sua fala “**eu falei 'isso não existe'**” (linha 27) para enquadrar a explicação oferecida pelos técnicos como absurda e insustentável.

A mediadora reintroduz o tópico relativo à busca de solução do problema, dessa vez, a reclamante é perguntada sobre o número de vezes em que procurou a assistência técnica “= mas só teve uma visita da autorizada na residência da senhora” (linha 30). O uso do marcador discursivo “mas”, em início de turno sinaliza, do ponto de vista discursivo, algum tipo de desacordo por parte da mediadora. Podemos inferir pelo uso do advérbio “só” que, na avaliação da mediadora, uma única visita da assistência técnica não constitui evidência suficiente de que o produto apresenta um tipo de vício que justifique a reivindicação de cancelamento da compra por parte da reclamante. Com essa pergunta, a reclamante tem sua face ameaçada pela mediadora, já que não reconhece que sua reclamação tenha legitimidade com os argumentos até então apresentados.

Elaine, relatando sua versão do problema, faz uso do discurso reportado para proteger sua face e ameaçar a dos reclamados – assistência técnica e loja onde o produto foi comprado –, como podemos ver no diálogo reconstruído abaixo para fins analíticos:

Funcionário da Eletro Casas: **em setenta e duas horas resolvo o problema.**

(Após setenta e duas horas)

Funcionário da Eletro Casas: **a Eletrix mandou e-mail falando que a máquina não tem nada e o problema está resolvido.**

Elaine: **mas o senhor falou que ia resolver o problema.**

Funcionário da Eletro Casas: **uma máquina a mais ou a menos é indiferente e procure seus direitos.**

Como podemos observar, a reclamante reporta a fala de um funcionário da loja onde o produto foi adquirido para, usando-a como evidência, sustentar sua posição de que a máquina não funciona, por isso, quer devolvê-la. A face de competência dos reclamados presentes na audiência é ameaçada, pois a reclamante contrapõe o que o funcionário da loja disse – resolveria o problema – e o que o funcionário fez – não cumpriu com a palavra –, mas segundo o próprio funcionário da loja, a máquina não tinha nada, por isso, ele não cumpriu com a palavra de resolver o problema. A reclamante protege sua face positiva, *defendendo a adequação da sua reclamação*, ao reportar o que foi combinado entre ela e o funcionário da loja e como ela foi tratada por esse mesmo funcionário.

A reclamante, defendendo seus direitos de consumidora lesada por um produto com defeito, afirma que “**colocaria no jornal e tudo**” (linha 44) para proteger sua face e ameaçar a face de competência dos reclamados, pois, anunciar o problema no jornal seria uma

forma de questionar e denunciar a competência dos reclamados e a qualidade do produto. Logo, a Eletrix, para não passar por esse escândalo e proteger sua imagem, tenta entrar em acordo com a reclamante como ela mesma reporta: **“ligaram e falaram que não precisava ter ligado, que teriam entrado em um acordo comigo, se eu queria que mandassem que uma pessoa fosse olhar a máquina de novo.”** (linhas 45-47). Mas Elaine recusa a proposta da empresa Eletrix: **“eu falei que não, que eu queria um cancelamento, eu quero as três prestações que eu paguei de volta, que eu não quero essa máquina”** (linhas 47-49).

A reclamante para proteger sua face reporta a fala de quem a atendeu na Eletrix, como podemos analisar na fala da atendente reconstruída por nós:

Atendente da Eletrix: **a máquina que você comprou não é de boa qualidade e a centrifugação dela é D, por isso, você não deve colocar o amaciante no compartimento e deve diluí-lo, porque os amaciantes estão vindo muito grosso.**

Com isso, a face de competência dos reclamados é ameaçada, porque a qualidade do produto foi questionada pela própria representante da Eletrix, empresa onde o produto é fabricado.

A reclamante protege a imagem positiva do *self* ao usar a informação da funcionária sobre o problema da centrifugação ser insolúvel, o que alega ter desconhecido até então. Além disso, comprou o produto fora de promoção (linha 51), isto é, a consumidora não comprou a lavadora, porque estava barata, mas porque foi informada que o produto era de boa qualidade **“a própria vendedora falou que ela lava a roupa dela de trabalhar, que no outro dia tá seco”** (linha 53). Esse discurso reportado da vendedora prova que o produto oferecia as funções que a reclamante procurava, por isso, mais uma vez, a face dos reclamados é ameaçada, pois Elaine acusa a vendedora de tê-la enganado.

A reclamante, defendendo sua reclamação, continua usando o discurso reportado:

Excerto (26): [Eletro Casas, 02:35-02:55]

35 Rita = ela só deu este único defeito?  
 36 Elaine esse único defeito, quer dizer, não poder usar o amaciante, ela não  
 37 → centrifuga- a centrifugação que é D, porque **a própria menina da**  
 38 **Eletrix falou comigo que não é uma máquina que tem uma centrifugação**  
 39 **boa,** e teve esse problema de transbord - de ela transbordar=  
 40 Rita =aí deu este defeito e a senhora chamou a autorizada, a autorizada  
 41 foi lá na sua casa só que está constando aqui que foi testada com  
 42 roupa e sem roupa sem qualquer anormalidade no funcionamento

43 Elaine é, no dia que foi não aconteceu mais  
 44 Rita então na realidade a senhora está querendo cancelar porque a senhora  
 45 tá insatisfeita com o produto  
 46 Elaine =insatisfeita  
 47 Rita =mas não apresentou outro defeito tirando esse  
 48 [( )]  
 49 Elaine [( )] porque eu não usei porque eu fiquei com medo porque onde ela  
 50 fica é em um quarto que é a lavanderia, e nesse quarto tem umas  
 51 caixas, inclusive no dia eu perdi vários livros. então foi até o  
 52 → **senhor que falou comigo que teria que ter um lugar para a água**  
 53 **transbordar, para a água correr.** e isso não existe  
 54 Celso toda a lavadora de roupa ( ). toda a lavadora de roupa, eu  
 55 inclusive entendo que é meu direito de explicar

Elaine reage ao enquadre da mediadora sinalizado pelo uso do advérbio “só” e do adjetivo “único”, como uma forma de amenizar o problema, na linha 35: “ela só deu este único defeito?”. O pronome demonstrativo “este”, na pergunta da mediadora, retoma anaforicamente o defeito apontado pela reclamante – a máquina transbordar. A reclamante não concorda com a condutividade aparente da pergunta, apontando outros problemas: a centrifugação é ruim e não pode usar amaciante. O discurso de uma funcionária da empresa Eletrix é reportado como evidência para o argumento de Elaine: “**que não é uma máquina que tem uma centrifugação boa**” (linhas 38 e 39), o que para a reclamante favorece sua meta – cancelar a compra do produto. Além disso, a fala reportada é usada para proteger a face da reclamante e para ameaçar a face de competência da empresa Eletrix, porque o produto é reprovado pela funcionária da empresa que o fabrica.

A mediadora procura estabelecer com a reclamante a ordem dos acontecimentos tomando como evidência o documento emitido pela assistência técnica que afirma não ter encontrado nenhum problema no produto reclamado. A ordem dos acontecimentos é: a máquina deu problema, a reclamante chamou a assistência técnica, que foi até a residência da consumidora e através de um documento assinado pela própria reclamante, assegura que a máquina estava em perfeito funcionamento. Com isso, duas posições conflituosas estão sendo disputadas:

(a) a reclamante ao informar (linha 43) que a máquina não apresentou defeito no dia em que houve a visita dos técnicos, enquadra aparentemente a situação como não sendo pontual, ou seja, nada garante que o problema não venha a se repetir, já que para Elaine, a máquina não tem conserto definitivo.

(b) vemos, entretanto, que a mediadora enquadra a avaliação da consumidora como sendo de natureza subjetiva “então na realidade a senhora está querendo cancelar porque a senhora tá insatisfeita com o produto” (linhas 44 e 45). Com isso,

Rita recusa a legitimidade da reivindicação da consumidora – devolver o produto –, pois a mediadora está amparada pelo Código de Defesa do Consumidor, que prevê troca ou devolução do produto, apenas quando o consumidor não tenha tido a oportunidade de examiná-lo como, por exemplo, produtos comprados pela internet.

Rita, na linha 47, procura checar se a máquina apresentou outro defeito além daquele que foi a causa da reclamação – a água transbordar. A mediadora, não se alinha ao seu papel de defender o consumidor, mostrando que, o defeito apresentado pela reclamante é insuficiente para que Elaine consiga o cancelamento da compra, checando se existem outros problemas diferentes dos até então apresentados.

A consumidora, por ter deixado de usar a máquina, não teve oportunidade de constatar outros possíveis defeitos (linha 49), pois no lugar em que o produto foi instalado, Elaine guardava produtos perecíveis, tais como livros, que seriam avariados no caso da máquina voltar a transbordar. Elaine refuta o argumento de Celso (linhas 52 e 53) de que este defeito pode ser atribuído ao fato de estar em local inapropriado e o enquadra como irrelevante usando a expressão “isso não existe” (linha 53). A reclamante reporta a fala de Celso, representante da assistência técnica e da Eletrix (linhas 52 e 53), para proteger mais uma vez sua face e ameaçar a face de competência dos reclamados, *questionando* o argumento de Celso de que se deve ter um lugar específico para instalar a máquina. No discurso reportado (linhas 52 e 53) queremos ressaltar ainda, que há uma evidência no auto-reparo das palavras “transbordar” por “correr” (escorrer) feito pela reclamante ao reportar o lugar para onde vai a água da máquina. A primeira palavra atesta o defeito do produto, pois ao instalar uma máquina se deve ter um lugar para a água escorrer e não um lugar para transbordar, tendo em vista que uma lavadora em sua condição normal de uso, não transborda.

O reclamado toma o turno para tentar proteger sua face de competência mostrando ter conhecimento sobre o assunto – lavadora de roupa –, por isso se vê na obrigação de explicar (linhas 54 e 55).

A consumidora protege sua face de reclamante insatisfeita com o produto comprado, ameaçando a face de competência dos reclamados, como podemos ver também no próximo segmento.

Excerto (27): [Eletro Casas, 04:08-04:45]

08 Elaine        então eu gostaria de cancelar essa compra porque na Eletro Casas eu  
 09                não quero mais nada, principalmente pelo que o gerente fez comigo.  
 10                pelo cargo que ele ocupa acho que ele teria que ter um pouco mais de  
 11                [(        )]  
 12 Rita            [Não mas] isso daí é um outro assunto. só pode cancelar essa conta é:

13 se houver defeito no produto. então materialmente falando a gente só  
 14 tem uma ordem de serviço, e essa ordem de serviço não está constando  
 15 defeito  
 16 Elaine → ta, mas só que aí **esse gerente falou que já tava agendada uma ordem**  
 17 **de serviço.** Só que aí a Eletrix ligou para mim - você pode ver pela  
 18 → quantidade de e-mail que tem aí, tá ? e aí **ela falando que se não**  
 19 **teve problema de vazar de novo, o problema teria que ser de não usar**  
 20 → **o amaciante, era para mim usar no mínimo. mas eu falei não existe**  
 21 **isso, e eu não posso ficar o tempo todo olhando a máquina. eu não**  
 22 **quero. eu estou insatisfeita.** eu me propus no dia com o gerente a  
 23 → pagar a diferença e comprar uma máquina melhor. **eu falei não adianta,**  
 24 → **eles queriam até levar a máquina - ela falou você quer eu mando de**  
 25 **novo um técnico aí, ele fica trinta dias com a máquina e: eu te**  
 26 → **empresto uma. eu falei não porque não vai adiantar. ela mesmo falou**  
 27 **comigo que a: centrifugação dela não vai melhorar**  
 28 Rita Mas dona Elaine, deixa eu explicar para a senhora.a simples  
 29 insatisfação do consumidor pela compra do produto não gera o direito  
 30 a troca, quando a compra é realizada dentro do estabelecimento  
 31 comercial =  
 32 Elaine → = **a Eletrix falou se a Eletro Casas concordar que ela ia inclusive**  
 33 **ligar no dia para o senhor Ernesto, que ela autorizava**  
 34 Rita = entendi,isso é o que nós viemos conversar aqui para ver se tem  
 35 acordo. mas eu estou falando a letra da lei. pela legislação a  
 36 senhora não teria direito a troca pelo simples fato da insatisfação.  
 37 a não ser que a senhora tivesse adquirido este produto fora do  
 38 estabelecimento comercial, entendeu? que a senhora não estivesse  
 39 vendo aquilo que a senhora está adquirindo. aí a senhora teria este  
 40 direito, não gostei do produto, independente se está funcionando ou  
 41 não. agora a partir do momento que a senhora está vendo aquilo que  
 42 está adquirindo o simples fato da insatisfação não gera o direito a  
 43 troca, a não ser que o produto apresente defeito, ponto. apresentou  
 44 defeito, só que o documento que tá comprovando este defeito, que  
 45 seria a ordem de serviço, está constando que não houve defeito =

Diante dos “fatos” apresentados, a reclamante deseja cancelar a compra, porque o caso dela vai além dos problemas materiais, apelando para o dano moral, uma vez que Elaine sofreu ofensas ao tentar tratar o problema com a loja, Eletro Casas. A mediadora, que é bastante legalista, refuta a inclusão de dano moral<sup>32</sup> na reivindicação da consumidora “[Não mas] isso daí é um outro assunto” (linha 12), estabelecendo em que circunstâncias o cancelamento da compra pode se dar, baseando-se no Código de Defesa do Consumidor, que prevê troca apenas em casos que o produto apresente defeito atestado pela assistência técnica. Além disso, Rita explicita mais uma regra, desta vez tácita, segundo a qual se faz necessária mais de uma ida à assistência técnica para comprovar o defeito no produto – “a gente só tem **uma** ordem de serviço” (linhas 13 e 14). O veredito da assistência técnica é de que não foi constatado nenhum defeito no produto (linhas 14 e 15), logo, de acordo com a Lei, a compra não pode ser cancelada.

<sup>32</sup> O PROCON não lida com danos morais.

Na linha 16, a reclamante toma o turno de fala reportando a fala do gerente da Eletro Casas de que estava agendada uma ordem de serviço. Para proteger sua face e ameaçar a dos reclamados, ela reporta a fala da representante da Eletrix (linha 18), que a sugere usar o mínimo de amaciante. Isso sustenta a posição da reclamante de que o produto não funciona, porque a máquina deveria funcionar mesmo usando amaciante, já que essa é a função de toda lavadora, como veremos no diálogo abaixo reconstruído para fins de análise:

Representante da Eletrix por e-mail: **se não teve problema de vaziar de novo, você não deve usar amaciante, use o mínimo.**

Elaine: **não existe isso. eu não posso ficar o tempo todo olhando a máquina.**

(Os representantes da Eletrix se propuseram a levar a máquina novamente para o conserto)

Elaine: **não adianta.**

Representante da Eletrix: **se você quiser, eu mando outro técnico para arrumar a máquina.**

Elaine: **não adianta, porque você mesma já falou comigo que a centrifugação não vai melhorar.**

A reclamante, desqualificando o produto, está ameaçando a face de competência da empresa Eletrix e protegendo sua face, uma vez que a máquina não funciona como deveria. A Eletrix, a fim de proteger sua face de competência, propõe mandar outro técnico para consertar a máquina, mas a reclamante, sempre protegendo sua face e ameaçando a face da empresa, não aceita um novo conserto, argumentando em favor de sua ação com a fala da própria representante do produto reclamado, que não assegura melhora na centrifugação da lavadora.

Rita, na linha 28, ameaça a face de Elaine, não aceitando sua posição e a explicando que não se pode cancelar uma compra apenas pela insatisfação do consumidor, com isso, fica claro que não há racionalidade na ação da consumidora. Mas a reclamante, protegendo sua face, defende sua posição reportando a fala da representante da Eletrix: **“se a Eletro Casas concordar que ela ia inclusive ligar no dia para o senhor Ernesto, que ela autorizava”** o cancelamento da compra (linhas 32 e 33). A mediadora toma o turno de fala (linha 34) afirmando que está se amparando na lei, mesmo que para isso ela não se alinhe à posição da reclamante de querer devolver o produto, como

podemos ver “o simples fato da insatisfação não gera o direito a troca” (linhas 42 e 43).

A audiência prossegue com as partes conversando sobre a visita dos técnicos na casa de Elaine, que está sempre defendendo sua face de reclamante prejudicada e ameaçando a face dos reclamados, como veremos a seguir.

Excerto (28): [Eletro Casas, 05:01-05:15]

01 Rita Na hora aconteceu [algum defeito]?  
 02 Elaine → [inclusive] **o técnico** que tava lá **falou que eu tinha que ter tirado**  
 03 **fotografias, filmado alguma coisa, que a Eletrix só aceita troca por**  
 04 → **troca.** por telefone, por e-mail **eles falaram que não era nada disso.**  
 05 → e **ele falou a senhora vai tentando,** só que assim ela não tá  
 06 centrifugando, o amaciante não tá descendo, e ela falou comigo =  
 07 Rita = depois desse dia a senhora não continuou usando a máquina?  
 08 Elaine → usei sim. O amaciante não desce, ela não centrifuga. E **a própria**  
 09 **moça da Eletrix, ela falou comigo que não adiantaria, que poderia a**  
 10 **máquina ir de volta para a funcional, ficaria um mês de experiência**  
 11 **para ver se a máquina vai transbordar, mas o problema do amaciante e**  
 12 **da centrifugação não tem como =**  
 13 Rita =mas na hora que eles fizeram os testes lá (.) foi normal?  
 14 Elaine foi normal porque eu tive que diluir o amaciante. Eu pus água no  
 15 amaciante, para o amaciante descer

Na linha 01, Rita para confirmar se o documento apresentado pela assistência técnica está coerente com o que aconteceu no dia da visita à casa de Elaine, pergunta se durante a visita dos técnicos a máquina apresentou algum defeito. A reclamante não responde diretamente à pergunta, reportando a fala do técnico “**falou que eu tinha que ter tirado fotografias, filmado alguma coisa, que a Eletrix só aceita troca por troca.**” (linhas 02-04) para proteger sua face e ameaçar a da empresa Eletrix, porque o técnico fala que a Eletrix não aceitaria a reclamação se não fosse provada que é justa. A empresa, que havia conversado pelo telefone com a reclamante, se protege “**eles falaram que não era nada disso**” (linha 04) e a reclamante persiste na reclamação, retomando os problemas que o produto apresenta (linhas 05 e 06).

A mediadora toma o turno (linha 07) fazendo outra pergunta à reclamante, para confirmar sua posição de que a consumidora deveria ter procurado, novamente, a assistência técnica, antes de ir ao PROCON. Com isso, Rita ameaça a face da reclamante, pois ela teria que ter usado a máquina para saber se o problema persistia. Porém, Elaine se defende (linha 08) ameaçando, mais uma vez, a face de competência da empresa Eletrix, reportando a fala da moça representante da fábrica, que a atendeu “**falou comigo que não adiantaria, que poderia a máquina ir de volta para a funcional, ficaria um mês de experiência para ver se a máquina vai transbordar, mas o problema**

do amaciante e da centrifugação não tem como” (linhas 09-12). Logo, um produto que é desqualificado pela própria representante não pode ser bom, o que protege a face de Elaine e ameaça a face de competência da empresa, porque questiona a qualidade dos produtos que ela fabrica.

Após essa análise, concluímos que os reclamados para proteger suas faces de competência e, conseqüentemente, a da empresa que eles representam, ameaçam a face da reclamante, questionando a reclamação. A reclamante, por sua vez, também protege a sua face, argumentando para fazer valer seus pontos de vista e justificando sua reclamação. Ademais, ela ameaça a face de competência dos reclamados, desqualificando o produto e contestando os argumentos defendidos por eles, para assegurar os seus direitos de consumidora. Por isso, podemos dizer que a estratégia adotada pelas duas partes, embora com diferentes objetivos, é a de que “a melhor defesa é o ataque” (SILVEIRA; GAGO, 2005, p. 408). Para isso, em nossa pesquisa sobre o uso de discurso reportado na audiência de conciliação do PROCON que acabamos de analisar, os participantes recorreram a dois tipos de trabalho de face: (i) questionar a veracidade/relevância das informações/explicações; (ii) atribuir responsabilidade ao outro.

Agora, passaremos para seção onde analisaremos o discurso reportado como demonstração (CLARK; GERRIG, 1990).

### 6.3 O DISCURSO REPORTADO COMO DEMONSTRAÇÃO

Pretendemos analisar o discurso reportado como um tipo de demonstração. Segundo Clark e Gerrig (1990), o discurso reportado é um tipo de demonstração. O discurso reportado prototípico é uma demonstração da ação de uma pessoa ao dizer algo. Então, quando uma pessoa reporta a outra, ela pode encenar o enunciado dessa outra, como verificaremos nos próximos excertos proferidos por reclamado e reclamante. Além disso, analisaremos as funções do discurso reportado que são: Separação e Experiência direta. A primeira significa que ao usar o discurso reportado o falante pode separar parcial ou completamente o que ele mesmo disse e o que ele reportou, este uso pode ser com vários propósitos, entre eles estão a reprodução literal, a dissociação de responsabilidade e a solidariedade. A segunda função significa que quando nós ouvimos um evento reportado, é como se nós experimentássemos os aspectos descritos do evento original diretamente com os propósitos de inefabilidade, envolvimento e demonstrações impossíveis (cf Seção 2.7).

A audiência “Banco Sul” (cf. Anexo D) apresenta como participantes: o reclamante, Lucas; o reclamado, Rui, gerente do banco em questão; as mediadoras, Ana, advogada do PROCON, e Bruna, estagiária. O problema que originou a audiência foi a insatisfação do consumidor, Lucas, com os serviços prestados pela instituição financeira “Banco Sul”. O consumidor alega que foi obrigado a adquirir um seguro de vida contra sua vontade, ao fazer um empréstimo no banco, o que configura, segundo a linguagem bancária, “venda casada”.

A mediadora, Ana, inicia a audiência fazendo algumas perguntas a Lucas. Em seguida, ela expõe ao reclamado o motivo que levou o reclamante a fazer a reclamação. Rui recusa, durante toda a audiência, a hipótese de ter havido uma “operação casada” e apresenta argumentos que fortaleçam seu ponto de vista. Ele oferece explicações a Lucas para reparar o evento problemático, que é resolvido no PROCON.

Nesta audiência, diferentemente das outras, não dividiremos em falas reportadas do reclamado e do reclamante; essas serão analisadas juntas.

#### Excerto (29): [Banco Sul, 03:01-03:27]

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 pra  
 04 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 salário, (.)  
 09 → eles tinham anulado a minha conta. (.) **(aí ela falou) “você tem uma conta**  
 10 **aqui”.** =  
 11 Ana =hum =  
 12 Lucas → **aí (ela falou) “olha, temos um seguro aqui,”** seguro não. **ela falou saúde.**  
 13 **(.) “temos um plano de um saúde,”** (.)entendeu? e **“é bom que você faç-”** (eu  
 14 → **falei assim) “eu num quero, porque eu já tenho plano de saúde, eu já te-**  
 15 **eu já tenho. no no: momento”** eu num falei que eu tinha: um seguro de  
 16 vida.(.) eu tenho que um seguro de vida em grupo, (.)pela emp- pela  
 17 → empresa também. Aí, eu no dia **eu falei assim ó, “eu num quero porque, (.**  
 18 → **aí ela falou assim “aí vai fica difícil”** (.)não é? **aí eu falei com ela**  
 19 → **assim, “então se se eu: então quer dizer que: eu sou obrigado.”** eu falei  
 20 → **né, com ela “eu sou obrigado a fazer,”** ela falou **“não. não é bom usar**  
 21 **esses te:rmos.”** aí ela foi e chamou a: a a menina do seguro, pra me  
 22 → explicar, não é? **talvez eu não tô explicando direito pra ele, (.)** aí como  
 23 eu estava precisando do dinheiro, eu fui, assinei(.) o cont- o contrato,  
 24 não é? o::: o seguro.  
 25 (2.0)  
 26 Ana você: ela deu a entender, que se você não fizesse o seguro, ela não libe-  
 27 [não]=

O excerto acima faz parte da narração do reclamante, Lucas, do que aconteceu quando ele foi ao banco pedir o empréstimo. Para demonstrar o que aconteceu no momento em que ele assinou o contrato do seguro, o reclamante usa o discurso reportado para fazer os seus

ouvintes, mediadoras e reclamado, verem eles mesmos o que aconteceu e, logo, tirarem suas conclusões, como veremos no diálogo reconstruído por nós abaixo para fins analíticos:

Atendente do banco: **você tem uma conta aqui.**

Atendente do banco: **temos um plano de saúde, é bom que você faça.**

Lucas: **eu não quero, porque eu já tenho plano de saúde.**

Atendente do banco: **aí vai ficar difícil.**

Lucas: **então eu sou obrigado a fazer.**

Atendente do banco: **não, não é bom usar esses termos.**

(A atendente chama a menina do seguro para explicar à Lucas)

Atendente do banco: **talvez eu não estou explicando direito**

Lucas começa reportando a fala da pessoa que o atendeu no banco, demonstrando como tudo aconteceu. Depois, o reclamado reportando literalmente essa mesma pessoa, se auto-repara para informar melhor o que foi falado pela representante do banco e deixar explícito que ele está reportando as palavras como foram ditas, tornando o discurso melhor interpretável (linhas 12 e 13). Essa representante também diz “**é bom que você faç-**” (linha 13) e Lucas, já se defendendo, mostra que não aceitou o produto oferecido – **eu não quero, porque eu já tenho plano de saúde** –, mas a atendente não lhe deu alternativa – **aí vai ficar difícil**. O reclamado, mais uma vez, demonstra através do discurso reportado direto – é uma forma de envolver o seu ouvinte – que não gostaria de ter feito o seguro, como podemos ver nas linhas 19 e 20: “**eu falei com ela assim, ‘então se se eu: então quer dizer que: eu sou obrigado’ eu falei né, com ela ‘eu sou obrigado a fazer,’**” e mostra a malícia da funcionária do banco ao oferecer o produto “**ela falou ‘não. não é bom usar esses te:rmos.’**” (linhas 20 e 21) passando ele para falar com a menina do seguro “**talvez eu não tô explicando direito pra ele**” (linha 22). Com isso, Lucas está usando um propósito do discurso reportado que é a dissociação de responsabilidade, isto é, o reclamante não é o responsável nem pelas palavras reportadas, nem pela assinatura do contratado de seguro, pois a oferta do produto foi na verdade uma imposição ao cliente.

Como vimos, nesse exemplo, o discurso reportado é usado como um tipo de demonstração do que aconteceu no momento reportado. No fragmento a seguir isso, novamente, acontece.

Excerto (30): [Banco Sul, 03:44-04:02]

44 Rui = a partir da- a partir do momento, em que < chegou alguém, conversou com  
 45 ele, mostrou a proposta de seguro pra ele, mostrou as vantagens que ela  
 46 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 de  
 50 → acordo. tanto que **eu falei do com ela, umas duas vezes.** (.) **"eu não quero,"**  
 51 → (barulho externo) **>ela falou< "olha então que a partir do momento que eu**  
 52 → **que eu não quero,** (.) eu falei umas duas vezes com ela ela já (**"então pode**  
 53 **deixar que vou"**) com ela, ela foi e chamou a outra pessoa, pra me explicar,  
 54 o seguro. (.) então eu entendi o seguinte, se eu não fizer o seg- o seguro  
 55 (.) eles não vão me emprestar o dinheiro.  
 56 Rui eu vou sugerir a você, que se você algum dia você tiver em alguma outra  
 57 instituição chegar e impor financeira, entendeu? se você for abrir uma  
 58 conta, ou fazer um empréstimo, o que for, (.) se alguém isso pra você, você  
 59 chame um gerente, que com certeza, a: as as pessoas que estão instruídas  
 60 pra administrar a agência, elas não vão acatar isso. mesmo que seja (.) é:  
 01 bom pra pra organização deles. Isso não não vai ser feito (.) porque: a  
 02 gente sabe, que isso não pode ser feito. =

Lucas, mais uma vez, demonstra que não queria o seguro (linha 50), mas, como a funcionária do banco não lhe deixou alternativa (linha 51), ele aceitou **"então pode deixar que vou"** (linha 52).

No fim da audiência, como as partes chegam a um acordo, o reclamado instrui o reclamante sobre o que deve fazer para cancelar o seguro.

Excerto (31): [Banco Sul, 04:21-04:44]

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

Na linha 25, o reclamante reporta a fala de Ivone para mostrar que ela não lhe deu opção, mas o reclamado resolvendo o problema demonstra, através da fala reportada, o que Lucas deve fazer caso a atendente diga “**que não será feito o cancelamento**” (linha 30) ele deve falar “**’olha, tive hoje uma audiência com o rui.’**” (linha 31).

Finalmente, podemos afirmar, com base em Clark e Gerrig (1990), que o discurso reportado é um tipo de demonstração, que, nesse caso particular do ambiente institucional do PROCON, ocorre para colocar em cena o que aconteceu como estratégia argumentativa em favor de seus pontos de vista e, também, para mostrar algo que poderia ou ainda vai acontecer.

O discurso reportado como demonstração é uma forma de narrar de modo mais “real” os fatos, com mais dramaticidade e detalhes, facilitando a argumentação do reclamante e do reclamado e contribuindo para a defesa da própria face.

Na próxima seção, fecharemos nossa análise reunindo os itens que já analisamos com os *footings* sinalizados ao usar o discurso reportado.

#### 6.4 OS *FOOTINGS* SINALIZADOS PELO DISCURSO REPORTADO

A audiência, chamada por nós “Super Gesso” (cf. Anexo E), ocorre devido à insatisfação da reclamante Sandra com o serviço prestado pela empresa de gesso de Pedro e com o serviço de Carlos. O serviço não foi finalizado e isso será o tema principal de discussão entre os participantes. As mediadoras são a advogada, Carla, e a estagiária, Flávia. Além disso, temos Lucas, marido da reclamante, que não está presente, mas é citado em alguns momentos. Esta audiência não se resolve no PROCON, tendo, então, que ser encaminhada ao juizado especial.

Pretendemos fazer uma análise que reúna a função argumentativa do fenômeno estudado tendo em vista a fala-em-interação, as estratégias de trabalho de face na audiência e, principalmente, os *footings* assumidos ao usar o discurso reportado como um tipo de demonstração.

##### 6.4.1 O Reclamado

O excerto abaixo é a apresentação da audiência, momento em que o reclamado, Pedro, e a reclamante, Sandra, começam a defender seus interesses.

No fragmento, pretendemos analisar o uso de discurso reportado pelo reclamado a fim de proteger sua face e ameaçar a do outro.

Excerto (32): [Super Gesso, 01:17-01:47]

17 Flávia deixa que ele fala agora depois ( )  
 18 Pedro é: . então nós fechamos o valor com ela de dois mil  
 19 reais pra quê: ela tem três quarto na casa dela, tem um banheiro  
 20 suíte, um banheiro social, um hall de escada , um lavabo ,cozinha,  
 21 sala de jantar e ela é ligada ( ) foi apresentado pra gente um  
 22 projeto de uma firma concorrente nossa então nós orçamos o valor em  
 23 cima desse o desse projeto vão fazer vão fazer papapá. Ficou  
 24 estabelecido que ela nos daria quinhentos reais mensais ,lá teve  
 25 problema de parte elétrica, a cozinha atrasou um pouquinho, o::  
 26 azulejo pra poder , fomos embora, aí ela nos pagou mil reais, duas  
 27 prestações de quinhentos reais, aí nós fizemos, os três quartos tão  
 28 → concluídos tem um friso do quarto dela que **o esposo dela alegou que**  
 29 **tinha um armário que vai ser feito que a posição do projeto não**  
 30 **estava de acordo porque ia avançar o guarda-roupa e o friso não**  
 31 **poderia ser ali o projeto** na ma- mas nós concordamos também num não  
 32 tinha problema não. (1.8) o banheiro tem que fazer( )rapaz pra fazer  
 33 o projeto (1.4) um vidro que ela desejasse cortar porque era vidro  
 34 jateado tem que ela que tem que decidir. Eu posso sugerir mas quem  
 35 tem que decidir é eles. Não sou eu, cê entendeu. a sala dela deu um  
 36 problema técnico, de execução , não tinha no projeto da menina os  
 37 tubos passando, depois passaram a ter, entendeu. então foi sugerido  
 38 em função do que ocorreu um detalhe , por vários detalhes a gente  
 39 → sugeriu e deixou eles decidirem , um dia **o esposo dela pegou e falou**  
 40 **as- eu quero parar o serviço.** (1.56) ele também não falou eu quero  
 41 parar definitivo, de repente falou quero parar pra poder ver o que  
 42 podia ser feito ( ) não retomou mais, ele não falou mais. Aí eu fui  
 43 lá, peguei o material nosso (1.45) aí depois ele quis negociar o  
 44 → valor de novo , **ele alegou que não tinha o dinheiro** e tal aí que até  
 45 fez um acordo do outro valor. E ele não chegou em acordo porque eles  
 46 não chegaram acordo, ué. Mas que parou o serviço foram eles.  
 47 Sandra deixa eu te [ falar]

Nesse excerto, podemos observar, na linha 17, a ação da mediadora Flávia de passar o turno de fala para Pedro, que entre as linhas 18 a 46 narra o que aconteceu de acordo com o seu ponto de vista. Por fim, na linha 47, a ação de Sandra é de pedir para falar.

No relato do reclamado há o uso de discurso reportado para demonstrar sua posição de que o serviço foi interrompido pelo esposo da reclamante. Como podemos observar na linha 28, Pedro reporta a fala do esposo de Sandra para ameaçar a face de consumidora idônea, quando enquadra o relato da mesma sobre a situação real da obra como ilegítimo ou *questiona a relevância das informações* prestadas na carta de reclamação. Além disso, ele está protegendo sua face de competência, pois Pedro está demonstrando através da fala do esposo da reclamante que *não foi ele o culpado* do friso estar no lugar errado, uma vez que estava no projeto apresentado pela própria reclamante.

Na linha 39 do mesmo excerto, o reclamado recorre a estratégia de reportar a fala, novamente, do esposo da reclamante “**o esposo dela pegou e falou as- eu quero parar o serviço**” para ameaçar a face de Sandra e proteger sua própria face de competência, pois a *responsabilidade pelo atraso da obra é do marido da reclamante*. O reclamado usa o discurso reportado para demonstrar o que foi dito pelo esposo da reclamante para que seus ouvintes experimentem diretamente os aspectos descritos do evento original.

Na linha 44, mais uma vez o reclamado protege sua face ameaçando a da reclamante ao retomar a fala do esposo de Sandra. Pedro está mostrando que ela não tinha dinheiro para pagar, o que significa *atribuir responsabilidade ao outro*, neste caso, à reclamante, pois se ela não tinha dinheiro não poderia ter contratado o serviço.

Como vimos, nos três exemplos de discurso reportado do excerto (32), o reclamado está reportando a fala de outra pessoa, do marido da reclamante. Por isso, Pedro é apenas o animador da fala, enquanto o marido de Sandra é a figura do contexto sobre o qual se está falando, o autor e o responsável pelo que foi falado, o que faz com que a face da reclamante – Sandra – seja ameaçada, pois, se o que o reclamado está reportando foi falado pelo próprio marido da reclamante, não haveria a possibilidade de ela *questionar a verdade* das informações.

No excerto seguinte, a audiência já passou da fase de apresentação dos pontos de vista e começa o conflito entre as partes. Nas linhas 23, 24 e 25, a reclamante expõe a situação do serviço que foi feito. Então, o reclamado, como veremos, busca restaurar a face de competência da empresa, porque o fato de estar naquela posição de reclamado já é uma ameaça para a face da empresa.

Excerto (33): [Super Gesso, 02:23-02:29]

23 Sandra [olha o estado da minha sala!] isso aqui não- olha- o cara do  
 24 gesso, o outro, falou... gente- olha is- olha aqui-, tudo  
 25 trincado, o friso, essa sala não tem jeito, todo  
 26 → Pedro essa sala **eu falei que não vai aproveitar porque ele interrompeu.**  
 27 Sandra Não, não tem jeito. Isso aqui não tem jeito.  
 28 a cozinha, o forro que ele colocou eu preciso dar três mãos de  
 29 massa pra [tirar as imperfeições]

Como podemos observar na linha 26 desse excerto, Pedro reporta seu próprio discurso e, por isso, ele assume o papel de animador, autor, responsável/principal e figura do contexto que foi reportado. O reclamado protege sua face de competência *recusando a responsabilidade* pela interrupção do serviço. Para isso, ele oferece uma explicação do tipo escusa que consiste em *atribuir a responsabilidade pelo problema a terceiros*, nesse caso ao

marido da reclamante. O reclamado demonstra através do discurso reportado sua posição de que não poderia aproveitar a sala, porque o marido da reclamante havia interrompido o serviço. Com isso, ele argumenta em favor de seu ponto de vista que é: o marido de Sandra interrompeu o serviço. E sustenta essa sua posição reportando sua própria fala, que isenta o reclamado de qualquer responsabilidade, uma vez que o marido da reclamante foi quem parou o serviço.

Entre as linhas 27-29, Sandra continua sua ação de defender sua ideia de que foi prejudicada pelo serviço mal feito dos reclamados.

Ainda nesta fase de conflito entre as partes, o reclamado, Pedro, usa o discurso reportado, novamente, para aumentar sua face positiva, pois ele *diz coisas positivas sobre ele*, como veremos entre as linhas 05-08 do excerto abaixo:

Excerto (34): [Super Gesso, 02:51-03:10]

51 Sandra [ mandou interromper por quê? Porque vocês só iam lá pra receber.  
52 ]=  
53 Pedro [nesse nesse espaço nã::o, ele não é que ele não conhece nada de  
54 gesso,]  
55 Sandra =[só ia lá pra receber.ele falou assim interrompe até que a gente]=  
56 Pedro [ não, pera um pouquinho, pera um pouquinho, ]  
57 Sandra = [resolva, como é que a gente vai fazer a sala.] o resto não.=  
58 Pedro [não, eu vou, eu vou falar pra você ]  
59 Sandra =o resto a gente já tinha combinado. Eu gastei mil reais.  
60 Pedro quando, como não como não estava ainda em condições de ser feito  
61 tudo, nós passamos na frente. Nem a parte elétrica existia, e não  
01 pode fazer gesso sem a parte elétrica cê sabe disso. Eles tão  
02 querendo passar carro na frente dos bois. Olha só, ele falou comigo  
03 ô pedro, mas de fato vocês vieram aqui e o que ela tá falando é  
04 verdade, nós fomos lá e ela pagou. Como tava no processo mensal ela  
05 → pagou uma pagou duas. Eu achei até legal. **Eu falei, não vão fazer**  
06 **um negócio. Nós acabamos de fazer o serviço teu, na hora que acabar**  
07 **cê me dá mais quinhentos que eu ainda te dou trinta dias pra dá os**  
08 **outros quinhentos.** Eu sugeri isso  
09 pra você.  
10 Sandra Falou? Eu não sei disso não

No fragmento acima, podemos perceber que existem duas versões sobre a interrupção do serviço: a da reclamante – o serviço é de baixa qualidade e os reclamados só queriam receber – e a dos reclamados – a reclamante deve acabar de pagar pelo serviço. Entre as linhas 51-59, Sandra está explicando o motivo de seu marido ter parado o serviço e Pedro está tentando se defender. Então, na linha 60, o reclamado consegue o turno de fala e relata o que aconteceu. Na linha 05, ele protege sua face positiva, reportando sua própria fala, pois ele *diz coisas positivas sobre o self*. Assim, Pedro assume o papel de autor, responsável/principal, animador e figura do contexto reportado. Além disso, o reclamado está sustentando sua

posição de que ele propôs fazer negócio com a consumidora, se mostrando preocupado com a reclamante, como podemos ver na sua fala: “eu falei, não vão fazer um negócio. Nós acabamos de fazer o serviço teu, na hora que acabar cê me dá mais quinhentos que eu ainda te dou trinta dias pra dá os outros quinhentos.” (linhas 05-08). Com isso, ele está defendendo a racionalidade de sua ação e trazendo para o contexto da audiência a cena original para que seus interlocutores tirem suas próprias conclusões.

No momento em que a reclamante Sandra está defendendo seu ponto de vista, o reclamado Pedro propõe terminar o serviço, como podemos ver no seguinte excerto.

Excerto (35): [Super Gesso, 03:54-04:13]

54 Pedro [ não, ]não, nós vão ter que entrar no mérito, nós vão  
 55 ter que fazer isso mesmo que ela fala o que quer ué. Só quando eu  
 56 falo você interrompe, quando ela fala você não interrompe.  
 57 Flávia peraí. Não, só que agora foi a hora dela fala::r.  
 58 Pedro mas ela, ela não pode falar só o que ela quer. Tá falando só, tem que  
 59 falar disso aqui ó  
 60 [que que nós vamos chegar com isso aqui. O resto num não adianta]  
 01 Sandra [não! Eu tô estou falando eu tô mostrando pra ela que:= ]  
 02 Pedro olha, a nossa proposta é que ela deposite esse dinheiro, caso ela  
 03 → queira que a gente termine. Porque do contrário **ela falou que é uma**  
 04 **porcaria**, não sei como que ela vai querer.  
 05 Sandra [ não ]  
 06 Flávia [ tá, ]mas,  
 07 Pedro ela tá perdendo dinheiro, porque ela interrompeu o [ serviço. ]  
 08 Sandra [olha só, o]lha só  
 09 o o orçamento do dia vinte e três. Olha só quartos os três quartos  
 10 trezentos reais, então vamos somar tá. O corredor que só tá no forro,  
 11 não tem mais nada. Aqui tá o corredor com rebaixo, ou seja, teria de  
 12 ter o acabamento, duzentos reais. Vamos fingir que tá está pronto.  
 13 Quinhentos tá=

Nesse excerto, Pedro tenta falar, pois até aquele momento Sandra estava apresentando sua versão para os fatos. Na linha 02, o reclamado consegue o turno de fala e faz sua proposta de que “ela deposite esse dinheiro, caso ela queira que a gente termine.” O que mostra que Pedro está tentando um acordo, mas a reclamante o recusa, porque para ela o serviço feito pelos reclamados é de má qualidade.

Na linha 03, o reclamado reporta a fala de Sandra, para proteger sua face e ameaçar a da reclamante, pois se ela aceitar a proposta feita por ele, ela estará sendo incoerente com seu próprio ponto de vista, uma vez que ela falou que o serviço deles é uma “porcaria”. Além disso, Pedro, ao tentar fazer um acordo com a reclamante, está sustentando sua posição de que está disposto a terminar o serviço e assume o papel de animador da fala de Sandra. A

responsável, autora e figura do contexto reportado é a reclamante, pois a fala foi proferida por ela em algum momento.

Continuando essa disputa de turnos de fala e pontos de vista, Pedro aparece novamente reportando a fala de outra pessoa, nesses casos, a do marido da reclamante e a da própria reclamante, para proteger a face dele e ameaçar a da reclamante, como veremos no próximo fragmento.

Excerto (36): [Super Gesso, 05:06-05:19]

06 Flávia perai gente! Num vão ficar tentando agredir [ o outro um ao outro  
07 não.]

08 Pedro [agora, criou um,  
09 criou um] impasse aí, sabe por causa de quê. Porque o esposo dela na  
10 → época, **cê falou que pra ele que era mil e quinhentos** pro seu esposo.  
11 → Quando ele me perguntou e era dois mil, **ele virou e falou olha, isso**  
12 **aí tá errado.** Eu tive que falar pro seu esposo que era dois mil.

13 Sandra bom [mas isso é meu e dele isso é meu e dele quem tá pagando sou eu.  
14 ]

15 Pedro → [você falou fala com ele que é mil e quinhentos (2.0) mas é  
16 pessoal] que cê tá falando eu tenho direito a fala mas ele não  
17 gostou, interrompeu serviço.

18 Sandra quem tá pagando sou eu! quem tá pagando sou eu, tudo bem, não  
19 gostou, não gostou porque ele achou um absurdo [ a hora ]=

No excerto que acabamos de observar, nas linhas 06 e 07, a mediadora, Flávia, exercendo sua função, tenta reduzir o conflito aberto entre as partes. Entre as linhas 08-12, Pedro está usando o discurso reportado para construir uma imagem negativa de Sandra apresentando-a como alguém que mente, sendo assim, uma pessoa não confiável. Sandra, nas linhas 13 e 14, argumenta em favor de sua posição de que o problema é dela e do marido dela. Então, o reclamado, nas linhas 15 e 16, continua usando o discurso reportado para demonstrar sua acusação de que Sandra é mentirosa, pois ela mentiu para o próprio marido, mas a reclamante, nas linhas 18 e 19, se defende, enquadrando o evento como de cunho pessoal, algo entre ela e o marido.

Pedro, no papel de animador, reporta a fala de Sandra, nas linhas 10 e 15, a fim de proteger sua face e ameaçar a face positiva da reclamante, pois ele *questiona a veracidade* das palavras dela a enquadrando como mentirosa. Reportando também a fala do esposo de Sandra, na linha 11, o reclamado sustenta a posição de que a reclamante é mentirosa e continua ameaçando a face da consumidora, provando que valores que foram reivindicados por ela podem ser colocados em dúvida por ele.

Pedro, ao reportar a reclamante e seu marido, assume o papel de animador e os reportados são os autores, responsáveis e figuras da fala. Além disso, o reclamado sustenta sua posição de que a reclamante é mentirosa ao argumentar que ela mentiu para o marido tendo ele que falar a verdade: “**cê falou que pra ele que era mil e quinhentos** pro seu esposo. Quando ele me perguntou e era dois mil, **ele virou e falou olha, isso aí tá errado**. Eu tive que falar pro seu esposo que era dois mil” (linhas 10-12).

Agora o reclamado Carlos, que também está presente na audiência, toma o turno de fala como veremos abaixo.

Excerto (37): [Super Gesso, 08:04-08:39]

04 Sandra entendeu, não adianta, ele não foi. Não tô nem falando a questão do  
 05 pedro, o dia que o pedro falou que ele ia, ele ia. Mas o carlos eu  
 06 fechei com ele, ele ficou de ir e ele não foi todas as vezes que o  
 07 lucas combinou e que eu combinei a gente levaria ele de carro pra  
 08 ajudar e ele não foi, ele não foi.=  
 09 Pedro =não vai chegar lá, [ olha]  
 10 Sandra [nós pe]rdemos dia[ ( ) ]  
 11 Carlos → [ **ela tá alegando ]que eu não**  
 12 **fui. O dia que ela marcou no sábado**, ela me pegou ali em frente do  
 13 colégio ali no grajáú onde eu moro=  
 14 Sandra =não, isso [ foi no início carlos ih:::, isso foi antes.]  
 15 Carlos [ eu fui no sábado com ela e o esposo dela.]depois que  
 16 já tava pronto o forro de onde ela tá alegando o corredor tá, só  
 17 que eu[perguntei pra ele o que que vai fazer(primeiro com o vidro)]  
 18 Pedro [não isso foi depois, foi depois, foi depois, foi da última] vez ô  
 19 sa[ndra, foi da última]vez, foi última vez.  
 20 Sandra [ isso foi no início]  
 21 Carlos → **ele falou “ó o cara me cobrou muito caro pra fazer o vidro eu não**  
 22 **vou fazer o vidro”**. Aí ele ainda me mostrou, no quarto aonde ela tá  
 23 falando ali, no projeto que ela fez com a (gesso teto) teria forro  
 24 igual cê tá vendo aqui. Nós sugerimos (tipo isso aqui) só que  
 25 fechando no teto, tá . não é forro liso igual a gesso teto ia fazer  
 26 ((barulho do aparelho de som)). Era ( ) morrendo no teto lá em  
 27 cima. **Eu peguei e falei com ele, “ó eu quebrei aqui que vou ter que**  
 28 **passar a fiação”** porque tanto é que a casa dela tava tão atrasada o  
 29 processo de gesso que não tinha a parte elétrica, porque pra gente  
 30 entrar com o gesso teria que ter a parte elétrica. Aí **o marido dela**  
 31 **falou “não cês podem fazer o gesso depois eu me viro pra fazer a**  
 32 **parte elétrica”**. Cê entendeu. agora o que ela tá falando que eu não  
 33 fui que ela tava com o projeto, é mentira porque eu  
 34 [fui ela **o marido dela** ]  
 35 Sandra [ah:: carlos como você] é cara de pau, carlos. Nós te acordamos  
 36 nove horas da manhã  
 37 Carlos → **falou o seguinte “eu não vou fazer porque o cara me cobrou caro pra**  
 38 **fazer os vidro[ jateado” ]**  
 39 Sandra [ muito cara ]de pau ( ) é pilantra

Nesse momento, Sandra está reclamando que Carlos não compareceu aos encontros marcados por ela. Então, ele reporta a fala da reclamante na linha 11 e contesta a veracidade

da informação: “eu fui no sábado com ela e o esposo dela” (linha 15). Isso refuta a acusação que a reclamante apresentou, pois ele foi ao encontro marcado.

O reclamado, nas linhas 21, 31 e 34-37, continua se protegendo animando a fala do marido da reclamante, que é o autor, responsável e figura do discurso, o que sustenta a posição de Carlos de que ele e Pedro *não são responsáveis* pela interrupção do serviço. Além disso, ameaça a face de Sandra, porque ele está *negando a legitimidade* da reclamação, uma vez que o marido dela foi quem escolheu não fazer o serviço do vidro, já que achou caro.

No próximo excerto a discussão continua, entre Sandra, Pedro e Carlos, sobre a interrupção do serviço e a reclamante alega que eles não iam trabalhar. Os reclamados estão tentando apresentar Sandra como mentirosa: se mentiu sobre X, mentiria sobre Y, Z, entre outras coisas.

Excerto (38): [Super Gesso, 09:55-10:35]

55 Carlos agora e se a gente interromper  
 56 Pedro e se [ nós interrompêssemos ]  
 57 Carlos [ se fosse a gente que ][tivesse parado ( ) e aí]  
 58 Sandra [você gente trabalhavam ]  
 59 três [dias, recebiam, ]  
 60 Carlos [e aí, hein sandra]  
 61 Sandra não iam mais, [ trabalhavam três dias e não iam mais]  
 01 Pedro [ sandra, depois eu falei para a ] sandra, sandra,  
 02 → **eu falei com a sandra aqui, vão fazer um negócio sandra**  
 03 Carlos me responde se fosse o contrário  
 04 Pedro ocorreu [ isso em função das ]circunstâncias  
 05 Carla [ existe um contrato.]  
 06 Flávia não, não existe [contrato]  
 07 Sandra [ eu tenho] recibo que eu paguei mil reais  
 08 Flávia ela só tem um recibo  
 09 Pedro → olha só aí **eu falei com ela, tá faltando mil reais, sandra, a gente**  
 10 **termina você [me dá quinhentos]**  
 11 Sandra [e u f a l e i ] que eu não pagaria [mais ]  
 12 Pedro [pera,] pera um  
 13 pouquinho, não, foi isso não,[ cê tá]  
 14 Sandra [tá não ]pagaria, não pago  
 15 Pedro então você tá mentindo, [então eu vou fal ]ar pra você, péra um =  
 16 Sandra [eu, mentindo. hum] ((cara de indignação))  
 17 Pedro =pouquinho, deixa eu falar  
 18 eu já sou avô, não sou, não sou criança não, eu já tenho é netinho,  
 19 tenho três neto. e com meu-, com meu trabalho, num é com pilantragem  
 20 → não. aí **eu falei, cê me dá quinhentos reais quando eu terminar. e**  
 21 → **depois de trinta dias cê me dá mais quinhentos que você alegou que**  
 22 **não tinha dinheiro**  
 23 Sandra isso aqui nunca foi [falado pra mim]  
 24 Pedro [ah: fo-fo-a:h ]  
 25 Carlos [ ( ) então eu vou levantar e vou embora  
 26 Sandra [ isso nunca foi falado pra mim carlos. o carlos [ virou pra mim]  
 27 Flávia [ não perai, ]ô  
 28 seu pedro  
 29 Sandra falou que eu tenho que pagar mil reais [ pra terminar o serviço]  
 30 Pedro [ que é isso ué,então] vou







23 Sandra [olha o estado da minha sala!] isso aqui não- olha- **o cara do**  
 24 → **gesso, o outro, falou... gente- olha is- olha aqui-, tudo trincado,**  
 25 **o friso, essa sala não tem jeito, todo**  
 26 Pedro essa sala eu falei que não vai aproveitar porque ele interrompeu.

A consumidora mostra pelo projeto, que tem friso, trincos em sua sala, o que sustenta sua posição de que o serviço foi mal feito. Além disso, ela anima a fala de um especialista em gesso (linha 24), para ameaçar a face de competência dos reclamados, porque se um conhecedor do assunto está reprovando o serviço, isso significa que a qualidade do serviço prestado pelos reclamados é *questionável*. A figura do contexto reportado, autor e responsável conclui sua fala com “**essa sala não tem jeito**”, o que desqualifica o serviço dos reclamados. Porém, Pedro, na linha 26, tenta se defender afirmando que já havia falado que a sala da reclamante não poderia ser aproveitada e coloca a culpa em Sandra, porque o marido dela foi quem interrompeu o serviço.

O conflito entre as partes persiste e a reclamante reporta a fala do seu marido para proteger sua face e ameaçar a dos reclamados, explicando as razões da ação de parar o serviço, como veremos abaixo:

Excerto (42): [Super Gesso, 02:51-02:59]

51 Sandra [ mandou interromper por quê? Porque vocês só iam lá pra receber.  
 52 ]=  
 53 Pedro [nesse nesse espaço não::o, ele não é que ele não conhece nada de  
 54 gesso,]  
 55 Sandra → =[só ia lá pra receber.**ele falou assim interrompe até que a gente ]=  
 56 Pedro [ não, péra um pouquinho, péra um pouquinho, ]  
 57 Sandra = [**resolva, como é que a gente vai fazer a sala.**] o resto não.=  
 58 Pedro [não, eu vou, eu vou falar pra você ]  
 59 Sandra =o resto a gente já tinha combinado. Eu gastei mil reais.**

No fragmento acima, Sandra explica que o marido mandou interromper o serviço porque os reclamados só iam receber. Ela anima a fala de seu esposo “**ele falou assim interrompe até que a gente resolva, como é que a gente vai fazer a sala**” (linhas 55 e 57). Com o uso do discurso reportado, a reclamante protege sua face, pois está explicando a ação de interromper o serviço. Ademais, ela sustenta sua posição, argumentando em favor de seu ponto de vista, que é o serviço foi interrompido, porque os reclamados só queriam receber e não trabalhavam.

Apesar de o marido de Sandra ser reportado com bastante frequência durante a audiência, a reclamante afirma que ele não sabia da sua reclamação e da audiência no PROCON e, como ela diz abaixo não gostar de mentira, liga para ele informando.

## Excerto (43): [Super Gesso, 03:18-03:28]

18 Sandra o meu esposo nem sabe o [ meu esposo não sabe nem que eu] estou  
 19 aqui,  
 20 Carlos [ ele falou você que não queria ]  
 21 Sandra ele não sabe eu acabei de ligar pra ele falando por que eu não  
 22 → gosto de mentir. **Ele falou cê é louca de tá aí, você tá pelejando**  
 23 **com coisa que não tem jeito**( ). Só que o dinheiro foi meu,  
 24 entendeu? mil reais pra se ganhar é muito difícil pra você pagar  
 25 numa porcaria, entendeu. ( )  
 26 Pedro a gente tem serviço, a gente tem serviços bons e executados, tanto  
 27 é que nós vivemos disso há dezesseis anos. Como você não entende,  
 28 eu não vou [discutir contigo.]

Nesse excerto, a reclamante sustenta sua posição de que foi prejudicada pelo serviço mal feito dos reclamados e que precisa ser ressarcida pelo prejuízo, porque “mil reais pra se ganhar é muito difícil pra você pagar numa porcaria” (linhas 24 e 25). Sandra é a animadora do discurso do marido, mas ele é o autor, responsável e figura do telefonema que ela está reportando. O uso do discurso reportado pela reclamante aumenta sua face e ameaça a face positiva dos reclamados, uma vez que ela está reportando a fala do marido de não pelejar “**com coisa que não tem jeito**” (linha 23) ela está *dizendo coisas negativas sobre o outro*, pois está provando que não adianta tentar negociar com os reclamados.

A reclamante, como podemos perceber, utiliza da mesma estratégia do reclamado (cf. Seção 6.4.1), atacar a outra parte para se defender, como podemos observar.

## Excerto (44): [Super Gesso, 03:36-03:53]

36 Pedro [ não, você tá falando o que ] quer, só que tem que não conhece  
 37 parte técnica de execução.  
 38 Sandra → eles ainda iam pegar olha só, eles ainda pegaram o projeto, **não a**  
 39 **gente faz sim, a gente**  
 40 **[não vai ( ) esse projeto.a gente faz esse projeto] em cima disso**  
 41 **daqui**  
 42 Pedro [ se você tem mais noção que a gente tem toda, ]( ) que nós fomos  
 43 indicado pra você nós fomos indicado  
 44 Sandra → infelizmente. **o cara que indicou falou comigo, sandra,**  
 45 **[ me desculpa,] me desculpa.**  
 46 Pedro [ fala não!] duvido que ele fala na minha frente  
 47 Sandra fala=  
 48 Pedro [=não fala ]  
 49 Sandra [ pode chamar] ele aqui  
 50 Pedro pod- pode falar chamar. Ele é meu amigo particular; não fala  
 51 Sandra → infelizm-, ele mesmo falou comigo, **ele mesmo falou comigo não deixa**  
 52 **pra lá não**  
 53 Flávia ó gente, não [ gente]

Pedro, nas linhas 36 e 37, sustenta sua posição de que conhece o assunto em que trabalha afirmando que a reclamante não sabe de parte elétrica. Sandra toma o turno, na linha 38, e anima a fala dos próprios reclamados, protegendo sua face positiva e ameaçando a face dos reclamados, pois ela *explica sua ação* de ter confiado na palavra deles, isto é, que fariam o serviço conforme o projeto. Pedro e Carlos, como são os autores, responsáveis e figuras do contexto reportado, têm a face ameaçada, porque foram eles que aceitaram fazer o projeto, sustentando, então, a posição da reclamante de que eles não cumpriram com o combinado.

O reclamado, Pedro, tenta proteger sua face de competência dizendo que foi indicado a ela, o que prova seu conhecimento no ramo de gesso, mas a reclamante, novamente, ameaça a face dele reportando, nas linhas 44 e 51, a fala do próprio “cara” que indicou a ela o serviço: “o cara que indicou falou comigo, sandra, [ me desculpa,] me desculpa.” e “ele mesmo falou comigo não deixa pra lá não”.

A reclamante, nas linhas 44 e 51, ao usar o discurso reportado coloca em cena a figura da pessoa que indicou o serviço a ela pedindo desculpas e a apoiando para não ficar com o prejuízo. Com isso, ela mostra para os interlocutores que sua reclamação é justa e desqualifica o argumento do reclamado (linhas 42 e 43). Além disso, ela sustenta sua posição de que como consumidora ela deve buscar pelos seus direitos.

No segmento abaixo, a reclamante narra o episódio em que ela marca com o também reclamado, Carlos, mas ele não foi.

Excerto (45): [Super Gesso, 07:45-08:02]

45 Sandra [eu marquei com o carlos várias vezes  
 46 [pro projeto do vidro.]  
 47 Pedro [não, esquece isso, ] esquece isso esquece isso.  
 48 Sandra o proje-, o cara fez pra mim o projeto do vidro liguei pra ele  
 49 quinhentas vezes eu liguei pra ele nove horas da manhã ele achou  
 50 ruim porque[ a gente tava acordando ele  
 51 Pedro que eu que eu que eu indiquei que eu indiquei  
 52 Carlos eu fui sandra, eu fui sandra, eu fui  
 53 Sandra → **ele falou [ assim "eu ligo assim que eu acordar"]**  
 54 Pedro [ nós não vão entrar em acordo não ]=  
 55 Carlos =num vai não  
 56 Sandra → **eu falei "tá". dez, onze, meio-dia eu pegava no serviço meio-dia.**  
 57 **deu duas horas eu liguei pra ele já ninguém atendia. eu fiquei de**  
 58 **→ buscar, eu falei eu te pego pra ficar mais fácil perto do mercado**  
 59 **eu tenho que ir pra embracel eu te pego,** eu pe-, eu perdi o sábado  
 60 inteiro, isso uma das vezes=  
 61 Pedro =mas aí não, ãh  
 01 Sandra esperando ele com negócio do vidro [ pra poder ir lá co]rtar e  
 02 acabar



reportando, disse que ligaria para ela em meia hora, mas, como vimos na linha 52, ele não ligou e depois de duas horas ela voltou a ligar. Isto mostra que ela está contestando a responsabilidade do prestador de serviço, já que ele não cumpriu com a palavra, e *dizendo coisas negativas sobre ele*.

Flávia, na linha 56, tenta intervir, mas é interrompida por Sandra que afirma detestar mentira e, animando a fala de seu marido, agrava a face dos reclamados, pois *diz coisas negativas sobre eles*, os depreciando, como podemos ver na linha 60 “**lucas falou o problema é fazer serviço com moleque**”. A reclamante reporta a fala de seu marido, que segundo ela é homem e não mente, para sustentar sua posição de que os reclamados são irresponsáveis e moleques.

A discussão entre as partes continua e a reclamante diz ignorar a proposta dos reclamados de pagar uma parte e outra depois de trinta dias, como veremos no excerto seguinte:

Excerto (47): [Super Gesso, 10:18-10:37]

18 Pedro eu já sou avô, não sou, não sou criança não, eu já tenho é netinho,  
 19 tenho três neto. e com meu-, com meu trabalho, num é com  
 20 pilantragem não. aí eu falei, cê me dá quinhentos reais quando eu  
 21 terminar. e depois de trinta dias cê me dá mais quinhentos que você  
 22 alegou que não tinha dinheiro  
 23 Sandra isso aqui nunca foi [falado pra mim]  
 24 Pedro [ah: fo-fo-a:h ]  
 25 Carlos [ ( ) então eu vou levantar e vou embora  
 26 Sandra → [ isso nunca foi falado pra mim carlos. **o carlos [ virou pra mim]**  
 27 Flávia [ não perai, ]ô  
 28 seu pedro  
 29 Sandra **falou que eu tenho que pagar mil reais [ pra terminar o serviço]**  
 30 Pedro [ que é isso ué,então]  
 31 vou levantar e vou embora, essa mulher é louca rapaz.ela fala o que  
 32 ela quer depois fala que não falou. eu te propus isso aqui, você  
 33 falou que não tem dinheiro (2.0) quê isso.  
 34 Sandra ah, tá bom, ah você fala o que cê quer ( ) então pronto. vocês  
 35 → queriam mais mil reais **eu falei que eu não dava.**  
 36 Pedro não quero mil reais não, não preciso de dinhei[ro seu não, eu  
 37 trabalho ]

Pedro, nas linhas 18-22, se defende dizendo que não é “pilantra” e que propôs Sandra a pagar a metade do que faltava quando eles terminassem o serviço e a outra metade depois de trinta dias. Então, a reclamante diz que nunca foi informada sobre isso e, para questionar Pedro, reporta a fala do reclamado Carlos para sustentar sua posição de que sua reclamação é coerente e ameaçar a face dos reclamados, pois se o autor, responsável e figura do discurso é Carlos, não tem como eles refutarem.

Ademais, Sandra acrescenta que eles pediram mais mil reais para terminar o serviço, mas ela protege sua face explicando que não daria mais dinheiro (linha 35) e sustenta sua posição de que como consumidora se preocupa com seus direitos, já que eles não tinham terminado o serviço ela não teria que pagar antes da finalização do serviço.

No próximo segmento, a consumidora Sandra fala com a mediadora Carla que não quer que os reclamados terminem o serviço.

Excerto (48): [Super Gesso, 11:26-11:45]

26 Pedro é o que nós propor, a gente vai propor isso=  
 27 Carla =só um minuto  
 28 Sandra olha só, o negócio é o seguinte. eu não quero que eles terminem com  
 29 base naquilo que já foi feito, porque eu paguei mil reais acreditando  
 30 igual cê falou eu teria até que ter um contrato. eu não tenho porque  
 31 tudo que eu tenho foi anotado de combinar, tá, de preço, isso é isso,  
 32 isso é tanto, isso é tanto. ((barulho no fundo)) eu acreditei, eu  
 33 confiei tanto é que ele mesmo acabou de falar ainda há pouco que  
 34 achou até legal que eu já tinha pago, chegou na cozi, não tinha nem (  
 35 ) eu já tava pagando, paguei mil reais, entendeu? só que o que tá lá  
 36 primeiro não fo- o pouco que tá lá não foi concluído, entendeu. o  
 37 → cara, **os pintores** que eu fiz orçamento, **todos eles falaram "olha**  
 38 **infelizmente esse teto de forro liso eu tenho que dar três mãos de**  
 39 **massa porque as placas são muito ruins, são todas muito remendadas"**,  
 40 tudo quebrado, quebradinho, mal feito. a minha sala não tem condição,  
 41 tá olha olha o tipo de placa, olha as quebras da minha  
 42 [ sala, minha sala tá assim, tá.]  
 43 Pedro [ é mas aí é rejunto, a ]placa não foi rejuntada,  
 44 ela encaixa e não foi rejuntada, interrompeu. não, é que ela tá  
 45 alegando

No fragmento que acabamos de ler, Pedro pretende propor um acordo, mas a mediadora passa o turno para a reclamante que, entre as linhas 28-42, desqualifica e afirma não querer o término do serviço pelos reclamados. Sandra reporta a fala dos pintores com quem ela fez orçamento “**todos eles falaram 'olha infelizmente esse teto de forro liso eu tenho que dar três mãos de massa porque as placas são muito ruins, são todas muito remendadas'**” (linha 37). A reclamante está sustentando sua posição de que sua reclamação é justa e o serviço dos reclamados é ruim, animando a fala de especialistas, que são os autores, responsáveis e figuras do contexto de fala reportado, o que torna esse discurso bastante confiável. A face de competência dos reclamados é ameaçada, ao *questionar* o serviço deles, e a face da reclamante é protegida, ao defender a ação de reclamar.

O reclamado Pedro volta ao seu argumento que quem parou o serviço foi o marido da reclamante, então, ela mais uma vez explica o motivo da interrupção.

## Excerto (49): [Super Gesso, 11:58-12:16]

58 Pedro [porqu]e o marido dela interrompeu  
 59 Sandra chegava na época de receber, de pagar, eles iam lá na embracel, fazia  
 60 chequinho, beleza, tá, passou. trabalhavam mais três dias, cabô! não  
 61 → foram mais e sumiam. aí um dia ele ( ) chegaram lá pra trabalhar **meu**  
 01 **esposo falou assim olha, eu não quero que continua**, porque tava nessa  
 02 situação da sala, a gente vai ter que resolver um monte de coisa e tá  
 03 → che-, **o outro cara já tinha ido lá falou que o teto já tava aquilo, do**  
 04 **mes[mo jeito**, mesmo porque o que que aconteceu]  
 05 Carla [tá então resumindo você não quer que eles t]erminem  
 06 Sandra → **o o meu esposo falou assim, "gente não é possível eles só vêm aqui pra**  
 07 **trabalhar na hora de receber"**. ele falou as- aí ( ) um tempão. quando  
 08 já ia vencer o outro-, a outra mensalidade, a outra prestação eles  
 09 → apareceram. **a gente falou "não quero"**, ele tá no direito dele porque,  
 10 igual eu tô falando, você trabalhar e receber mil reais, cê ganhar mil  
 11 reais é muito difícil. cê imagina se eu fosse assalariada. pra- pra- ( )  
 12 → entendeu? é muito dinheiro pra nada, pra nada. tanto é que **ele**  
 13 **falou "eu não quero mais mexer com esse pessoal"**, só que o dinheiro  
 14 foi meu, eu tô me sentindo prejudicada. eu sei o que que é trabalhar  
 15 pra ganhar mil reais ( ) quê isso!  
 16 Carla você então não confia no serviço [dele]

Sandra justifica a interrupção do serviço pelo seu esposo, na linha 61, reportando a fala do “cara”, linha 03, que dizia que o teto estava ruim. A reclamante, novamente, anima a fala do seu marido para sustentar sua argumentação de que os reclamados só queriam receber “**gente não é possível eles só vêm aqui pra trabalhar na hora de receber**” (linha 06). Assim, Sandra mais uma vez ameaça a face de competência dos reclamados, pois *questiona a capacidade* deles e os enquadra como gananciosos, já que só queriam o dinheiro. Por isso, ela e seu esposo disseram: “**' não quero'**” (linha 09) mais o serviço. O discurso do marido da reclamante é animado por ela na linha 12 “**' eu não quero mais mexer com esse pessoal'**” para argumentar em favor de sua ideia de que os reclamados não são bons prestadores de serviço. O que é confirmado com a fala de Carla na linha 16: “você então não confia no serviço[dele]”.

A reclamante sustentando a posição de que os reclamados são irresponsáveis, reporta o dia em que ela marcou com o reclamado Carlos e ele não a encontrou.

## Excerto (50): [Super Gesso, 14:44-15:24]

44 Sandra [ mas olha só, o projeto] começou, dá licença ((pega o projeto)), com  
 45 isso aqui, pergunta pra mim, tem alguma coisa disso aqui lá  
 46 Pedro mas isso aqui é vidro [ como é que eu vou cortar, como cê corta é  
 47 um:::]  
 48 Sandra [ isso é vidro. tá, e se fosse igual a esse  
 49 daqui] o mínimo que cê teria que fazer a moldura e deixar pra encaixar  
 50 o vidro, mas nem é isso porque a gente pegou uma coisa mais simples. o  
 51 cara ( ) tá. [ eu liguei pra ele]  
 52 Pedro [ (mas ela não me ]entregou)  
 53 Sandra → **ele falou "eu tô dormin- eu tô acordando daqui meia hora eu te ligo"**.

54 não ligou eu fui pra minha casa da minha mãe fiquei esperando. dez  
55 → horas, onze horas, meio-dia, eu liguei pra ele, **ele falou "olha, eu**  
56 **tô descendo, eu tô esperando um cara trazer umas tintas é já vou**  
57 → **descer". eu falei "então tá que eu te pego de carro porque minha obra**  
58 → **é longe, eu te pego de carro". ele falou assim, "daqui a pouco eu te**  
59 **ligo".** meio-dia, meio-dia e meia, uma hora, duas horas, pergunta se  
60 ele me ligou e eu esperando. eu tinha que tá na embracel meio-dia.  
61 → ligo eu pra embracel, **"olha eu vou atrasar tá mas daqui a pouco eu tô**  
01 → **chegando".** até que chegou o ponto que **eu liguei pro meu esposo e**  
02 **falei, "olha ,lucas, são duas e pouca eu tenho que ir embora, eu não**  
03 **posso esperar mais o carlos"** ( ) porque a gente foi ao cara do  
04 vidro que ele indicou o cara fez o [ projeto entregou pro lucas]  
05 Pedro [ ele fez ( ) ele foi te pr]ocurar  
06 Sandra pra gente conversar. só que depois disso [ não teve mais (acordo)]  
07 Pedro [ mas eu perguntei pra] ele  
08 ( )  
09 Sandra → quando eu tentei ligar pra ele de novo, cê precisava ver **eu falei**  
10 **assim "olha, se a gente não tentar resolver eu vou procurar um**  
11 → **advogado". ele falou, "pode procurar, a gente se vê no tribunal".**  
12 [ ele falou barbaridades comigo ]  
13 Pedro [ não, não, sabe o que ele falou] com ela, vão fazer o seguinte  
14 Sandra → **eu falei "é uma pena que o gravador digital da embracel não tava**  
15 **funcionando porque senão eu pegava direitinho essa ligação**  
16 **porque que a gente [tem como ( )".** infelizmente, infelizmente]  
17 Pedro [ele falou com ela o seguinte. Vão fazer um]  
18 negócio, já que não nós não entramos num acordo é melhor que seja num  
19 órgão, pode ser aqui ou em qualquer lugar, é menos mal porque você tá  
20 intermediando tá sentindo dificuldade de intermediar para que nós  
21 saímos daqui com uma solução pronta. Nós não temos dinheiro, entendeu,  
22 nós temos mão de obra. Para que nós colocar uma uma pessoa lá pra  
23 fazer pra [ela tem que ter, tem não, tem mil, mas não,  
24 mas aí, mas ela]

Nesse fragmento bastante extenso, Sandra mostra o projeto que, segundo ela, não foi cumprido. Além disso, ela volta a animar a fala do “cara” do vidro, nas linhas 53, 55 e 58, para reforçar a sua posição de que os reclamados são irresponsáveis com seus compromissos e ameaça a face dos mesmos.

Na linha 57, a reclamante reporta a própria fala, assumindo, então, o papel de animadora, responsável, autora e figura do contexto que ela está reportando. Com isso, Sandra protege sua face explicando sua ação de querer levá-lo até a obra, porque é longe e ela iria de carro. Em razão do atraso do reclamado, como vimos nas linhas 59 e 60, a reclamante liga para seu local de trabalho (linha 61) justificando seu atraso, mas como o reclamado não chegou, ela liga para seu esposo (linha 02). Neste momento, a reclamante está se protegendo e ameaçando a face do outro, enquadrando-o como não cumpridor com os compromissos.

Pedro tenta contornar a situação, mas Sandra, animando sua própria fala (linha 09), sustenta sua posição de que é uma consumidora ciente dos seus direitos e protege sua face defendendo a adequação da sua ação de querer resolver seu problema, mesmo que seja através da Justiça. Na linha 11, a reclamante, ao animar a fala do reclamado, traz para a cena a figura,

o autor e o responsável do discurso que a constrangeu, pois o reclamado a desafiou e “falou barbaridades comigo” (linha 12). Sandra, ao reportar a fala de Carlos, está ameaçando a face dos reclamados, porque está *questionando a ação* de um deles. A reclamante reporta sua fala, linha 14, para animar o discurso que pertence ao universo sobre o qual se está falando e para proteger sua face.

Entre as linhas 17-24, Pedro procura proteger sua face e a do outro reclamado Carlos, sustentando a sua posição de que era necessário chegar a um acordo.

O próximo excerto está localizado quase no fim da audiência. As partes estão discutindo o valor do que está pronto e o valor que foi pago.

Excerto (51): [Super Gesso, 17:06-17:23]

06 Sandra a cozinha, onde ele me deu o preço do portal da sala de trinta  
07 reais, tá.=  
08 Pedro =( ) quatrocentos reais o:: coisa a::: aquele banheirinho lá e  
09 aquela cozinha.setecentos reais, cê é doida! (1.51) por isso que não  
10 tá fechando esse valor  
11 Sandra não voc- olha só. trezentos, corredor quinhentos, o banheiro cem. só  
12 que são três ba-, são dois banheiros, du- cem o suíte, o outro a  
13 sala ( ) seiscentos, trinta da cozinha, trinta do friso do lavabo  
14 que ele não fez, a cozinha cem. aí faltou o meu- o outro banheiro  
15 que provavelmente seria cem reais porque é forro liso igual é o  
16 → lavabo. **ele falou, olha eu vou fazer tudo pra você de quatro vezes**  
17 → **dois mil. eu falei, tudo bem, dois mil de quatro vezes, quatro**  
18 **cheques de- quatro pagamentos de quinhentos.** foi o que eu fechei.  
19 Pedro cê vê como é que cê tá equivocada, que cê apresentou mil e trezentos  
20 reais  
21 Sandra então, meu filho, então de mil e trezentos cê me deu orçamento de  
22 dois mil, cê tá me dando o cano de quanto então de setecentos né.  
23 Setecentos.

A reclamante, na linha 16, reporta a fala do reclamado e sua própria fala, na linha 17, para sustentar sua posição de que estava ciente de seu dever como consumidora e proteger sua face *recusando a responsabilidade* por qualquer problema relacionado ao valor combinado a pagar, *passando-a para o reclamado*, pois foi ele quem combinou o preço e forma de pagamento.

Por fim, na audiência “Super Gesso”, os participantes não chegam a nenhum acordo, por isso o caso é encaminhado para o juizado especial. A reclamante usa o discurso reportado para animar sua própria voz ou a do outro a fim de sustentar seu ponto de vista e questionar o do reclamado. Além disso, ela está sempre argumentando em favor de seus direitos de consumidora e demonstrando o que ocorreu em outro contexto para se defender.

Podemos resumir, com o quadro a seguir, as estratégias do reclamado e do reclamante nas audiências que acabamos de analisar.

<b>O USO DO DISCURSO REPORTADO COMO DEMONSTRAÇÃO</b>		
<b>FUNÇÃO DO DISCURSO REPORTADO</b>	<b>Estratégias do Reclamado</b>	<b>Estratégias do Reclamante</b>
Animar a própria fala, sendo o autor, responsável e figura do universo reportado	Mostrar e sustentar sua posição; proteger sua face de competência e ameaçar a face do reclamante.	Mostrar e sustentar sua posição de que é um consumidor prejudicado pelo serviço prestado pelo reclamado; proteger sua face e ameaçar a do outro.
Animar a fala do outro, passando para a pessoa reportada o papel de autor, responsável e figura do universo reportado.	Sustentar sua posição e questionar a reclamação feita pelo consumidor; ameaçar a face do reclamante protegendo a sua.	Sustentar sua posição de que é um consumidor prejudicado e questionar a qualidade do serviço do reclamado; agravar/ameaçar a face do reclamado protegendo a sua.

**Quadro 8** – Estratégias do reclamado e do reclamante ao usar o discurso reportado

**Fonte:** Da autora

## 7 REFLEXÕES A PARTIR DOS RESULTADOS OBTIDOS NA ANÁLISE

No início desta pesquisa, algumas perguntas emergiram para guiar nossa investigação e direcionar os resultados do estudo. Neste capítulo, apresentaremos as respostas que foram sendo construídas ao longo do desenvolvimento da pesquisa. O primeiro questionamento dizia respeito à quais são as funções argumentativas do discurso reportado produzido em audiências de conciliação no ambiente institucional do PROCON. Para responder a essa questão, analisamos a audiência de conciliação “Pedreiro Rui”, de acordo com o estudo de Schiffrin (1987) sobre argumentação.

O reclamado e a reclamante usam o discurso reportado para mostrar e sustentar sua posição, o primeiro sustenta sua posição de que a reclamação não é justa, e a segunda de que é uma consumidora prejudicada pelo serviço do reclamado.

Percebemos que tanto o reclamado como a reclamante se utilizam de recursos discursivo-interacionais para alcançar os objetivos estabelecidos por eles durante a interação. A reclamante, Lúcia, toma a posição de que é uma consumidora defendendo seus pontos de vista, o que implica contestar o argumento defendido pelo reclamado, e reapresenta o problema que causou a reclamação, para se fazer entendida. Sua reclamação era, muitas vezes, apresentada sob forma de discurso reportado, que explica os motivos pelos quais ela teria ido ao PROCON. Como vimos no fragmento (21), Lúcia sustenta sua posição de que foi prejudicada reportando a fala do próprio reclamado para argumentar em favor de sua reclamação, pois se Rui falou que iria dar a casa a ela no ponto de morar, isso significa que ele iria fazer o acabamento. O discurso reportado pela reclamante serviu para apresentar as razões para suas ações e para desafiar a posição do reclamado. Este, por sua vez, usou o discurso reportado para refutar a posição da reclamante, invalidando-a por meio de discurso reportado (Excerto 23). Ao mesmo tempo, esse discurso reportado do reclamado configura-se como sua própria posição, já que ele reporta a si mesmo.

O segundo questionamento que direcionou nossa pesquisa dizia respeito à estratégia de trabalho de face utilizada pelas partes – reclamado e reclamante – ao produzir discurso reportado. Para responder a essa questão, analisamos a audiência de conciliação “Eletro Casas” e nos ancoramos no conceito de face e trabalho de face (GOFFMAN, 1980; PENMAN, 1990; SILVEIRA; GAGO, 2005) como recurso analítico para o tratamento do discurso reportado produzido pelos participantes. A face é construída a partir da adoção de certos padrões de comportamento. Segundo Goffman (1980), quando uma pessoa segue uma

linha que projeta uma imagem consistente de si mesma, apoiada por julgamentos e evidências dos outros participantes, podemos dizer que ela está tendo, mantendo ou estando em face.

Os reclamados e a reclamante, ao produzirem discurso reportado, usam estratégias de trabalho de face para proteger sua face e ameaçar a do outro. No desenvolvimento da audiência “Eletro Casas”, observamos que o reclamado, Celso, tenta desqualificar a reclamação e proteger a face de competência da empresa, como pudemos observar, no único excerto (24) em que ele usa o discurso reportado como estratégia para passar a culpa do vazamento da máquina para a reclamante, pois, se o local para instalar a máquina não for adequado, o aparelho não funciona de maneira correta. O reclamado reporta a fala de Elaine sobre o vazamento da máquina para proteger a face da empresa que ele representa, pois ele recusa a responsabilidade pelo problema atribuindo-a à reclamante. A reclamante, Elaine, argumentando em favor de seu ponto de vista, usa o discurso reportado para proteger sua face e ameaçar a do outro, como vimos no segmento (26) em que a reclamante reporta a fala da representante da empresa para proteger a face de *self* e ameaçar a da empresa, pois o produto não é considerado de boa qualidade nem pela própria representante da empresa.

Percebemos, então, que o reclamado, para proteger sua face e a da empresa que ele representa, ameaça a face da reclamante, questionando a reclamação. A reclamante também protege a sua face ameaçando a face do reclamado. Por isso, a estratégia adotada pelas duas partes, embora com diferentes objetivos, é a de que, para se defender, deve-se atacar o outro. Além disso, as audiências de conciliação constituem um cenário em que a construção de **face de camaradagem** (LIM; BOWERS, 1991) não constitui uma meta dos participantes deste encontro e isto é sinalizado, principalmente, pela ausência de estratégias de dar face ao outro e de aceitar, de alguma forma, os argumentos do outro.

A nossa terceira questão de pesquisa foi se o discurso reportado em nosso contexto de pesquisa poderia ser um tipo de demonstração. Para tanto, analisamos a audiência de conciliação “Banco Sul” e nos baseamos no estudo de Clark e Gerrig (1990). Segundo os autores, o discurso reportado é um tipo de demonstração, isto é, o discurso reportado é uma demonstração do que uma pessoa fez dizendo algo. Então, quando uma pessoa reporta a outra, ela pode representar a elocução dessa outra.

Como pudemos observar no excerto (29), em que o reclamante, Lucas, narra o que aconteceu na sua ida ao banco para pedir um empréstimo. Para demonstrar o que aconteceu no momento em que ele assinou o contrato do seguro, o reclamante usa o discurso reportado para fazer os seus ouvintes sentirem, eles mesmos, o que aconteceu e, logo, tirarem suas próprias conclusões. Assim, concluímos que o discurso reportado é um tipo de demonstração

que ocorre para voltar à cena do que aconteceu como estratégia argumentativa em favor de seus pontos de vista, e, também, pode ocorrer para mostrar algo que ainda vai acontecer. Além disso, vimos na página 34 o quadro 1 – as funções e os propósitos de Clark e Gerrig (op. cit.), em nossa análise encontramos apenas as que estão em negrito no quadro abaixo.

Classes de Funções	Os propósitos de cada função:		
	(a)	(b)	(c)
1. Separação	<b>Reprodução literal</b>	<b>Dissociação de responsabilidade</b>	Solidariedade
2. Experiência direta	Inefabilidade	<b>Envolvimento</b>	Demonstrações impossíveis

**Quadro 9** – As funções e os propósitos de uso do discurso reportado no PROCON

**Fonte:** Da autora

O último questionamento que levantamos em nossa pesquisa investigaria de que modo o discurso reportado sinaliza os *footings* assumidos pelo reclamado e pelo reclamante ao reportar a própria fala ou a de outrem. Para responder a esse questionamento, analisamos a audiência de conciliação “Super Gesso” e buscamos suporte no conceito de *footing* introduzido por Goffman (1998). De acordo com o autor, os *footings* são introduzidos, negociados, ratificados ou não, co-sustentados e modificados na interação e podem representar aspectos pessoais como uma fala amigável; papéis sociais; e papéis discursivos como animador, autor, responsável e figura. Estes últimos nos interessaram para nossa análise dos papéis discursivos assumidos pelos reclamados e reclamantes ao utilizarem o discurso reportado.

Nesta última análise, reunimos a função argumentativa ao usar o discurso reportado tendo em vista a fala-em-interação, as estratégias de trabalho de face na audiência e, principalmente, os *footings* assumidos pelo falante ao usar o discurso reportado como um tipo de demonstração. Os reclamados, Pedro e Carlos, e a reclamante, Sandra, usam o discurso reportado como um tipo de demonstração para animar a própria fala ou a fala do outro. Além disso, trazem para cena a figura reportada, que é o autor e o responsável pelo discurso.

O reclamado, como podemos ressaltar no excerto (32), anima a fala do esposo da reclamante para demonstrar sua posição de que é um bom prestador de serviço, protegendo sua face e ameaçando a da reclamante ao reportar a fala em que o autor, o responsável é a figura do próprio marido de Sandra.

A reclamante também utiliza o mesmo recurso e em um de seus usos de discurso reportado, anima a fala de um especialista em gesso (Excerto 41) para demonstrar que o

serviço prestado pelos reclamados não foi de boa qualidade. Com isso, ela ameaça a face dos prestadores de serviço e protege sua face, pois a razão de sua reclamação foi explicada. Além disso, Sandra sustentou sua posição de que é uma consumidora lesada ao mostrar, no contexto em que ela se encontra, uma cena em que o autor, o responsável e a figura que produziu a fala foi um conhecedor de gesso.

Nos contextos de audiências de conciliação do PROCON, pudemos observar que as partes recorrem principalmente a quatro tipos de trabalho de face: (i) dizer coisas positivas sobre o *self*; (ii) dizer coisas negativas sobre o outro; (iii) questionar a veracidade/relevância das informações/explicações; (iv) atribuir responsabilidade ao outro.

Ao final de nossa análise, sintetizamos os resultados encontrados de uso e de função de discurso reportado em audiências de conciliação do PROCON (cf. Quadro 8) a fim de esquematizá-los.

Em suma, ao lançarmos nosso olhar sobre as transcrições dos discursos reportados produzidos pelos reclamados e pelos reclamantes como um tipo demonstração, ao refletirmos em cima das ações realizadas através desses discursos, a função argumentativa deles, as estratégias de trabalho de face e os *footings* assumidos pelos falantes, podemos desvendar nuances através do discurso.

Neste trabalho, como já havíamos explicado no início, utilizamos o termo discurso reportado, mas sempre conscientes de que reportar não significa usar literalmente as mesmas palavras que foram pronunciadas no original. Queremos deixar claro isso, pois quando afirmamos que o discurso reportado é um tipo de demonstração que traz para a cena as palavras e a figura do reportado, não estamos dizendo que são as palavras como foram produzidas no contexto inicial. Portanto, estamos de acordo com Tannen (1989) em sua afirmação de que o discurso reportado é um discurso construído, que, em nosso contexto de pesquisa, é usado para se defender ameaçando o outro, uma vez que estão em uma disputa de interesses.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo investigar o discurso reportado produzido pelo reclamado e pelo reclamante no contexto institucional mediado do PROCON de uma cidade mineira. Sob o viés teórico da Linguística Interacional, e tomando como recurso analítico o conceito de discurso reportado para os autores: Bakhtin (1995); Voloshinov (1971); Tannen (1989); Holt e Clift (2007); Haakana (2007); Barnes e Moss (2007); Rae e Kerby (2007); Clark e Gerrig (1990); Buttny e Williams (2000); Rocha (2004); e o conceito de face e trabalho de face (GOFFMAN, 1980; PENMAN, 1990; SILVEIRA; GAGO, 2005), de função argumentativa (SCHIFFRIN, 1987) e de *footing* (GOFFMAN, 1998). Procuramos analisar como o discurso reportado foi utilizado pelos participantes para apresentar, sustentar e disputar pontos de vista, demonstrando sua versão discursiva para um estado de coisas no mundo animando a própria fala ou a do outro para proteger sua face e ameaçar a alheia.

A contribuição desta pesquisa para estudo de discurso reportado está na opção por um trabalho que privilegiasse a análise de discurso reportado em um contexto institucional mediado em que as partes podem se comunicar entre elas sem se limitarem a responder as perguntas do mediador. Isso permite que cada parte tenha a oportunidade de construir significados da ação de acordo com seu ponto de vista e fazer a reconstrução de eventos, cada qual oferecendo a sua própria interpretação da situação problemática.

Porém, estamos cientes das limitações de nosso trabalho, sendo a primeira delas a falta de entrevistas com as partes interessadas para enriquecerem nossas notas de campo, mas como reclamado e reclamante estão em uma situação constrangedora, geralmente não aceitam dar entrevistas. A segunda limitação diz respeito ao fato de as salas em que ocorrem as audiências serem bastante barulhentas, o que muitas vezes atrapalha a transcrição dos dados, tendo casos de transcrições duvidosas e impossíveis. Por fim, outra limitação é que em nossos dados não encontramos casos de pensamento de reportado não podendo assim, fazermos um estudo sobre este fenômeno.

Além disso, podemos sugerir vários aspectos que podem ser explorados em pesquisa futura. Dentre eles salientamos dois: o primeiro, é analisar a fala reportada do mediador. O segundo aspecto diz respeito a fazer um estudo prosódico do discurso reportado em nosso contexto do PROCON.

## REFERÊNCIAS

BAKHTIN, M. **Marxismo e filosofia da linguagem – Problemas fundamentais do método sociológico na ciência da linguagem**. São Paulo: HUCITEC, 1995.

BARNES, R.; MOSS, D. Communicating a feeling: the social organization of ‘private thoughts’. **Discourse Studies**, 9 (2), 2007, p. 123-148.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990.

BROWN, P.; LEVINSON, S. C. **Politeness: some universals in language usage**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

BUTTNY, R.; WILLIAMS, P. L. Demanding respect: the uses of reported speech in discursive constructions of interracial contact. **Discourse & Society**, 11(1), 2000, p. 109-133.

CLARK, H. H.; GERRIG, R. J. Quotations as Demonstrations. **Language**, 66.4, 1990, p. 764-805.

COUPER-KUHLEN, E.; SELTING, M. Introducing Interactional Linguistics. In: \_\_\_\_\_. (ed) **Studies in Interactional Linguistics**. London. J. Benjamins Publishing, 2001.

CUNHA, C.; CINTRA, L. F. L. **Nova gramática do português contemporâneo**. 3.ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001.

DAVIDSON, D. Quotation. Inquiries into truth and interpretation. Oxford: Clarendon Press, 1984, p. 79-92.

DENZIN, N.; LINCOLN, Y. The Discipline and Practice of Qualitative Research. In: \_\_\_\_\_. **The Handbook of Qualitative Research**. Thousand Oaks, CA, USA: Sage Publications, 2000, p. 01-27.

\_\_\_\_\_. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: \_\_\_\_\_. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. 2 ed. Trad. Sandra Regina Netz. Porto Alegre: Artmed, 2006, p. 15-41.

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

FILSTEAD, W. Qualitative methods: A Needed Perspective in Evaluation Research. In: REICHARDT, C. S.; COOK, T. D. **Quantitative and qualitative methods in Evaluation Research**. London: Sage, 1979, p. 33-48.

GARCEZ, P. M. Transcrição como teoria: a identificação dos falantes como atividade analítica plena. In: MOITA-LOPES, L. P.; BASTOS, L. C. (Org.). **Identidades: recortes multi e interdisciplinares**. Campinas, SP: Mercado de Letras, 2002, p. 83-95.

GOODWIN, C. The interactive construction of a sentence in natural conversation. In: PSATHAS, G. (ed.). **Everyday Language: studies in ethnomethodology**. New York: Irvington Publishers, 1979, p. 97-121.

\_\_\_\_\_. Processes of mutual monitoring implicated in the production of description sequences. **Sociological Inquiry**. 50, 1980, p. 303-317.

GOFFMAN, E. A elaboração de face – Uma análise dos elementos rituais da interação social. In: FIGUEIRA, S. (Org.). **Psicanálise e ciências sociais**. Trad. I. Russo. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1980, p. 76-114.

\_\_\_\_\_. The interaction Order. In: **American Sociological Review**. 48 (1), 1983, p. 1-17.

\_\_\_\_\_. A situação negligenciada. In: RIBEIRO; GARCEZ (Ed.). **Sociolinguística Interacional**. Porto Alegre: AGER, 1998, p. 11-15.

\_\_\_\_\_. Footing. In: RIBEIRO; GARCEZ (Ed.). **Sociolinguística Interacional**. Porto Alegre: AGER, 1998, p. 70-97.

GRACIA, T. I. O “giro linguístico”. In: IÑIGUEZ, L. (Org.) **Manual de Análise do Discurso em Ciências Sociais**. Petrópolis: Vozes, 2004, p. 19-49.

GUMPERZ, J. J. **Discourse strategies**. Cambridge: Cambridge University Press, 1982.

\_\_\_\_\_. On interactional sociolinguistic method. In: \_\_\_\_\_. **Talk, Work and Institutional Order**. Berlin, New York: Mouton de Gruyter, 1999, p. 453-471.

HAAKANA, M. Reported thought in complaint stories. In: HOLT, E.; CLIFT, R. (Eds.). **Reporting Talk: reported speech in interaction**. Cambridge: Cambridge University Press, 2007.

HERITAGE, J. Conversation Analysis and Institutional Talk: Analyzing Data. In: SILVERMAN, D. **Qualitative Research: Theory, Method and Practice**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1997.

HOLT, E.; CLIFT, R. Introduction. In: \_\_\_\_\_ (Eds.). **Reporting Talk: reported speech in interaction**. Cambridge: Cambridge University Press, 2007.

KAWULICH, B. B. Participant Observation as a Data Collection Method. **Forum Qualitative Social Research**, 6(2), 2005, p. 01-27.

KOCH, I. G. V. **Argumentação e linguagem**. 3 ed. São Paulo: Cortez, 1993.

\_\_\_\_\_. Linguagem e Argumentação. In: \_\_\_\_\_. **A interação pela linguagem**. 8 ed. São Paulo: Contexto, 2003.

LEVINSON, S. Activity types and Language. **Linguistics**. 17, 1979, p. 365-399.

\_\_\_\_\_. **Pragmatics**. Cambridge: Cambridge University Press, 1983.

LIM, T. S.; BOWERS, J. W. Facework: Solidarity, approbation, and tact. **Human Communication Research**. 17, 3, 1991, p. 415-450.

MASON, J. Generating qualitative data: interviewing. In: \_\_\_\_\_. **Qualitative Researching**. London: Sage, 1998 (1996), p. 35-59.

PENMAN, R. Facework & politeness: Multiple goals in courtroom discourse. **Journal of Language and Social Psychology**, 9, 1990, p. 15-38.

\_\_\_\_\_. Facework in communication: Conceptual and moral challenges. In: TING-TOOMEY, S. (ed.) **The challenge of facework**. New York: State University of New York Press, 1994.

PROCON. Disponível em: < <http://www.procon.pjf.mg.gov.br>>. Acesso em 12/07/09.

RAE, J.; KERBY, J. Designing contexts for reporting tactical talk. In: HOLT, E.; CLIFT, R. (Eds.). **Reporting Talk: reported speech in interaction**. Cambridge: Cambridge University Press, 2007.

REICHARDT, C. S.; COOK, T. D. Beyond Qualitative *versus* quantitative methods. In: \_\_\_\_\_. **Quantitative and qualitative methods in Evaluation Research**. London: Sage, 1979, p. 07-32.

ROCHA, L. F. M. **A Construção da Mimesis no Reality Show: uma abordagem sociocognitivista para o discurso reportado**. Tese de Doutorado. Rio de Janeiro: UFRJ, 2004.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.; JEFFERSON, G. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. **Veredas - Revista de Estudos Linguísticos**, 12.7, 2005, p. 01-67. [Tradução do original: A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. **Language**, 50(4), 1974, p. 696-735.]

\_\_\_\_\_. The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. **Language**, 53, 1977, p. 361-382.

SCHIFFRIN, D. **Discourse markers**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

\_\_\_\_\_. Interaccional Sociolinguistic. **Approaches to Discourse**. UK, USA: Blackwell, 1994, p. 97-136.

SILVEIRA, S. B. **Gerenciamento de Tópico e Trabalhos de face em entrevistas de emprego**. Tese de Doutorado, PUC-RJ, 1998.

SILVEIRA, S. B.; COSTA, P. M. Trabalhos de face em acareações. **Revista do GELNE**, 3.1, 2001, p. 01-04.

SILVEIRA, S. B.; GAGO, P. C. Trabalhos de face em situações de conflito: a audiência de conciliação do PROCON como atividade de fala. In: OLIVEIRA, M. C. L. de; HEMAIS, B.; GUNNARSSON, B. L. (Orgs.). **Comunicação, Cultura e Interação em Contextos Organizacionais**. Rio de Janeiro: Papel Virtual, 2005.

SILVEIRA, S. B. **Uma Perspectiva Interaccional em Linguística**. In: IV JEL: Jornada de Estudos da Linguagem, Rio de Janeiro. Linguagem: Teoria, Análise e Aplicações (3). Rio de Janeiro: Letra Capital, 2008.

SPRADLEY, J. P. **Participant observation**. New York: HOLT, RINEHART E WINSTON, 1980.

TANNEN, D. "Oh talking voice that is so sweet": constructing dialogue in conversation In: \_\_\_\_\_. **Talking voices**. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.

Van DIJK, T. O giro discursivo. In: **Manual de Análise do Discurso em Ciências Sociais**. Editora Vozes, 2004, p. 7-14.

VIEIRA, A. T. **Movimentos Argumentativos em uma entrevista televisiva: uma abordagem discursivo-interacional**. Dissertação de Mestrado. Juiz de Fora: Clio Edições Eletrônicas, 2003.

VOLOSHINOV, V. N. Reported speech. In: MATEJKA, L.; POMORSKA, K. (Eds.). **Readings in Russian poetics**. Cambridge: MIT Press, 1971.

VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente**. São Paulo: Martins Fontes, 1984.

WITTGENSTEIN, L. Investigações filosóficas (1953). In:\_\_\_\_\_. **Os Pensadores**. São Paulo: Abril Cultural, 1979.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2 ed. Trad. Daniel Grassi. Porto Alegre: Bookman, 2001.

## ANEXO A

### Convenções de Transcrição

Os símbolos usados foram desenvolvidos por Jefferson e encontram-se em Sacks, Schegloff e Jefferson (1974).

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

## ANEXO B: Audiência de conciliação “Pedreiro Rui”

01 Jorge mas então o quê que: é o quê que foi acordado. o senhor per- o  
02 senhor falou assim o senhor me perguntou o quê que foi acordado.  
03 então vamos lá o quê que foi acordado? =  
04 Rui =nós concordamos assim,  
05 Jorge hum  
06 Rui eu ver a casa dela,  
07 Jorge hum  
08 Rui Pra mim entijolar,  
09 Jorge hum  
10 Jorge hum  
11 Rui e bater a laje.  
12 Jorge hum  
13 Rui eu ainda dei um emboço por dentro eu falei com ela e::eu não  
14 trabalho com acabamento (0.8) porque até na minha casa ac-  
15 acabamento quem faz são os outros eu pago pra fazer. (1.0)  
16 inclusive eu tô com banheiro pra fazer lá em casa,  
17 Jorge hum  
18 Rui (tô esperando uma pes- ter dinheiro) [t e r]  
19 Jorge [então] o senhor tinha  
20 combinado com ela que o senhor só ia entijolar  
21 [e b a t e r a l a j e ]  
22 Rui [entijolar e bater a laje]  
23 Rui ainda dei um emboço pra ela, fiz o piso, ela tratou comigo de me  
24 pagar (.) o que ela pagava por mês, ela entrou dentro da casa  
25 toda satisfeita, (1.0) agora deu esse problema. eu não entendi em  
26 vez de ela me pagar, ela me trouxe aqui.  
27 (2,0)  
28 Jorge bom, foi isso que aconteceu ou  
29 [não. a senhora combinou, a senhora combinou ]  
30 Rui [eu acho que ela não tá querendo é p a g a r.]  
31 Jorge com ele que só iria [é:: é:: é]  
32 Lúcia >[ n ã o. ]<  
33 Jorge fazer [ o:: o:: o::]  
34 Lúcia >[ n ã o. ]<  
35 Jorge só iria ser [entijolado] e tal  
36 Lúcia >[ n ã o. ]<  
37 Lúcia nã:o, não foi isso [q u e combinamos ] não.  
38 Rui [você pega uma casa] por mil e duzentos  
39 reais pra fazer, e=  
40 Lúcia = mas o senhor deu o preço, não fui eu que dei o preço, eu não  
41 sou pedreiro. eu não sei preço de nada não, ué. (.) foi o senhor  
42 que deu o preço (0.8) não fui eu que de:- de:- dei o preço.  
43  
44 Jorge pelo aco- pelo que ele tinha com- falado com a senhora, iria ser  
45 feito é a casa ia ser entijolada, batido a laje e, e emboçada [e  
46 feito] o piso.  
47 Lúcia [ e l e ] ele falou que ia me dar a casa no ponto pra  
48 mim MORAR, pra mim MORAR. se ele não ia fazer o piso, se ele não  
49 ia rebocar, como é que eu ia morar?  
50 Rui e ela não tá morando, hum, ainda a filha ainda.  
51 Lúcia claro eu vou morar [na r u a]?  
52 Rui [ quebre-] quebrei o galho dela.  
53 Lúcia o senhor falou que não=  
54 Rui =ainda gastei material meu agora eu tenho como (.)usei material  
55 dela. oh, isso vai custar (caro)  
56 [eu falei pra senhora ver i s s o ( )]=  
57 Lúcia =[eu falei que o senhor usou meu material?]  
58 Rui ah mas aqui consta. =  
59 Lúcia =mas e-  
60 Rui como que teve desvio de material (.) no papel consta, cê quer ler  
61 por favor?

01 Jorge não:coloquei, ué.  
02 Rui ah  
03 Jorge foi o que a senhora me falou.  
04 Rui ah aí ah,  
05 Lúcia eu falei o seguinte,  
06 Rui eu tenho um xerox aqui ó (o meu) o outro tá com meu advogado.  
07 Jorge reclamado ó o reclamante contrat- a reclamante contratou o  
08 serviço de pedreiro, do reclamado, para a construção de uma casa,  
09 após o término da obra a reclamante alega havi- (0.8) haver  
10 vários problemas na construção da casa.< a reclamante alega ainda  
11 que foi pedido pelo reclamado mais material de construção do que  
12 foi (efetivamente) usado na obra sendo que esse material foi a  
13 ela fornec-, foi por ela fornecido ao reclamado.>  
14  
15 Rui agora eu quero [s a b e r o n d e] tá esse material.  
16 Jorge [a senhora me falou]=  
17 Jorge =a senhora me falou que ele tinha é:: que a senhora tinha dado  
18 material demais. a senhora acha até que ele usou material é: da  
19 senhora a mais que a senhora tinha dado,  
20 Lúcia o::, eu falei [t u d o] que ele me pediu.  
21 Rui [ falou ] isso aí.  
22 Jorge a senhora deu =  
23 Lúcia eu [ comprei ]  
24 Rui [e tá usado] na casa.  
25 Jorge =e a senhora falou que-, que a senhora-, que a senhora achou que  
26 ele não usou tudo que foi mal usado. até que a senhora comprou  
27  muito cimento,  muito tijolo, foi o que a senhora me passou aqui.  
28 [foi o que a senhora me passou a q u i (.) ],entendeu?=  
29 Lúcia [ eu: falei isso mesmo, eu falei isso mesmo]  
30 =inclusive, até ele me pediu mil e quinhentas lajotas, eu comprei  
31 duas mil e nem pra fazer o beiral com uma lajota em pé. não deu  
32 pra fazer.(0.8) e o- a quantidade de cimento, o meu piso só de  
33 pisar quebra tudo.  
34 Rui eu fiz uma fundação pra ela fazer duas casas.(1.0) cê sabe que  
35 uma fundação pra duas casas cê gasta cimento.  
36 Jorge hum hum  
37 Rui eu fiz uma fundação pra duas casas, mas =  
38 Jorge =mas isso foi acordado.  
39 Rui foi sim senhor. e eu tenho te- eu tenho [ testemunha ] pra  
40 Jorge [ que o que ]=  
41 Rui isso  
42 Jorge =a gente tem o que a gente quer ver é o seguinte, o quê que foi  
43 é: é acordado. cês conversaram o quê. e chegou [à conclu  
44 ]são do quê.  
45 Rui [ ah nós,]  
46 Jorge porque existe tá-, eu acho que o que faltou aí foi uma falta de  
47 comunicação.=  
48 Rui =foi.  
49 Rui [ porque ela mora pertinho de mim. porque que ela não ]=  
50 Jorge [ela veio pedir uma coisa para o senhor e o senhor fez uma]=  
51 Rui =[foi lá fala comigo e veio aqui,]  
52 Jorge =[ o u t r a c o i s a . ] não::o, não é isso?  
53 Rui hum  
54 Jorge vir aqui não vai causar transtorno para o senhor de imediato.=  
55 Rui =ah mas agora causou.  
56 Jorge entendeu? eu tô falando para o senhor o seguinte (0.5) o- o  
57 problema é que houve uma falta de comunicação. porque ela ha-

01 pe- pediu uma coisa para o senhor, o senhor falou que ia fazer  
02 uma coisa, ela-, ela achou que era outra ou o senhor fez outra.  
03 então houve uma- um problema aí na comunicação.=

04 Rui =e eu tenho até o rascunho,  
05 Jorge =tá entendendo? =

06 Rui =que eles fizeram ou vão fazer a (casa) se for preciso pra mandar  
07 para o (para o senhor ver.)=

08 Jorge =agora o problema é que existe um problema lá , segundo ela o  
09 piso tá quebrando, a casa tá descascando, tá, tá, tá (0.5) o  
10 reboco tá soltando, =

11 Lúcia =in- inclusive (0.2) inclusive depois a casa já praticamente  
12 pronta, (0.5) ele me pediu mais cimento e areia que ele ia dá um  
13 chapisco na casa por fora. Isso não foi feito.=

14 Rui =eu acabei de fazer o piso da casa.=

15 Lúcia =↑não foi feito.=

16 Rui =por enquanto só fiz o piso da casa.=

17 Lúcia =↑não foi feito. o quê que acontece quando chove escorre na minha  
18 parede. (0.5) o meu- ( ) foi pra comprar remédio pra mim e a  
19 minha filha porque ela tem alergia. (0.2) ela tem problema  
20 respiratório e eu é problema de nervo, de pressão, que sobe que é  
21 que é é remédio que não acaba mais. (0.2) eu olho pra minha casa  
22 eu abro a boca a chorar.(0.8) é isso que acontece. eu, eu mal  
23 fico lá. o senhor sabe disso muito bem.  
24 [ eu mal fico lá. ]

25 Rui [se a senhora fala] comigo que não  
26 teria como pagar, eu num ia cobrar nunca. sabe que eu nunca  
27 cobre nada de ( ). não gosto de cobrar. aqui, tem um vizinho meu  
28 que eu fiz uma casinha pra ele, ele já mora a seis meses e ele  
29 não me deu um tostão. nunca cobre ele. (0.5) a senhora agora vai  
30 me: pagar. (0.8) ah que daqui nós vamos no ministério, nós vamos  
31 na junta=

32 Lúcia =ah nós vamos onde tiver que ir seu rui. o senhor então vai ficar  
33 provando, vamos ver o quê que vai provar.

34 Rui vamos agora.

35 Jorge porque a senhora ainda tá devendo uma quantia a ele?

36 Rui tá devendo sim.

37 Lúcia tô devendo sim, eu falei pra você que eu tava devendo.  
38 (2.0)

39 Jorge hum hum (.) tá (.) bom. eu tô vendo que não é é é não existe  
40 forma de ter [acordo ]

41 Rui [ n ã o.]

42 Jorge aqui porque ele fala uma coisa, a senhora fala outra.(0.5) a  
43 senhora e, segundo a senhora ele tem uma dívida com a senhora  
44 porque ele não executou o problema-, o- o serviço da maneira que  
45 deveria ser executada. (0.8) e a senhora tem uma dívida com ele  
46 que a senhora reconheceu então, o que a gente va-(0.5) o que eu  
47 posso sugerir pra senhora é o seguinte, se a senhora (0.5) é  
48 afirma(0.2) diz que pode provar que ele não efe- efetuou o  
49 serviço combinado na maneira que foi feito. (0.8) o que ele, o  
50 que eu posso fazer pra senhora é orientar a senhora pra procurar  
51 a justiça, (0.5)tá. o juizado especial, qualquer forma de  
52 justiça. até mesmo na, na justiça comum e pleitiar lá, através  
53 dessas provas que a senhora tem, a a a (1.0) arrumar o que foi, é  
54 o que não foi efetivamente é:: construído. agora eu sugiro a  
55 senhora que a senhora arque com a sua parte para a senhora poder  
56 exigir a parte dele. entendeu. porque se a senhora chega na, na  
57 justiça e e fala que não tem é é que tá um problema e a senhora  
58 não pagou pelo que a senhora pediu, o- o juiz não vai lhe dar  
59 ganho de causa. a senhora tá devendo e ele tá devendo. então  
60 fica a pendenga. então vamos ver prime- pra ge-, pra você pedir

01           você pedir um direito cê tem que cumprir com as suas obrigações.  
02           se a senhora não tá cumprindo (( mediador conversa com outra  
03           pessoa.)) tá se a senhora não tá cumprindo com as suas  
04           obrigações, (1.0) a senhora não pode exigir dele. o o ((o mediador  
05           conversa com outra pessoa)) a senhora não pode exigir dele que  
06           ele cumpra com as dele. (0.8) tá. então é (0.5) o que o procon  
07           podia fazer pela senhora que é tentar solucionar o problema  
08           através de um acordo nós estamos fazendo. tirando isso,  
09           infelizmente não tem jeito. eu vou relatar isso aqui tá. quando  
10           não existe um acordo o procon até é costuma tomar medidas  
11           administrativas, ju- é perante a pessoa que foi a quem foi feita  
12           a reclamação, no caso o senhor rui. eu acho que nem isso nós  
13           vamos fazer. nem vamos sugerir isso, pelo fato da senhora ainda  
14           tá também em débito com ele e ter havido uma falta de  
15           comunicação. a-, apesar de não ter nada documentado, vocês não  
16           passaram nada por escrito, nada foi só aque-, aquele para o  
17           aquele papelzinho =  
18   Rui       =exatamente ele.  
19   Jorge     que a senhora, aquele papelzinho que a senhora me passou a  
20           senhora, tá me entendendo. então naquele papelzinho o serviço que  
21           ele-, que ele deveria ter feito pra senhora tá lá designado. tá.  
22           se não foi designado aí o quê que vai acontecer (0.5) o juiz vai  
23           é (0.8) mandar um perito ir lá avaliar, vai ver se realmente  
24           tem o problema como é que tá e aí vai exigir do senhor rui  
25  
26   Lúcia     inclusive,=  
27   Jorge     =que o senhor rui a a a o pagamento.  
28   Lúcia     ele falou que a pa- que que ele não foi num foi negócio de  
29           emboçar nem nada. as colunas que ele-, que ele botou as ferragens  
30           tão tudo aparecendo. (0.8) eu vo-  
31   Jorge     ah,  
32   Lúcia     na eu vou na defesa civil.  
33   Jorge     exatamente.  
34   Lúcia     porque eu já tô com medo da casa cair na minha cabeça.=  
35   Jorge     =[ exatamente isso t u d o ]  
36   Lúcia     [quando der esses temporais,]  
37   Jorge     vai ter que ser isso tudo vai ter que ser é é é avaliado perante  
38           a justiça porque entre aqui, entre nós não tem acordo. se, o  
39           senhor rui tivesse chegado aqui não, eu errei, eu vou lá e vo-  
40           arrumar. beleza. a gente formalizava >isso<. ele tá falando que  
41           não errou. a senhora tá falando que ele errou. não vai haver  
42           acordo aqui (0.5) entre a gente. então, a gente vai passar esse  
43           caso para a justiça. a senhora vai se encaminhar ao juizado, se a  
44           senhora precisar posteriormente de uma cópia desse processo, pra  
45           senhora ingressar lá e servir como justificativa que a senhora  
46           veio ao procon, eu lhe forneço uma cópia aqui, forneço ao senhor  
47           também se precisar. pra gente, pra vocês resolverem isso logo.  
48           (2.0) tá ok? agora só um minutinho que eu vou formalizar isso  
49           aqui.

**ANEXO C: Audiência de conciliação “Eletro Casas”**

01 Rita bom dia a todos, sejam bem-vindos, meu nome é Rita, sou a  
02 conciliadora dessa audiência (...) senhora é representante (0.5) do  
03 Marcos?  
04 Elaine é, porque ele quem comprou (0.5) a máquina pra mim né [então]  
05 Rita [a senhora tá  
06 com a procuração dele?]  
07 Elaine a procuração tá aí  
08 Rita tá aqui  
09 Elaine aham (0.5) a reclamante sou eu  
10 Rita como é que é o nome da senhora?  
11 Elaine Elaine  
12 Rita Dona Elaine, resume para mim qual é o seu pedido por favor  
13 Elaine o meu problema é desde que eu comprei a máquina eu to tendo problema.  
14 comprei numa época é:: me entregaram no dia primeiro do sete, eu não  
15 usei nos dois primeiros dias. no primeiro dia que eu usei a máquina  
16 não centrifugou e o amaciante não desceu. na terc- segunda vez a  
17 mesma coisa (...). na terceira vez que eu fui usar no máximo ela  
18 transbordou  
19 Rita a senhora levou para a autorizada?  
20 Elaine aí eu fiquei apavorada, aí eu liguei e fui na Eletro Casas, me deram  
21 o cartãozinho onde a funcional foi, eles foram até muito educado,  
22 eles olharam (.) só que quando tava chegando no rápido ela tava  
23 enchendo, e eles colocaram sem roupa, aí eu falei “oh ela vai vazar”,  
24 não aí ele ficava apertando o botãozinho dizendo que não ia vazar.  
25 mas aí ficaram uma hora lá, fizeram todos os testes, falaram que o  
26 que poderia ter acontecido um pelinho ter feito ela transbordar, eu  
27 falei “isso não existe”. e o que o - a minha reclamação dela também  
28 que ela não centrifuga, ela fica quatorze minutos centrifugando e a  
29 roupa não sai seca  
30 Rita = mas só teve uma visita da autorizada na residência da senhora  
31 Elaine é, uma visita só. aí eu voltei e fui na Eletro Casas e conversei com  
32 o senhor Ernesto. e no primeiro dia foi muito educado comigo e falou  
33 que em setenta e duas horas resolveria para mim. quando deu setenta e  
34 duas horas eu liguei para ele já mudou completamente a conversa, já  
35 foi sem educação comigo, falou que a Eletrix tinha mandado para ele  
36 um e-mail falando que a máquina não tinha nada, e que o problema já  
37 estava resolvido, não era problema dele, eu falei mas o senhor falou  
38 que ia resolver, que inclusive o senhor falou que esse - o que  
39 aconteceu com a minha máquina poderia acontecer outras vezes. ele  
40 falou oh uma máquina para mim a mais ou a menos é indiferente, já que  
41 a senhora entende de leis a senhora procura seus direitos, seus  
42 advogados que eu não vou fazer mais nada. foi curto e grosso. aí eu  
43 mandei vários e-mails para a Eletrix e-é a Eletrix - eu falei  
44 inclusive que eu colocaria no jornal e tudo. quando eles receberam a  
45 notícia aí já ligaram e falaram que não precisava ter ligado, que  
46 teriam entrado em um acordo comigo, se eu queria que mandassem que  
47 uma pessoa fosse olhar a máquina de novo. eu falei que não, que eu  
48 queria um cancelamento, eu quero as três prestações que eu paguei de  
49 volta, que eu não quero essa máquina, porque ela mesma falou comigo  
50 que eu não comprei uma máquina que não é de boa qualidade, que a  
51 centrifugação dela é D. mas eu falei ué, mas não foi isso que me  
52 falaram, eu não comprei a máquina em promoção. eu comprei por modelo,  
53 porque a própria vendedora falou que ela lava a roupa dela de  
54 trabalhar, que no outro dia tá seco, e não é o que acontece. então a  
55 roupa sai molhada e eu não posso pôr- aí ainda falou, a moça da  
56 Eletrix falou que era para mim não colocar o amaciante no

01            compartimento, ou diluir porque os amaciante tão vindo muito grosso e  
02            pode no  
03 Rita       [(...)]

04 Celso     o- é e posso [responder a essa pergunta dela?]

05 Rita       pode, pois não, fique à vontade

06 Celso     a lavadora dela realmente não é a top, mas ela tem umas opções, ela  
07            tem a ( ), tem a top e tem a top mais comum. a mais comum ( ) ela tem  
08            uma característica diferente realmente. então seja, existem n modelos  
09            e elas - o modelo que ela escolheu nós verificamos, foi da Eletrix tá  
10            ? o produto dela a:: possibilidade de haver realmente um  
11            transbordamento é:: momentâneo e não retornar mais é possível sim,  
12            porque entre o dente e o cubo eletrostático, é onde o ar passa para  
13            acionar o eletrostático é um orifício é como uma ponta de caneta, ele  
14            não pode ser maior. isso aí é técnico tá ? então às vezes se um- uma  
15            naquele momento é uma coisa qualquer tampou aquele orifício ele pode  
16            momentaneamente transbordar e não vir a transbordar mais. e aí depois  
17            ele passa e sai vai embora. Isso é normal tá ? e:: com relação ao meu  
18            pessoal, sou da funcional tá , agora respondendo a pergunta, com  
19            relação a ( ) você me foi muito gentil no telefone, respondi até você  
20            por telefone, se tinha voltado a acontecer qualquer problema  
21 Elaine     = eu creio que não porque não estou usando a [máquina]

22 Celso     isso,[exatamente, então o que há é uma insatisfação dela em relação  
23            ao produto que ela escolheu=  
24 Elaine     = ao produto

25 Celso     ela escolheu um produto que ela não tá satisfeita e quer um outro  
26            produto diferente, ou então seja, não é técnico=  
27 Elaine     = é::, e eu quero e:: principalmente cancelar na Eletro Casas porque  
28            o que o gerente fez comigo acho que ele não deveria fazer=  
29 Rita       = a senhora (     ) a senhora comprou essa máquina onde? direto na  
30            Eletro Casas?  
31 Elaine     aqui, direto na Eletro Casas, e foi feito de dez vezes, já foram  
32            pagas três prestações no cartão, então eu quero as três prestações =  
33 Rita       =mas a máquina tá funcionando?

34 Elaine     eu não liguei mais porque =

35 Rita       = ela só deu este único defeito?

36 Elaine     esse único defeito, quer dizer, não poder usar o amaciante, ela não  
37            centrifuga- a centrifugação que é D, porque a própria menina da  
38            Eletrix falou comigo que não é uma máquina que tem uma centrifugação  
39            boa, e teve esse problema de transbord - de ela transbordar=  
40 Rita       =aí deu este defeito e a senhora chamou a autorizada, a autorizada  
41            foi lá na sua casa só que está constando aqui que foi testada com  
42            roupa e sem roupa sem qualquer anormalidade no funcionamento  
43 Elaine     é, no dia que foi não aconteceu mais

44 Rita       então na realidade a senhora está querendo cancelar porque a senhora  
45            tá insatisfeita com o produto  
46 Elaine     =insatisfeita

47 Rita       =mas não apresentou outro defeito tirando esse  
48            [(     )]

49 Elaine     [(     )] porque eu não usei porque eu fiquei com medo porque onde ela  
50            fica é em um quarto que é a lavanderia, e nesse quarto tem umas  
51            caixas, inclusive no dia eu perdi vários livros. então foi até o  
52            senhor que falou comigo que teria que ter um lugar para a água  
53            transbordar, para a água correr. e isso não existe  
54 Celso     toda a lavadora de roupa (     ). toda a lavadora de roupa, eu  
55            inclusive entendo que é meu direito de explicar  
56 Elaine     =que tem a área

01 Celso =toda a lavadora de roupa ela tem que ser instalada na área de  
02 serviço  
03 Elaine =ela tá na área de serviço  
04 Celso =então, toda a área de serviço, ela obrigatoriamente pelas normas  
05 técnicas de construção civil, ela tem que ser rebaixada  
06 Elaine =ela é rebaixada  
07 Celso =então se ela é rebaixada qualquer vazamento não é permitido. isso  
08 [hipoteticamente se acontecer]  
09 Elaine [tem porque ] tem porque o ( )  
10 Celso então a área de serviço de qualquer construção ela é rebaixada um  
11 centímetro e meio a três centímetros. toda a área de serviço  
12 Elaine =é:  
13 Celso =e ali tem um ralinho. e essa área de serviço é onde se fica o  
14 tanque, a lavadora, a lava-louça. esse rebaixamento é que se caso  
15 haja um vazamento muito grande ou qualquer outro produto, ele vai  
16 escoar para o esgoto, porque normalmente tem um ralinho de esgoto lá.  
17 é, neste local que está o produto. e se houver eventualmente em  
18 qualquer desses produtos, vazamento, não vai acontecer um acidente em  
19 relação a casa porque ela vai cobrir normal, porque o ralinho=  
20 Rita =[ta, qual é o nome do senhor?]  
21 Elaine [( )]  
22 Rita como é que é o nome do Senhor?  
23 Celso Celso  
24 Rita Sr. Celso, eu concordo com o senhor sim, mas neste caso a gente não  
25 está nem entrando na análise técnica da construção não. ela comprou o  
26 produto e o produto tem que estar funcionando, independente de estar  
27 na área da [( )]  
28 Celso =[ela falou sobre vazamento ]. o vazamento ela disse que se acontecer  
29 estraga. não, se estiver no local correto não vai estragar  
30 Rita não, não existe, não existe  
31 Celso e ela foi testada lá e não apresentou ( )  
32 Rita eu entendi. mas não existe uma regra se eu compro uma lavadora que  
33 seja, que eu tenha que necessariamente colocar ela na minha área de  
34 serviço. não existe isso. você não compra um produto vinculado é  
35 lógico que normalmente as pessoas comprem uma máquina de lavar roupa  
36 e vão colocá-la só na área. mas se eu quiser colocar na minha sala a  
37 faculdade é minha. se eu compro um produto para funcionar ele tem que  
38 estar funcionando  
39 Celso isso que você - desde que você=  
40 Rita =tenha um lugar para descer a água normal  
41 Celso desde que você se responsabilize pelos riscos de qualquer instalação  
42 inadequada  
43 Rita não, mas no manual vem escrito que o produto tem que ser instalado na  
44 área de serviço? eu não conheço um manual que fale isso  
45 Elaine não tem não. eu tenho até aqui  
46 Rita =eu não conheço. eu nunca vi um manual que fala que você é  
47 obrigatoriamente tem que instalar- porque você vai responder pelo  
48 seus [( )] eu nunca vi isso. eu desconheço essa informação  
49 Elaine [aqui não tem nada ]  
50 Rita eu nunca vi isso. eu desconheço essa informação  
51 Celso (pausa) mas é importante você verificar porque a norma técnica fala  
52 sobre isso tá ?  
53 Rita mas está constando no manual?  
54 Elaine Não  
55 Celso eu não sei, eu vou verificar  
56 Rita é para mim é - nós somos os defensores do consumidor. o documento que

01 a gente tem é [o manual]  
02 Celso [o manual], o manual ( ) sobre a instalação, aí qualquer coisa é  
03 discutir em relação ao manual  
04 Rita é porque realmente isso aí eu nunca vi. é lógico que se você vai  
05 comprar uma máquina é normal que coloque na cozinha, mas se você  
06 quiser colocar no banheiro, na sala, você vai colocar onde você acha  
07 que deve usar  
08 Elaine então eu gostaria de cancelar essa compra porque na Eletro Casas eu  
09 não quero mais nada, principalmente pelo que o gerente fez comigo.  
10 pelo cargo que ele ocupa acho que ele teria que ter um pouco mais de  
11 [( )]  
12 Rita [Não mas] isso daí é um outro assunto. só pode cancelar essa conta é:  
13 se houver defeito no produto. então materialmente falando a gente só  
14 tem uma ordem de serviço, e essa ordem de serviço não está constando  
15 defeito  
16 Elaine ta, mas só que aí esse gerente falou que já tava agendada uma ordem  
17 de serviço. Só que aí a Eletrix ligou para mim - você pode ver pela  
18 quantidade de e-mail que tem aí, tá ? e aí ela falando que se não  
19 teve problema de vazar de novo, o problema teria que ser de não usar  
20 o amaciante, era para mim usar no mínimo. mas eu falei não existe  
21 isso, e eu não posso ficar o tempo todo olhando a máquina. eu não  
22 quero. eu estou insatisfeita. eu me propus no dia com o gerente a  
23 pagar a diferença e comprar uma máquina melhor. eu falei não adianta,  
24 eles queriam até levar a máquina - ela falou você quer eu mando de  
25 novo um técnico aí, ele fica trinta dias com a máquina e: eu te  
26 empresto uma. eu falei não porque não vai adiantar. ela mesmo falou  
27 comigo que a: centrifugação dela não vai melhorar  
28 Rita mas dona Elaine, deixa eu explicar para a senhora. a simples  
29 insatisfação do consumidor pela compra do produto não gera o direito  
30 a troca, quando a compra é realizada dentro do estabelecimento  
31 comercial =  
32 Elaine = a Eletrix falou se a Eletro Casas concordar que ela ia inclusive  
33 ligar no dia para o senhor Ernesto, que ela autorizava  
34 Rita = entendi, isso é o que nós viemos conversar aqui para ver se tem  
35 acordo. mas eu estou falando a letra da lei. pela legislação a  
36 senhora não teria direito a troca pelo simples fato da insatisfação.  
37 a não ser que a senhora tivesse adquirido este produto fora do  
38 estabelecimento comercial, entendeu? que a senhora não estivesse  
39 vendo aquilo que a senhora está adquirindo. aí a senhora teria este  
40 direito, não gostei do produto, independente se está funcionando ou  
41 não. agora a partir do momento que a senhora está vendo aquilo que  
42 está adquirindo o simples fato da insatisfação não gera o direito a  
43 troca, a não ser que o produto apresente defeito, ponto. apresentou  
44 defeito, só que o documento que tá comprovando este defeito, que  
45 seria a ordem de serviço, está constando que não houve defeito =  
46 Elaine =foi o que a promotoria pública falou comigo, porque nos dias que  
47 eles foram lá em casa, eu não deveria ter deixado que eles  
48 escrevessem o que eles escreveram  
49 Rita a senhora assinou? (.) a ordem de serviço?  
50 Elaine assinei mas é porque realmente na hora não aconteceu nada, só não  
51 desceu o amaciante  
52 Rita é a assinatura da senhora?  
53 Elaine É  
54 Celso independente da assinatura, se me permite, é: veja com ela se houve  
55 algum problema realmente se o que escreveram aí representa exatamente  
56 o que o técnico estava lá

01 Rita na hora aconteceu [algum defeito]?

02 Elaine [inclusive] o técnico que tava lá falou que eu tinha que ter tirado  
03 fotografias, filmado alguma coisa, que a Eletrix só aceita troca por  
04 troca. por telefone, por e-mail eles falaram que não era nada disso. e  
05 ele falou a senhora vai tentando, só que assim ela não tá  
06 centrifugando, o amaciante não tá descendo, e ela falou comigo =

07 Rita = depois desse dia a senhora não continuou usando a máquina?

08 Elaine usei sim. o amaciante não desce, ela não centrifuga. e a própria moça  
09 da Eletrix, ela falou comigo que não adiantaria, que poderia a máquina  
10 ir de volta para a funcional, ficaria um mês de experiência para ver se  
11 a máquina vai transbordar, mas o problema do amaciante e da  
12 centrifugação não tem como =

13 Rita =mas na hora que eles fizeram os testes lá (.) foi normal?

14 Elaine foi normal porque eu tive que diluir o amaciante. eu pus água no  
15 amaciante, para o amaciante descer

16 Rita porque ele [não]

17 Elaine [não]desce

18 Rita é: não vai adiantar a gente ficar discutindo esse método. vocês têm  
19 alguma proposta para resolver isso?

20 Celso é: eu a princípio eu represento o atendimento que foi feito a ela que  
21 para mim não houve problema. é: eu extra ao processo eu posso conversar  
22 com a Eletrix para a senhora. então se existe, não sei se a Eletrix  
23 expressou para a senhora com quem faz a troca do produto ou não. Se  
24 houver um interesse de troca, se houver intenção da Eletrix, eu não sei  
25 se há, eu posso intermediar isso para a senhora ( ) mas eu só vou  
26 intermediar, eu não posso garantir a senhora se a Eletrix vai ou não.  
27 mas se eu é: houver qualquer vontade deles e se a senhora aceitar eu  
28 posso dialogar com eles e tentar a substituição do produto naquela  
29 mesmo modelo

30 Elaine não, eu quero o cancelamento e a devolução porque eu não to satisfeita  
31 com o produto. porque não adianta ficar com um produto que =

32

33 Celso = é, porque está claro a insatisfação dela em relação ao modelo

34 Rita tem proposta Eletro Casas?

35 Vânia ( )eu preciso da opinião deles

36 Rita dá uma ligadinha para lá então, por favor, passa o posicionamento para  
37 a gente, [porque se não] houver acordo dona Elaine eu vou ter que  
38 orientar a senhora para que a senhora tenha, tenha: materialidade para  
39 a senhora ter fundamento para a senhora pedir isso, orientar a senhora  
40 para de fato levar esse produto para a autorizada ( ) para permanecer  
41 a técnica disso, pode ser ( ) e aí vai ficar evidente e comprovado o  
42 defeito que a senhora está falando, e aí a partir daí a senhora poderá  
43 exigir o cancelamento dessa compra

44 Elaine [porque quando eu comprei] mas a própria moça da Eletrix falou que:  
45 porque no dia que eu comprei a moça falou que a máquina era ótima, ela  
46 não me falou que é: quatorze minutos de centrifugação, a roupa sai  
47 molhada

48 Rita mas aí esse é um fato que:: tudo que a senhora raciocinou com a Eletrix  
49 fora isso tem uma relação com a senhora ( ) mas aqui na audiência ele  
50 é o representante da Eletrix. então para nós aqui no Procon vai ter  
51 validade o que ele tá falando representando a Eletrix, e o que a  
52 Eletro Casas falar por representação da Eletro Casas [( )]

53

54 Elaine [( A Eletro Casas)] não me deu confiança eu passei é:: ( ) comigo  
55 né. eu fiz a reclamação para o gerente, não me responderam, não me  
56 ligaram, não me deram resposta (0.5) tá , a única que entrou em em::

01 contato comigo foi pelos e-mails foi a Eletrix e foi a funcional  
02 Rita =mas indo já vou orientar a senhora caso não seja formalizado o acordo  
03 hoje, eu vou orientar a senhora para que a senhora tenha fundamentação  
04 para a procedência do seu pedido, encaminhar o produto que tá com  
05 defeito para a autorizada para que ela possa fazer o laudo técnico (  
06 ) porque olhando, lógico né, que está acontecendo todos esses  
07 problemas, mas se eu for olhar em termos apenas de documentação o  
08 pedido da senhora não teria procedência, porque a senhora assinou uma  
09 nota falando que no dia, na ordem de serviço, no dia que o produto, os  
10 técnicos foram lá [( )] não mostrou nenhum defeito. então para nós o  
11 produto está em perfeita condição  
12 Elaine [deixa eu ver minha assinatura por favor], só que não tá centrifugando  
13 e não pode por o amaciante  
14 Rita [mas então]  
15 Celso [o centrifugando está] a centrifugação em si não a satisfaz (0.5) um  
16 comentário pequeno em relação as coisas a um comentário  
17 Elaine = não, essa assinatura aqui não é minha não  
18 Rita não é?  
19 Elaine Não  
20 Celso deixa eu ver.(0.5) não, isso daqui é do técnico, essa assinatura tá ?  
21 [( )]  
22 Rita [( )]  
23 Celso existe uma ordem de serviço dela que está escrito exatamente que está  
24 aqui, que ela assinou. a dela está arquivada comigo. ela deve ter uma.  
25 se ela não tiver eu tenho a cópia tá  
26 Rita a senhora tá com essa ordem de serviço aí?  
27 Elaine Estou  
28 Rita deixa eu dar uma olhadinha  
29 Celso (0.5) é:: eu ia comentar com você o seguinte, você comentou ( )  
30 felizmente você teceu um comentário importante, que você dialogou com  
31 ela também sobre o que tava escrito que nós [apresentamos](.) e é muito  
32 comum na loja eu perceber que você foi feliz, você foi correto, mas é  
33 muito comum na loja eu receber informações lá que cliente, que o Procon  
34 orienta a: se você tiver três ordens de serviço vem cá  
35 Vânia [só um minutinho para eu ver]  
36 Rita não, é errado  
37 Celso =sim, sim, sim, eu concordo. você expressou correto aqui na hora que  
38 você comentou. eu também acho errado. eu às vezes fico um pouco  
39 aborrecido com relação ao Procon porque muitas vezes é: eu recebo do  
40 cliente, é mas não sei se o cliente está dizendo a verdade  
41 Rita =é, esse que é o problema né  
42 Celso =é, é verdade  
43 Rita =existe muito que [vem aqui e falam é::]  
44 Celso =[E Você foi feliz], você falou correto.  
45 Rita =a orientação do pessoal aqui, os atendimentos dos estagiários, a gente  
46 passa por curso de orientação, são todos estudantes de Direito. não  
47 existe, a legislação não fala em três ordens de serviço  
48 Celso [você até agora]  
49 Rita [foi mais de uma vez] acabou  
50 Celso =até agora tudo, tudo que você comentou e teceu sobre o comentário,  
51 você teceu correto, e inclusive eu fico feliz sobre isso porque várias  
52 audiências que eu tenho assistido, e isso não tem acontecido  
53 Rita esclarecimentos?  
54 Celso a pessoa ser imparcial ou não ser, trabalhar sobre a lei=  
55 Rita =ah tá =  
56 Celso =a trabalhar mais política de que técnica, [você sabe ser técnica]

01 Rita [não, se tiver], se tiver procedência do pedido nós vamos com certeza,  
02 [agora] ela tá no direito dela, acredita que esteja correto  
03 Celso [inclusive] eu não sei se eu consigo trocar de outro modelo, outra  
04 coisa. inclusive independente da audiência aqui, após é:: você entra em  
05 contato comigo amanhã, que eu vou ver o que eu consigo em relação ao  
06 produto.  
07 não garanto nada, mas você vai ter o meu e-mail  
08 Rita mas você não tem a assinatura dela mesmo não  
09 ( ) os meus estão lá no escritório  
10 Celso aí eu pego a ordem de serviço que está assinada por ela. e isso  
11 Rita = o senhor tem a assinatura  
12 Celso tenho, tenho lá. e isso que tá escrito aqui realmente não está  
13 Vânia (aliás ela mesma comentou aqui )  
14 Celso isso, na hora que ele esteve lá não apresentou problema, ela mesma  
15 comentou aqui durante ( )  
16 Elaine tive que diluir igual eu falei, e ele disse infelizmente a roupa não  
17 (( telefone tocando ))  
18 Rita =ele disse que a senhora tem que diluir o amaciante  
19 Elaine aí ele falou assim  
20 Rita Procon bom dia  
21 Celso o amaciante, existe o seguinte é:: agora a senhora sabe que o amaciante  
22 geralmente é muito viscoso, então se você diluir, só para você ter uma  
23 idéia( ) ele vai descer sozinho. se você diluir facilita, porque ele  
24 é viscoso. o amaciante é feito de sebo ( )ta, então facilita ( )  
25 ) toda a lavadora de roupa que usa amaciante ele vai impregnando  
26  
27 Rita ((falando ao telefone))  
28 Rita e a resposta?  
29 Vânia eles aceitaram o cancelamento da compra mas deixando bem claro para ela  
30 que o senhor Marcos tem que ir a loja, e que esse valor não é devolvido  
31 em dinheiro porque é cartão, quem devolve é o banco (.) tá , isso tem  
32 que ficar bem claro. quando é um cancelamento de cartão de crédito não  
33 se dá dinheiro ao cliente, quem devolve esse valor para o cliente é o  
34 banco  
35 Rita =mas vocês vão fazer o cancelamento com o cartão de crédito  
36 Vânia isso, nós vamos cancelar  
37 Rita aí esse valor vai ser retornado para ela =  
38 Vânia =isso, para ela na conta, pra ele no caso  
39 Elaine =é, ele vai lá  
40 Vânia =de preferência que ele levasse o comprovante do cartão, para facilitar  
41  
42 Elaine pode passar lá que horário?  
43 Vânia ele que tem que ir (.) o horário que ele pode =  
44 Elaine =aí tem que depositar na conta dele  
45 Vânia = não há dinheiro em devolução para a senhora. quem devolve é o banco,  
46 a prestadora do banco. não se devolve em dinheiro =  
47 Rita = o cartão de crédito vai devolver pra senhora. a senhora pode exigir  
48 esse pagamento em dinheiro, sim ( ) mas via de regra o cartão faz  
49 isso quando a senhora tem ( ) ao invés do cartão te dar o dinheiro ( )  
50 ) sua fatura e ele desconta  
51 Vânia é, o banco não tem nada a ver com a Eletro Casas  
52 Celso me desculpa, deixa eu entender do meu jeito. por exemplo, o senhor  
53 Marcos, ele vai ter um crédito num cartão de conta dele o valor  
54 correspondente à máquina. a senhora compreendeu? =  
55 Vânia = o valor que ela pagou  
56 Celso que ela pagou ( ) isso, o valor que a senhora pagou. isso vai a

01 crédito no cartão dele. a hora que ele for pagar, se ele tiver que  
02 pagar cem, tiver crédito de setenta lá, ele vai pagar só trinta  
03 Vânia não devolve em dinheiro  
04 Elaine ta eu quero o cancelamento  
05 Rita pode ser assim, então?  
06 Elaine porque aí vai ser cancelado  
07 Vânia vai ser cancelada as sete prestações, e as três vão voltar em crédito  
08 ( )  
09 Rita a Eletrix já tem contrato social aqui no PROCON?  
10 Celso (0.5) eu não sei é:: nós temos audiência ( ) todas elas eu tenho  
11 vindo representar  
12 ( )  
13 Rita ( ) já fez audiência com ela  
14 Celso ela me ajuda  
15 Rita mas geralmente algumas empresas (...) deixam o quadrado fixo lá no ( )  
16 pra não ter que ficar trazendo papel toda vez  
17 Celso já que você citou ela, meus parabéns pra você. Eu vou pedir a ela,  
18 aquela moça mesmo, pra tomar providência, pra ela trazer pra você  
19 Rita porque deixa fixo no ( ) e não precisa trazer toda hora  
20 ( )  
21 Celso já estivemos no PROCON, e eu já falei sobre pessoas que deveriam ter  
22 atitude que você tem, atender como você atende  
23 Rita é a obrigação de todo mundo aqui  
24 Celso a::::  
25 Elaine infelizmente não é não. se você visse como o gerente me tratou  
26 Celso isso, o seguinte (...) o Ernesto, ele é uma boa pessoa, talvez, deixa  
27 eu comentar com a senhora, talvez naquele momento, ele tivesse num  
28 momento triste, tivesse num momento, entende, com algum problema, com  
29 alguma dificuldade  
30 ( )  
31 Celso eu digo o seguinte, às vezes no balcão, quando eu perco a paciência com  
32 um cliente, eu já perdi nesses 24 anos que eu tô na empresa, é que  
33 depois que o cliente sai, eu me sinto mais aborrecido do que o cliente.  
34 agora isso, é evidente, é inerente ao ser humano. eu tenho a impressão  
35 que ele também foi (...) ele é uma boa pessoa  
36 Elaine eu não sei porque as informações que eu tive, não foram, não.  
37 Infelizmente  
38 ( )  
39 Celso hoje será pedido, com certeza  
40 (0.26)  
41 Celso se eu não me engano eu tenho lá. só um minutinho.  
42 ((Celso conversa com alguém))  
43 Celso você vai pagar mais, mas você vai ter uma máquina que é a máquina.(...)   
44 se você quiser informação, eu esclareço isso para a senhora para te  
45 orientar o que cada modelo faz. agora o vendedor muitas vezes ele vende  
46 aquilo que o cliente escolhe  
47 Elaine não, mas eu nem escolhi, eu queria normal (...) mais barata, e que  
48 centrifugava muito bem (...)  
49 ( )  
50 Celso se a gente tivesse(...) uma vez por mês, a cada semestre, neste salão  
51 assim, a gente se reuniria e conversasse melhor (...)  
52 ( )  
53 Celso tem um processo que a Eletrix ganhou lá em Curitiba. o cliente chamou a  
54 gente (...) a Eletrix chamou o setor técnico, a perícia (...) a Eletrix  
55 reverteu o processo  
56 Elaine é eu coloquei relatando o que aconteceu... não mas aí até a Eletrix

01 falou comigo, que ele precisava ter feito isso porque ele tava entrando  
02 em contato. eu falei "não é verdade. nós estamos entrando em contato,  
03 eu que estou entrando por e-mail, e não tô tendo retorno". agora o  
04 retorno veio  
05 Rita qual que é o valor das prestações da senhora?  
06 Elaine é, acho que é noventa reais  
07 ( )  
08 Elaine ela falou oitocentos e noventa e dois, são dez prestações  
09 Rita oitocentos e noventa e dois?  
10 Elaine Então é: oitenta e nove e vinte, né?  
11 Rita vai ser dividido em dez vezes iguais?  
12 Elaine É  
13 Rita oitocentos e noventa e dois?  
14 Elaine Isso  
15 Rita certinho?  
16 ((Todos falam juntos))  
17 Vânia esse é o valor da máquina( ) aí eu não tenho como ver  
18 ( )  
19 Rita eu vou ler para vocês a ata, pra ver se vocês precisam que contem mais  
20 alguma coisa, ok?  
21 ((Rita lê o contrato))  
22 Rita tudo tá de acordo?  
23 Vânia ( )  
24 Rita é, vou deixar bem claro isso  
25 ( )  
26 Elaine é:: a partir de hoje já tá cancelado, né?  
27 Rita ela vai pedir esse cancelamento (...)  
28 Rita não, isso aí é o RG, o cpf , não  
29 Celso (...) é o cpf, tá? tá errado isso aqui  
30 Rita mas o número que tá aqui é outro. O cento e dois é o cpf?  
31 Celso Cento e dois ponto noventa(...) [é o cpf] o RG se você quiser  
32 Rita [ah tá] não, não precisa, não  
33 Celso o cpf ficou valendo mais do que a identidade  
34 Elaine você acha que eu posso falar com ele, dentro da hora do almoço dele?  
35 Vânia é um processo um pouquinho demorado,tá? não é rápido, não. não é menos  
36 de uma hora, não. ainda mais hoje, quinto dia útil  
37 Elaine eu posso ir seis horas  
38 Vânia pode ser, é mais tranquilo, né? por que aí já acabou: é bem demorado.  
39 na hora de almoço ele não vai conseguir fazer isso  
40 Elaine (...)  
41 Vânia independente do dia hoje, às vezes já tá lançado na conta dele  
42 Elaine a gente não entende muito  
43 Celso (...)você compra um carro zero km. dentro deste primeiro ano o carro  
44 vai quatro vezes à revisão.  
45 ( )  
46 Celso eu gostaria de uma cópia  
47 Rita a gente não fornece nada (...)  
48 Rita gente vocês estão liberados

## ANEXO D: Audiência de conciliação “Banco Sul”

01 Ana           cê trouxe o contrato.  
02               (11.0)  
03 Ana           esse contrato foi celebrado quando.  
04               (4.0)  
05 Lucas        dia(.)sete:.  
06               (0.5)  
07 Ana           foi agora?, recente.  
08               (.)  
09 Lucas        foi.  
10               (6.5)  
11 Ana           esse é do seguro.  
12 Lucas        >do seguro. é. seguro.<  
13 Ana           do empréstimo.  
14 Lucas        humhum.  
15               (20.5)  
16 Ana           a reclamação dele aqui, é que ele:: (0,5) é::, -foi junto ao banco sul,  
17               requerer um empréstimo, (0,5) e foi:: obrig-, => uma das condições pra  
18               ele conseguir um empréstimo, foi obrigado a adquirir o seguro.  
19               =  
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 questionar,  
31               porque a intenção dele não era fazer o seguro, ele não- não tá  
32               interessado no seguro, (0,8) mas ele se viu obrigado a assinar o  
33               contrato do seguro, pra conseguir a liberação do empréstimo, que: que  
34               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 todas as instituições financeiras, hoje, tem os seus produtos a  
41               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-, a-, a-,  
46               um empréstimo, com certeza, eu acho que qualquer lugar, quer vender o  
47               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 do  
52               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 trazem rentabilidade pro cliente.  
02 Ana tá. =  
03 Rui tá?  
04 Ana só que a alegação dele, é que não foi oferecido (0,5) foi imPOSTo (0,8)  
05 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 [em]préstimo.=  
09  
10 Rui [é:]  
11 Ana =por isso nós chamamos essa-, foi o que foi passado pra nós. (0,5) pelo:  
12 reclamante.  
13 (0,5)  
14 Ana que o seguro aqui, foi uma imposição, para se fazer o empréstimo (0,5)  
15 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 pedir o  
25 cancelamento, ele pedir o cancelamento, (0,5) agora com relação a: as  
26 duas parcelas que já lhe debitadas, isso aí não tem como ser retroagido.  
27  
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.=  
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, < que::  
41 (.)é: os bancos, (.)obrigam os clientes,> a fazerem o produto,(.)tá? (.)  
42 eu digo porque é a minha instituição financeira. (.)e a minha agência no  
43 caso, eu nunca PERcebi isso. (.)e olha que eu sou, um dos gerentes  
44 administrativos da agência.(.)tá? =  
45 Ana =trabalha nessa agência? =  
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 pra  
51 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 vem evitando muito. por  
53 quê? a gente acaba,(.)é: perdendo TEMPO EM SÍNTESE, porque a gente tem  
54 se deslocar do- do local de trabalho, pra vim aqui(.) falar sobre: sobre  
55 esses casos. =  
56 Ana =humhum =  
57 Rui =tá? =  
58 Ana ô:: (.)lucas, como se passou 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 saúde.  
13 (.)"temos um plano de um saúde," (.)entendeu? e "é bom que você faç-"  
14 (eu falei assim) "eu num quero, porque eu já tenho plano de saúde, eu já  
15 te- eu já tenho. no no: momento" eu num falei que eu tinha: um seguro de  
16 vida.(.) eu tenho que um seguro de vida em grupo, (.)pela emp- pela  
17 empresa também. Aí, eu no dia eu falei assim ó, "eu num quero porque,  
18 (.) aí ela falou assim "aí vai fica difícil" (.)não é? aí eu falei com  
19 ela assim, "então se se eu: então quer dizer que: eu sou obrigado." eu  
20 falei né, com ela "eu sou obrigado a fazer," ela falou "não. não é bom  
21 usar esses te:rmos." aí ela foi e chamou a: a a menina do seguro, pra me  
22 explicar, não é? talvez eu não tô explicando direito pra ele,(.) aí como  
23 eu estava precisando do dinheiro, eu fui, assinei(.) o cont- o contrato,  
24 não é? o::: o 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: seguro,  
40 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 vantagens que  
46 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 de  
50 acordo. tanto que eu falei do com ela, umas duas vezes. (.) "eu não  
51 quero," (barulho externo) >ela falou< "olha então que a partir do  
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 outra  
54 pessoa, pra me explicar, o seguro. (.) então eu entendi o seguinte, se  
55 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 outra  
57 instituição chegar e impor financeira, entendeu? se você for abrir uma  
58 conta, ou fazer um empréstimo, o que for,(.) se alguém isso pra você,  
59 você chame um gerente, que com certeza, a: as as pessoas que estão  
60 instruídas pra administrar a agência, elas não vão acatar isso. mesmo

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

## ANEXO E: Audiência de conciliação “Super Gesso”

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



01 pode fazer gesso sem a parte elétrica cê sabe disso. eles tão  
02 querendo passar carro na frente dos bois. olha só, ele falou comigo ô  
03 pedro, mas de fato vocês vieram aqui e o que ela tá falando é  
04 verdade, nós fomos lá e ela pagou. como tava no processo mensal ela  
05 pagou uma pagou duas. eu achei até legal. eu falei, não vão fazer um  
06 negócio. nós acabamos de fazer o serviço teu, na hora que acabar cê  
07 me dá mais quinhentos que eu ainda te dou trinta dias pra dá os  
08 outros quinhentos. eu sugeri isso  
09 pra você.

10 Sandra Falou? eu não sei disso não  
11 Carlos falou. eu conversei com com eu conversei com =  
12 Pedro [=não então seu marido tomo, teu esposo não tomou a rédia da coisa=]  
13 Sandra [=a última vez que o carlos falou comigo, ele ele só não caiu ele  
14 ]pena que não tinha um gravador, que eu tava na embracel, lá até  
15 costuma ter sistema de gravação, mas infelizmente a gente não tinha,  
16 porque o que esse cara falou comigo, entendeu, [um cachorro não faz]  
17 Pedro [não mas você falou ]o que queria  
18 Sandra o meu esposo nem sabe o [ meu esposo não sabe nem que eu] estou  
19 aqui,  
20 Carlos [ ele falou você que não queria ]  
21 Sandra ele não sabe eu acabei de ligar pra ele falando por que eu não gosto  
22 de mentir. ele falou cê é louca de tá aí, você tá pelejando com  
23 coisa que não tem jeito( ). só que o dinheiro foi meu, entendeu?  
24 mil reais pra se ganhar é muito difícil pra você pagar numa porcaria,  
25 entendeu. ( )  
26 Pedro a gente tem serviço, a gente tem serviços bons e executados, tanto é  
27 que nós vivemos disso há dezesseis anos. como você não entende, eu  
28 não vou [discutir contigo. ]  
29 Sandra [ infelizmente, infelizmente]sabe. por causa de duzentos e cinquenta  
30 reais, eu deixei de fechar com uma firma que é que tem credibilidade  
31 na cidade. infelizmente! sabe aquilo o barato sai caro por causa de  
32 duzentos e cinquenta. eu pondo tudo de melhor na minha casa, por  
33 causa de duzentos e cinquenta reais eu tô tendo essa amolação. é uma  
34 coisa que já tinha que tá pronta. a menina já ( )  
35 [nesse projeto há muito tempo.]  
36 Pedro [ não, você tá falando o que ] quer, só que tem que não conhece  
37 parte técnica de execução.  
38 Sandra eles ainda iam pegar olha só, eles ainda pegaram o projeto, não a  
39 gente faz sim, a gente  
40 [não vai ( ) esse projeto.a gente faz esse projeto] em cima disso  
41 daqui  
42 Pedro [ se você tem mais noção que a gente tem toda, ]( ) que nós fomos  
43 indicado pra você nós fomos indicado  
44 Sandra infelizmente. o cara que indicou falou comigo, sandra,  
45 [ me desculpa,] me desculpa.  
46 Pedro [ fala não!] duvido que ele fala na minha frente  
47 Sandra fala=  
48 Pedro [=não fala ]  
49 Sandra [ pode chamar] ele aqui  
50 Pedro pod- pode falar chamar. ele é meu amigo particular; não fala  
51 Sandra infelizm-, ele mesmo falou comigo, ele mesmo falou comigo não deixa  
52 prá lá não  
53 Flávia ó gente, não [ gente]  
54 Pedro [ não, ]não, nós vão ter que entrar no mérito, nós vão  
55 ter que fazer isso mesmo que ela fala o que quer ué. só quando eu  
56 falo você interrompe, quando ela fala você não interrompe.  
57 Flávia perai. não, só que agora foi a hora dela fala::r.  
58 Pedro mas ela, ela não pode falar só o que ela quer. tá falando só, tem que  
59 falar disso aqui ó  
60 [que que nós vamos chegar com isso aqui. o resto num não adianta]

01 Sandra [não! eu tô estou falando eu tô mostrando pra ela que::= ]  
02 Pedro olha, a nossa proposta é que ela deposite esse dinheiro, caso ela  
03 queira que a gente termine. porque do contrário ela falou que é uma  
04 porcaria, não sei como que ela vai querer.  
05 Sandra [ não ]  
06 Flávia [ tá, ]mas,  
07 Pedro ela tá perdendo dinheiro, porque ela interrompeu o [ serviço. ]  
08 Sandra [olha só, olha só  
09 o o orçamento do dia vinte e três. olha só quartos os três quartos  
10 trezentos reais, então vamos somar tá. o corredor que só tá no forro,  
11 não tem mais nada. aqui tá o corredor com rebaixo, ou seja, teria de  
12 ter o acabamento, duzentos reais. vamos fingir que tá está pronto.  
13 quinhentos tá=  
14 Pedro =mas ninguém falou que está pronto=  
15 Sandra =o banheiro, os banheiros, banheir- cem reais. a friso da da da da  
16 porta também não tá colocado trinta reais. cozinha cem reais. se você  
17 somar são 600 reais se estivesse pronto. e não [tem nada pronto.  
18 não tem]  
19 Pedro [agora você:: você fez isso]  
20 pra você esse favor ( ) (pediu pra dividir de quatro vezes::  
21 [ago, falo:: falo:: foi dividido em quatro vezes o valor. ]  
22 Sandra [não pedi eu não, que quem falou prá dividir de quatro] vezes foi o  
23 carlos.  
24 Flávia deixa ele falar.  
25 Pedro não, o pro não, não, nã::o. nós vão fazer de dois mil reais prá  
26 você, por que são de quatro vezes. cê tá falando o valor que era de  
27 quatro vezes. nós terminamos o serviço dela.  
28 Sandra a, há há há há  
29 ((ri com cinismo))  
30 Pedro aqui, e ela paga, só que tem que nós não terminamos caso ela não  
31 pague. agora, ela interrompeu o processo, e ela nos contratou. se nós  
32 somos bons ou somos ruins, infelicidade dela, tá entendendo, não é o  
33 fato não. mão de massa se dá duas vezes mesmo.  
34 Sandra três vezes,  
35 Pedro não. [ mão de massa ]  
36 Sandra [ três vezes ]  
37 Pedro mão de massa dá duas vezes. é uma num sentido e outra no inverso. é  
38 por que ela fala o que quer e não sabe. eu [ mexo na área.]  
39 Sandra [ não, eu posso] chamar o  
40 pintor.  
41 Flávia não, sandra ( )  
42 Pedro não, eu pego um pintor, eu pego um pintor nosso. é porque o pintor é  
43 seu ele vai falar o que ele quer ué.=  
44 Sandra =não ué  
45 Flávia peraí gente! não vamos ficar discutindo não. a gente quer é resolver,  
46 [não é discutir!]  
47 Pedro [ então, por exe]mplo, não, se ela num quer que termina como é que  
48 vai resolver.=  
49 Flávia = não. peraí!  
50 Pedro dinheiro nós não temos, nós temos mão de obra. agora, o que tá feito  
51 lá ela não pode interromper como ela queira, porque ela tá dentro de-  
52 um um negócio que foi fechado. é dois mil reais. nós deixamos de  
53 pegar serviço por causa disso também.  
54 Sandra ah::: cês num trabalharam nada!  
55 Pedro eu não vou discutir com você.[sandra, eu não vou discutir com  
56 você!]  
57 Sandra cês [trabalharam três dias gente!]  
58 [em dois meses vocês trabalharam três dias, cinco dias em seis,em  
59 dois]=  
60 Pedro [você tem o direito. vocês tiveram a- vocês- mas eu não estou]  
61 [questionando isso,] não tô questionando isso.

01 Sandra = [meses ]  
02 Pedro a gente podia trabalhar quantos dias que nós quiséssemos.  
03 entendeu. agora, só que você nos contratou. nós não entramos lá e  
04 [fizemos ( ) ] pois- é- houve uma infelicidade sua.  
05 Sandra [infelizmente], se eu pudesse  
06 Flávia perai gente! num vão ficar tentando agredir [ o outro um ao outro  
07 não.]  
08 Pedro [agora, criou um, criou  
09 um] impasse aí, sabe por causa de quê. porque o esposo dela na época,  
10 cê falou que pra ele que era mil e quinhentos pro seu esposo. quando  
11 ele me perguntou e era dois mil, ele virou e falou olha, isso aí tá  
12 errado. eu tive que falar pro seu esposo que era dois mil.  
13 Sandra bom [mas isso é meu e dele isso é meu e dele quem tá pagando sou eu.  
14 ]  
15 Pedro [você falou fala com ele que é mil e quinhentos (2.0) mas é  
16 pessoal] que cê tá falando eu tenho direito a fala mas ele não  
17 gostou, interrompeu serviço.  
18 Sandra quem tá pagando sou eu! quem tá pagando sou eu, tudo bem, não gostou,  
19 não gostou porque ele achou um absurdo [ a hora ]=  
20 Pedro [ absurdo]  
21 Sandra =que ele viu o que tava lá e agora que ele acha mais absurdo ainda.  
22 se mil e quinhentos ele já achou (absurdo)  
23 Flávia calma=  
24 Pedro =olha, nós, nós, a gente se propõe a fazer o serviço que foi  
25 contratado, tá entendendo. (1.53) e aí [ vê a forma de pagamento.]  
26 Sandra [ eu não quero o flávia! ] eu quero os  
27 mil reais que eu paguei, que eles façam os m[il reais ]  
28 Pedro [nós não te]mos condições de  
29 fazer isso, ué,  
30 Sandra o resto, eu já tô, já vou pegar outra firma, entendeu, já vou ligar  
31 pra o ( ) já vou conversar com a [mazinha ela vai lá, vai esperar vê  
32 o que que eles vão terminar lá pra acabar de dar jeito no resto,  
33 porque não tem jeito, cê viu o estado da minha sala, não tem jeito  
34 Pedro você tá falando, (1.5) nós não  
35 Pedro sua a [sala que o seu marido] interrompeu.  
36 Sandra [ eu tô com pintor lá, ] lógico, e [u tô]=  
37 Carlos [ ( ) ]  
38 Sandra =com pin[tor lá ]  
39 Pedro [não foi ] nem rejuntado  
40 Sandra esperando ficar pronto pra acabar de fazer minha cozinha  
41 Flávia calma ( ), deixa eu te falar. ô, seu pedro, ela alega que te pagou  
42 mil reais=  
43 Pedro =mas nós não fechamos mil reais, fechamos dois mil reais,  
44 Flávia não [ ( ) ]  
45 Pedro [ ela alega, ] nós alegamos que já tem mil reais.  
46 Sandra [ ué, eu tenho dois recibos ( ) ]  
47 Flávia [ não eu tô ( ) não quero quem s] ou eu pra ficar aqui, pra julgar  
48 Pedro [ eu tô conversando com você também], eu tô querendo conversar com  
49 você. eu também não, eu também não, tá certo  
50 Flávia vamos fazer o seguinte. o senhor acha que tem mil reais na casa dela  
51 pro::nto.  
52 Pedro eu acho não. eu num num, não é que acha que tem não, tá entendendo.  
53 como o valor dela foi fechado pra fazer dois mil, então vão orçar  
54 hoje e a gente vai achar mil reais lá, tá entendendo. e ela vai orçar  
55 e ela vai não vai achar. porque isso aí e tá numa interrogaçãozinha  
56 aí e::: quem [vai chegar isso aí. ]  
57 Flávia [porque olha, o senhor ] lembra que quando a gente conversou no::  
58 telefone, o senhor falou que:: quanto que era o metro quadrado.  
59 Pedro não, eu sei. doze mil, doze reais o metro linear. o dela lá só tem  
60 quadrado na cozinha, no banheiro:: suíte, entendeu no no banheiro

01 social, no lavabo  
02 Carlos é  
03 Sandra só tem isso por que foi o que foi feito. forro[ liso. forro liso. ]  
04 Pedro [ não, não importa.  
05 ]forro liso é [ forro, minha filha, tá entendendo.]  
06 Sandra [ tá! doze hoje. quando euorcei, ]tá, ( ) seis reais o  
07 metro quadrado. mas [eu te paguei na época, te paguei em maio,]  
08 Pedro [ mas você orc-, olha só não, não]  
09 Sandra te paguei em abril e maio.  
10 Carlos [forro não, forro a seis reais não pode]  
11 Pedro [ não, não aqui, não isso não existe, p]laca é quatro reais  
12 Carlos forro a seis reais não foi pode não  
13 Sandra ué, tem o nome aqui ca:::rlos  
14 Pedro então tá, vê aí  
15 Sandra ca:::rlos ca:::rlos tá escrito. aqui carlos 232-5250, seis reais o  
16 metro l[i near]  
17 Carlos [ ah, ]linear, ah  
18 Pedro sabe por causa de que ela tá querendo inte-, ela tá querendo  
19 interromper um processo. o esposo dela interferiu no que ela fez e  
20 tecnicamente eu vou te falar assim a gente é show. vou te falar onde  
21 a gente fez tem serviço. doutor=  
22 Sandra =só vai falar ( )  
23 Flávia não vão ( )  
24 Pedro no castelo, no castelo do edmar moreira, a gente trabalhou oito meses  
25 lá  
26 Sandra a a fonte dele de informaçã[o é só essa ( ) ](fala rindo)  
27 Pedro [ não, não, oito me- ]então vou te falar.  
28 aqui, a mazinha foi lá e não ficou, a mazinha foi lá e não ficou  
29 Sandra não ficou [ porque deve ter pedido duzentos reais a mais]  
30 Pedro [ num ficou porque não, não porque não fi]cou, não  
31 ficou porque tecnicamente eles ficaram lá uma semana. ele tem  
32 problema eles tem problema. na universidade federal eles têm  
33 problema, jogaram o teto deles no chão. toda firma tem problema ( )  
34 Carlos mas a firma onde ela trabalha é a embracel  
35 Sandra mas a firma [ não interessa ]  
36 Flávia [ não! num vamo:::] vão vão  
37 Pedro então pra nós é assim. olha só, o que ela fala que é mil, que deixa  
38 de ser mil, pra nós é mil. não é que não ela que pagou os mil,  
39 entendeu. nós queremos concluir o serviço, que a gente não acha que  
40 tá certo pará do jeito que parou não, de je:::ito nenhum. por exemplo  
41 foi pintado, tecnicamente a gente viu que não foi problema nosso, nós  
42 mesmo fariamos ã::: a gente tem recurso pra fazer, tá entendendo.  
43 agora, quem ela chamou lá, ele vai falar o que ele quer. agora, nós  
44 queremos terminar o serviço como foi contratado, bonitinho, entendeu?  
45 agora, a gente quer saber se a gente vai receber esse dinheiro, já  
46 que tem esse impasse à toa todo e ela não nos quer trabalhando pra  
47 ela, entendeu. agora [ que que é mil] que que não é mil!  
48 Flávia [ e não tem  
49 como] vocês [ ( )]  
50 Pedro [não, é] o que nós temos é conforme foi, ué, conforme foi  
51 combinado. a sala ela vai decidir, fomos sábado lá fora de horário,  
52 levamos [ um book para ela]  
53 Sandra [olha, eu marquei,]eu cheguei a comentar com você, né=  
54 Pedro =cê [ não marcou uma vez, cê marcou várias vezes]  
55 Sandra [ várias vezes com ele, eu fiquei de peg-, e]u fiquei o dia  
56 inteiro [esperando esse cara pra poder levar ]  
57 Flávia [ sandra, vamos, vão ficar calma ( )=]  
58 Pedro =é, vam-, é: agora vamos, agora vão, [ senão nós vão perder tempo ]  
59 Flávia [ todo mundo vai falar de novo ]  
60 Pedro nós nós fomos num sábado lá, o esposo dela escolher ( ). é mas eles  
61 também é que é fica difícil escolher detalhe, tá entendendo. cê vê um

01 book é uma coisa, porque um projeto era uma coisa. cê falou pra ela  
02 que o teu projeto não pode ser executado conforme a mazinha projetou.  
03 Sandra da sala, né que (houve modificação)  
04 Pedro por que ela tá falando que a mazinha é perfeita((troca o lado da  
05 fita))  
06 um forro todinho que ela tá alegando que tá ruim porque não foi  
07 retocado porque parou. quando começou colocar placa, ele "pára"  
08 (1.5). então ela não pode nem questionar se empenou ou não empenou  
09 foi irresponsabilidade dela, deles. agora pra nós, nós terminamos o  
10 serviço agora a gente quer saber como é que a gente vai receber. se  
11 deposita em juízo [ ( ) ]  
12 Sandra [ RECEBER.]  
13  
14 Pedro lógico nós vamos terminar ué, estabelece a regra ué  
15 Flávia perai sandra, vão [ ( ) ]  
16 Pedro [ cê tá] desistindo do serviço, sandra, tá  
17 desistindo cê tem que perder mesmo, uai, eu vou perder. tá desistindo  
18 do serviço cê quer ganhar=  
19 Flávia =porque ela tá alegando que só tem seiscentos rea::is  
20 Pedro não, ma- é não, má- é na  
21 Sandra seiscentos, o flávia, se tivesse pronto as coisas ( ) o acabamento  
22 do [( ), entendeu ]  
23 Pedro [ então ela a ge]nte vai fazer o serviço dela todinho de graça agora  
24 Sandra o meu portal daqui [ que não tem nada]lá, tá ,tá da parede  
25 Carlos [ ( ) que ela qué]  
26 Pedro então (se eu for fazer o resto ) quê aqui  
27 Flávia o sr. falou deixa ela falar agora  
28 Pedro deixo, ué ( )  
29 Sandra entendeu? o que estaria faltando ali a sala não tem como mexer, cabô,  
30 morreu, tá? mas o que eles já fizeram não está pronto, não está  
31 concluído ( ) o serviço não tá pronto. o pouco que eles fizeram não  
32 está pronto. esse que é o problema. esse que é o problema  
33 Pedro ( ) não é o fato. foi fazendo e foi deixando pra discutir depois  
34 quanto que corta aqui, quarenta, cinquenta, sessenta. o tamanho do  
35 vidro jateado a gente sugere pro cliente mas cada um tem um gosto  
36 pessoal  
37 Sandra depois [ disso flávia ]  
38 Pedro [ cê quer dois, ]três vidros, cê que-, maior, tá entendendo.  
39 a gente não chegou nesse processo porque a gente foi lá várias vezes  
40 pra [discutir a sala]  
41 Sandra [ várias. ]  
42 Pedro nã:::o [ nós fomos lá]  
43 Sandra [gente, que isso.] cês foram lá duas vezes=  
44 Pedro =duas vezes, o [ negócio ]  
45 Sandra [eu marquei com o carlos várias vezes  
46 [pro projeto do vidro.]  
47 Pedro [não, esquece isso, ] esquece isso esquece isso.  
48 Sandra o proje-, o cara fez pra mim o projeto do vidro liguei pra ele  
49 quinhentas vezes eu liguei pra ele nove horas da manhã ele achou ruim  
50 porque[ a gente tava acordando ele  
51 Pedro que eu que eu que eu indiquei que eu indiquei  
52 Carlos eu fui sandra, eu fui sandra, eu fui  
53 Sandra ele falou [ assim "eu ligo assim que eu acordar"]  
54 Pedro [ nós não vão entrar em acordo não ]=  
55 Carlos =num vai não  
56 Sandra eu falei "tá". dez, onze, meio-dia eu pegava no serviço meio-dia. deu  
57 duas horas eu liguei pra ele já ninguém atendia. eu fiquei de buscar,  
58 eu falei eu te pego pra ficar mais fácil perto do mercado eu tenho  
59 que ir pra embracel eu te pego, eu pe-, eu perdi o sábado inteiro,  
60 isso uma das vezes=  
61 Pedro =mas aí não, ãh

01 Sandra esperando ele com negócio do vidro [ pra poder ir lá co]rtar e  
02 acabar  
03 Pedro [ ( ) compromisso]  
04 Sandra entendeu, não adianta, ele não foi. não tô nem falando a questão do  
05 pedro, o dia que o pedro falou que ele ia, ele ia. mas o carlos eu  
06 fechei com ele, ele ficou de ir e ele não foi todas as vezes que o  
07 lucas combinou e que eu combinei a gente levaria ele de carro pra  
08 ajudar e ele não foi, ele não foi.=  
09 Pedro =não vai chegar lá, [ olha]  
10 Sandra [nós pe]rdemos dia[ ( ) ]  
11 Carlos [ ela tá alegando ]que eu não  
12 fui. o dia que ela marcou no sábado, ela me pegou ali em frente do  
13 colégio ali no grajaú onde eu moro=  
14 Sandra =não, isso [ foi no início carlos ih:::, isso foi antes.]  
15 Carlos [ eu fui no sábado com ela e o esposo dela. ] depois que  
16 já tava pronto o forro de onde ela tá alegando o corredor tá, só que  
17 eu [perguntei pra ele o que que vai fazer ( primeiro com o vidro)]  
18 Pedro [não isso foi depois, foi depois, foi depois, foi da última] vez ô  
19 sa[ndra, foi da última]vez, foi última vez.  
20 Sandra [ isso foi no início]  
21 Carlos ele falou "ó o cara me cobrou muito caro pra fazer o vidro eu não vou  
22 fazer o vidro". aí ele ainda me mostrou, no quarto aonde ela tá  
23 falando ali, no projeto que ela fez com a (gesso teto) teria forro  
24 igual cê tá vendo aqui. nós sugerimos (tipo isso aqui) só que  
25 fechando no teto, tá . não é forroliso igual a gesso teto ia fazer  
26 ((barulho do aparelho de som)). era ( ) morrendo no teto lá em cima.  
27 eu peguei e falei com ele, "ó eu quebrei aqui que vou ter que passar  
28 a fiação" porque tanto é que a casa dela tava tão atrasada o processo  
29 de gesso que não tinha a parte elétrica, porque pra gente entrar com  
30 o gesso teria que ter a parte elétrica. aí o marido dela falou "não  
31 cês podem fazer o gesso depois eu me viro pra fazer a parte  
32 elétrica". cê entendeu. agora o que ela tá falando que eu não fui que  
33 ela tava com o projeto, é mentira porque eu  
34 [fui ela o marido dela ]  
35 Sandra [ah:: carlos como você] é cara de pau, carlos. nós te acordamos nove  
36 horas da manhã  
37 Carlos falou o seguinte "eu não vou fazer porque o cara me cobrou caro pra  
38 fazer os vidro[ jateado" ]  
39 Sandra [ muito cara ]de pau ( ) é pilantra  
40 Carlos então ficou parado do jeito que tá lá ficou parado porque eles não  
41 [( ) ela foi ( ) ]  
42 Pedro [ por isso é que você ]ouve o que você não quer, fala o que quer  
43 Sandra ( ) é pilantra ( )  
44 Flávia ô gente perai [ vão ficar calmo ]  
45 Pedro [tá chamando o ]cara de pilantra, ela tá chamando  
46 [o cara de pilantra, que isso.]  
47 Sandra [( ) ele tá mentindo pra você ] eu acord- lucas ligou pra ele  
48 acordando  
49 [ele, ele falou eu tô dormindo eu ligo pra você daqui meia hora.]  
50 Pedro [não, não perai, pô cê chamar o cara de pilantra vira coisa ]  
51 pessoal ( ) tá por fora  
52 Sandra não ligou, passou duas horas eu liguei ( ) ( ) [ mentira] cara como  
53 é que  
54 Pedro tá chamando o cara de pil[antra, ] cê ficou  
55 louca  
56 Flávia sandra perai, a gente tá aqui ( )  
57 Sandra cê tem homem que é homem não mente, cara de pau cara, mentira, eu  
58 detesto mentira, não gosto de mentira nem de criança mentirinha  
59 besta. ( ) homem, isso pra mim num é homem, é moleque. é igual o  
60 lucas falou o problema é fazer serviço com moleque, entendeu. ele é  
61 homem ( )

01 ((barulho de soco na mesa))  
02 Carlos nós tratamos com ele depois=  
03 Pedro =cê vê como é que a gente ( ) telefone dela. aí ela num quer que  
04 ele não fala o que quer, não tem jeito ( )  
05 Sandra que isso, falar que eu tô mentido, como é que cê fala que eu tô  
06 mentindo cê é cara de pau pra falar que eu tô mentindo, cê sabe que  
07 eu te ( ) que isso.  
08 Pedro cê é mulher mas é uma pessoa cê ficou louca. ( )  
09 Flávia perai gente. não perai sandra vamo com calma, não , não gente, aqui  
10 não é pra bater boca não. a gente tá aqui pra tentar resolver da  
11 melhor maneira possível. num num vão bater boca não, sandra, por  
12 favor.  
13 Sandra mas cê viu, ele tá falando que eu tô mentindo.  
14 Flávia não mas, perai por favor g[ente não, pára ]  
15 Pedro [ como você falou ][o que ( ) ]  
16 Sandra [eu tenho provas ]aquí.  
17 eu tenho provas  
18 Flávia não tá, tá mas se a gente ficar brigando a gente não vai chegar nunca  
19 num acordo tá. eu sei que cê tá brava [que cê não ( ) ]  
20 Sandra [lógico, mil r]eais é muito  
21 difícil, cara. vai trabalhar pra ganhar [mil reais]=  
22 Flávia [eu se::i ]  
23 Sandra =( ) [ que isso]  
24 Pedro [ não ( ) ] nada não sandra, tô falando de dois mil reais  
25 Flávia ( perai o sandra)  
26 Pedro  
27 Pedro e se você me der mil reais pra mim fazer hoje  
28 [eu num quero]=  
29 Sandra [ deus me livre],  
30 Pedro =hoje eu não quero  
31 Sandra [deus me] livre  
32 Pedro [pois é,] porque eu não quero trabalhar com[ você. isso aí é:  
33 relativo]  
34 Sandra [não tô acostumada a  
35 trabal]har com moleque ((barulho de soco a mesa)) porque ele pra mim  
36 ele tá sendo moleque, entendeu. homem que é homem não faz isso, tá..  
37 tá chamando os outros de [ mentiroso eu não ( ) ]  
38 Pedro [ não fala o que você não]o quer não sandra, a  
39 gente vai falar o que a gente quer, se limita  
40 Sandra tenho motivos pra mentir, tá . eu tenho tudo aqui, eu tenho a  
41 porcaria da foto pra mostrar  
42 Pedro (não porque aí é: demagogia)  
43 Flávia perai sandra, a gente tá vendo, a gente tá aqui pra te ajudar, pra-  
44 vê perai ( )  
45 Pedro não ajudar mutuamente, sabe por causa de quê. nós estamos num negócio  
46 que aqui nós vão chegar num acordo, é mutuamente. não é ela que (é  
47 vítima) de nada não nós somos vítimas dela também.  
48 Carla algum problema aí Flávia.((carla, advogada do procon, aproxima-se da  
49 mesa, primeira vez que aparece. fala com Flávia))  
50 Sandra ah é!  
51 Pedro porque se ela interrompe um processo de um trabalho, a gente tá sendo  
52 vítima sabe como é. pode ter certeza que o que a gente tá falando  
53 pra você não é, senão a gente não vive disso  
54 Sandra ( ) mil reais à toa ( ) idiota ( )  
55 Carlos agora e se a gente interromper  
56 Pedro e se [ nós interrompêssemos ]  
57 Carlos [ se fosse a gente que ][tivesse parado ( ) e aí]  
58 Sandra [você gente trabalhavam ]  
59 três [dias, recebiam, ]  
60 Carlos [e aí, hein sandra]  
61 Sandra não iam mais, [ trabalhavam três dias e não iam mais]

01 Pedro [ sandra, depois eu falei para a ] sandra, sandra,  
02 eu falei com a sandra aqui, vão fazer um negócio sandra  
03 Carlos me responde se fosse o contrário  
04 Pedro ocorreu [ isso em função das ]circunstâncias  
05 Carla [ existe um contrato.]  
06 Flávia não, não existe [contrato]  
07 Sandra [ eu tenho] recibo que eu paguei mil reais  
08 Flávia ela só tem um recibo  
09 Pedro olha só aí eu falei com ela, tá faltando mil reais, sandra, a gente  
10 termina você [me dá quinhentos]  
11 Sandra [e u f a l e i ] que eu não pagaria [mais ]  
12 Pedro [péra,] pera um  
13 pouquinho, não, foi isso não,[ cê tá]  
14 Sandra [tá não ]pagaria, não pago  
15 Pedro então você tá mentindo, [então eu vou fal ]ar pra você, péra um =  
16 Sandra [eu, mentindo. hum] ((cara de indignação))  
17 Pedro =pouquinho, deixa eu falar  
18 eu já sou avô, não sou, não sou criança não, eu já tenho é netinho,  
19 tenho três neto. e com meu-, com meu trabalho, num é com pilantragem  
20 não. aí eu falei, cê me dá quinhentos reais quando eu terminar. e  
21 depois de trinta dias cê me dá mais quinhentos que você alegou que  
22 não tinha dinheiro  
23 Sandra isso aqui nunca foi [falado pra mim]  
24 Pedro [ah: fo-fo-a:h ]  
25 Carlos [ ( ) então eu vou levantar e vou embora  
26 Sandra [ isso nunca foi falado pra mim carlos. o carlos [ virou pra mim]  
27 Flávia [ não perai, ]ô seu  
28 pedro  
29 Sandra falou que eu tenho que pagar mil reais [ pra terminar o serviço]  
30 Pedro [ que é isso ué,então] vou  
31 levantar e vou embora, essa mulher é louca rapaz.ela fala o que ela  
32 quer depois fala que não falou. eu te propus isso aqui, você falou  
33 que não tem dinheiro (2.0) quê isso.  
34 Sandra ah, tá bom, ah você fala o que cê quer ( ) então pronto. vocês  
35 queriam mais mil reais eu falei que eu não dava.  
36 Pedro não quero mil reais não, não preciso de dinhei[ro seu não, eu  
37 trabalho ]  
38 Sandra [ah não, então me  
39 devolve,] me devolve quebra tudo que tá [lá e me devolve eu fico  
40 satisfeita]  
41 Pedro [ se quebra, se quebrar ]  
42 se eu quebrar cê vai [me dar dinheiro]  
43 Flávia [ perai gente ]  
44 Sandra eu fico satisfeita, cê me devolve meus mil  
45 [ reais e tira aquela porqueira que tá lá]  
46 Pedro [ gracinha ah, tá tá tá porqueira ]  
47 Sandra umas placas de gesso de ( ) de [ imenda]  
48 Pedro [ a casa]é sua, a casa é sua, cê  
49 comprou isso  
50 Carla agressões, gente, não vai chegar a [ lugar nenhum]  
51 Pedro [mas ela, mas ]ela num veio  
52 fazer [acordo, ela veio desabafar, pô.]  
53 Sandra [eu vou falar ele vai falar é ]muito complicado  
54 Carla tá, então aqui nós estamos aqui pra tentar uma conciliação, esse  
55 negócio já começou errado a partir do momento que não existe um  
56 contrato de prestação de serviço entre as partes,[ tá. então ]  
57 Pedro [ isso aí ]já é um fato  
58 consumado  
59 Carla uma coisa que começa errado acaba=  
60 Sandra =exatamente  
61 Carla acabando errado também, [então mas a intenção]

01 Sandra [e até me ( ) ]  
02 Carla essa reunião aqui hoje é uma conciliação, tá. chegar num acordo em  
03 comum. agora, discuti::r, trocar ofensas, não vai chegar a lugar  
04 nenhum. então cada um tem que manter a calma e tentar entrar num  
05 acordo, porque se não entrar, vai sair daqui do mesmo jeito que  
06 entrou, tá. então a gente tem aqui que se acalmar, ver a proposta de  
07 cada um e ver se há acordo e se não há. se não houver não vai ter  
08 jeito de resolver aqui. cês vão ter que ir na justiça resolver,  
09 entendeu. porque não existe um contrato de prestação de serviço pra  
10 gente dizer se foi descumprido o prazo, se foi descumprido forma de  
11 pagamento, se foi descumprido forma de serviço a ser executado. não  
12 existe nada por escrito que a gente possa discutir em cima. então a  
13 gente tem que usar aqui o bom senso, tá? você contratou um serviço,  
14 tá insatisfeita, não foi feito no prazo devido. eles alegam também [  
15 que:::]

16 Pedro [nós tiv]emos problema ( )  
17 Carla que não foi feito, que hou-, que houve problemas. então, cada um tem  
18 o seu lado, os seus as suas razões. nós estamos aqui pra tentar  
19 chegar num consenso. se for possível, ótimo. se não for, cês vão ter  
20 que resolver isso em outro lugar, entendeu. com perícias té::cnicas,  
21 com processos juduciais, tá.

22 Sandra ãhn, rãh  
23 Carla aqui é conciliação. discutindo nós não vamos chegar numa conciliação.  
24 então eu pergunto, há meio de algum acordo, tem como eles terminarem  
25 o serviço

26 Pedro é o que nós propor, a gente vai propor isso=  
27 Carla =só um minuto

28 Sandra olha só, o negócio é o seguinte. eu não quero que eles terminem com  
29 base naquilo que já foi feito, porque eu paguei mil reais acreditando  
30 igual cê falou eu teria até que ter um contrato. eu não tenho porque  
31 tudo que eu tenho foi anotado de combinar, tá, de preço, isso é isso,  
32 isso é tanto, isso é tanto. ((barulho no fundo)) eu acreditei, eu  
33 confiei tanto é que ele mesmo acabou de falar ainda há pouco que  
34 achou até legal que eu já tinha pago, chegou na cozi, não tinha nem ( )  
35 eu já tava pagando, paguei mil reais, entendeu? só que o que tá lá  
36 primeiro não fo- o pouco que tá lá não foi concluído, entendeu. o  
37 cara, os pintores que eu fiz orçamento, todos eles falaram "olha  
38 infelizmente esse teto de forro liso eu tenho que dar três mãos de  
39 massa porque as placas são muito ruins, são todas muito remendadas",  
40 tudo quebrado, quebradinho, mal feito. a minha sala não tem condição,  
41 tá olha olha o tipo de placa, olha as quebras da minha  
42 [ sala, minha sala tá assim, tá.]

43 Pedro [ é mas aí é rejunto, a ]placa não foi  
44 rejuntada, ela encaixa e não foi rejuntada, interrompeu. não, é que  
45 ela tá alegando

46 Sandra mas o que tá [rejuntado, o que tá rejuntado]  
47 Carla [primeiro eu tô ouvindo ela, ]primeiro eu tô ouvindo uma  
48 parte, depois ouvir outra

49 Sandra não num tô nem contando a que, com ela eu tô contando o que foi  
50 feito, tá. em consideração ao que foi feito. o teto o cara vai ter  
51 que arrumar ele todinho, dá três mãos de massa pra tirar essas  
52 imperfeições, tá. ele tá [ quebradinho ( ) ]

53 Carla [ só que::: sandra,] o serviço ainda não foi [concluído]  
54 Pedro [ n ã o,  
55 ]exatamente.

56 Sandra não, não, não foi porque, o que aconteceu, eles trabalhavam três  
57 dias da, aí faltava[m aí]

58 Pedro [porqu]e o marido dela interrompeu  
59 Sandra chegava na época de receber, de pagar, eles iam lá na embracel, fazia  
60 chequinho, beleza, tá, passou. trabalhavam mais três dias, cabô! não  
61 foram mais e sumiam. aí um dia ele ( ) chegaram lá pra trabalhar meu

01 esposo falou assim olha, eu não quero que continua, porque tava nessa  
02 situação da sala, a gente vai ter que resolver um monte de coisa e tá  
03 che-, o outro cara já tinha ido lá falou que o teto já tava aquilo,  
04 do mes[mo jeito, mesmo porque o que que aconteceu]

05 Carla [tá então resumindo você não quer que eles t]erminem  
06 Sandra o o meu esposo falou assim, "gente não é possível eles só vêm aqui  
07 pra trabalhar na hora de receber". ele falou as- aí ( ) um tempão.  
08 quando já ia vencer o outro-, a outra mensalidade, a outra prestação  
09 eles apareceram. a gente falou "não quero", ele tá no direito dele  
10 porque, igual eu tô falando, você trabalhar e receber mil reais, cê  
11 ganhar mil reais é muito difícil. cê imagina se eu fosse assalariada.  
12 pra- pra- ( ) entendeu? é muito dinheiro pra nada, pra nada. tanto é  
13 que ele falou "eu não quero mais mexer com esse pessoal", só que o  
14 dinheiro foi meu, eu tô me sentindo prejudicada. eu sei o que que é  
15 trabalhar pra ganhar mil reais ( ) quê isso!

16 Carla você então não confia no serviço [dele]  
17 Sandra [de je]rito nenhum

18 Carla não quer que eles terminem  
19 Sandra não quero, o que eu queria é que os mil reais que- que eu já paguei  
20 fossem feitos. mil reais porque nem isso lá tem  
21 Pedro (depois eu falo)  
22 Sandra depois parou. isso aqui eu não quero nem que mexa porque eu vou  
23 mandar derrubar, já liguei pra moça que tinha feito o projeto. eles  
24 aproveitaram o projeto falando que ia fazer pra mim, entendeu. pra  
25 ela fazer o que eu fiz pra mim. agora, o que já tá lá feito forro  
26 liso

27 Carla você tá dizendo que o mil reais que você pagou quer que seja feito e  
28 ao mesmo tempo cê tá dizendo que [não, que não tem jeito]  
29 Sandra [ não, eu não quero ]que eles  
30 terminem porque faltam mais [ mil reais]  
31 Pedro [nosso serv]iço é tão ruim assim, ela vai se  
32 sujeitar ao nosso serviço ruim, ah é  
33 Sandra ( ) entendeu? é dois mil, [ eu já dei mil, eu já ]dei mil  
34 Carla [ você queria que o:::]  
35 Sandra só que o que eu já paguei de mil reais não tem [ em serviço lá]  
36 Carla [ não tem em se]rviço  
37 ou em material  
38 Sandra não, então que eles completem os mil reais, beleza. completou,[ tchau  
39 ]

40 Pedro [aí  
41 entã]o cê vai ser dona do mundo porque cê qué tudo que cê qué, pô  
42 Carla então aguard- [ agora vamos ouvir]  
43 Pedro [ ó nós não vamos a]ceitar de hipótese alguma nós não  
44 vamos aceitar. nós terminamos ela deposita em juízo ( ) esse  
45 dinheiro que foi contratado, cê entendeu.=  
46 Carla =sr. alega que terminou [ o serviço. ]  
47 Pedro [ não terminou] nada terminou nada  
48 Sandra mas você quer dinheiro  
49 Carla o sr. já fez os mil [ reais que tão lá ]  
50 Pedro [ não, os mil reais,] eu num num-, não, porque  
51 nós, aí: entrou num mérito da questão que ficou vago, tá entendendo.  
52 até ela alega que não tem mil reais, mas ela nos contratou pra fazer  
53 dois mil reais, ela tá se dando o direito de parar no meio do caminho  
54 porque alguém falou isso pra ela (1.4) tá entendendo. o problema dela  
55 todo que ela criou um impasse que ela num num aceita a gente mais  
56 Sandra (num falou nada)  
57 Pedro mas ela quer que a gente faz um serviço que ela acha que deve, que  
58 ela parece que é dona do mundo.[ isso nu num existe ]  
59 Carla [ma- há quanto tempo i]sso foi [ ]  
60 contratado.]  
61 Sandra [ ]

01 a b r i l ]  
02 Pedro porque eles interromperam e até hoje eles não voltaram a  
03 [falar mais nada]  
04 Sandra [ abril, maio ]  
05 Pedro nós ligamos pra pro lucas, lucas esposo dela, que quan- ela fechou um  
06 serviço era noiva do esposo dela. e: fechou com a gente sem a  
07 presença dele. daí um pouquinho quando nós fomos executar o esposo  
08 dela participou ela ficou ( ) demais. deu um choque de  
09 relacionamento. mas até aí nós estamos acostumados também, entendeu.  
10 quando a gente falava com ela, ele estava presente mas não definia,  
11 eles estavam indecisos, que é um negócio difícil de detalhe de você  
12 definir ( ). agora o que que é bom e o que é ruim, aí aí eu vou  
13 questionar com você que eu vivo de gesso há dezesseis anos, entendeu.  
14 e eu fiz lugares que eu posso provar que eu fiz que eu tenho  
15 qualidade. agora, você falar é um direito que ela tem. essa sala aqui  
16 ((pega a foto e mostra fazendo barulho)) começou a ser feita essa  
17 sala aqui que vai ter que rebaixar tá vendo esses (canto que tá em  
18 "vê"). a princípio no projeto não tinha como cê vai jogar uma luz  
19 indireta esses cantos tem que ser rebaixado e ela não tem mais altura  
20 não tem pé direito, ela ficou baixa. tem uma escada que sobe pra  
21 parte de cima. esse espaçamento aqui essa placa é bisotada tem que  
22 ter isso aqui pra poder rejuntar. e depois tem que emassar, que nem  
23 cê faz uma parede depois tem que emassar uma parede. é acabamento  
24 final. se ela vai duas mão de massa, não tem problema, é isso mesmo.  
25 é uma num sentido outra no outro. o pintor tem que trabalhar, ele não  
26 tacá tinta na coisa não. massa existe é pra isso mesmo. então o que  
27 ela tá alegando lá, vai ter que ser feito mesmo, mas não por falt-  
28 falha nossa. por exemplo alguma coisinha que fica no gesso, a massa  
29 que compõe não pode tá desnivelado. aqu aqui interrompeu, não foi  
30 emassado não foi nada e não, ele não quis mais entrar em contato com  
31 a gente. eu tirei os negócio lá, falei não, tudo bem (ficar a  
32 critério dele) dele. agora assim se tem mil reais não tem mil reais  
33 nosso negócio é dois mil reais, tá entendendo. eu num num coisa não  
34 Carla mas o senhor o senhor é o pedro.  
35 Pedro pedro.  
36 Carla ô seu pedro é igual eu falei. a gente tá aqui pra tentar resolver  
37 Pedro eu sei mas ela ela quer resolver do jeito dela  
38 Carla todos os dois [ todos os dois estão insatisfeitos]  
39 Pedro [ a gente termina o serviço dela lá]  
40 Carla ela não quer [ que, ela não quer que termina o serviço]  
41 Pedro [ nã:o eu tô satisfeito, eu não tô insati]sfeito, então  
42 ela perdeu, então ela perdeu  
43 Sandra ( )  
44 Carla ela não quer que termina o serviço. o serviço não foi feito no tempo  
45 [contratado]  
46 Pedro [olha olha ] só não mentira, [aí:: é mentira ele parou o serviço]  
47 Sandra [ não nem foi tempo não, eu não  
48 c]oloquei tempo não  
49 Pedro ele interrompeu, ele interrompeu como é que você quer que a gente  
50 conclui  
51 Sandra ( )  
52 Carlos ( ) dez dias ela teria que pagar. a gente ia ter que esperar três  
53 meses pra receber o serviço  
54 Carla tá, mas  
55 Carlos aí ela ia [alegar que nós ganhamos em dez dias dois mil.]  
56 Sandra [eu nem tive pressa não, não é que ( ) pressa] [ não ( )  
57 )]  
58 Pedro [o  
59 problema] deles não foram isso não. a casa deles tava num processo  
60 (por exemplo) a cozinha só podia ser rebaixada quando colocasse o  
61 azulejo. mas eles ô::: pedreiro deles é um cara muito bom, mas lento.

01 mas nós também ( ) então nós saímos deixava uma (frentezinha) de  
02 serviço maior pra você viabilizar, senão cê vai lá faz um negócio tem  
03 que ir embora, aí então nós deixávamos co-. aí depois eu até  
04 concordei com ela, ela tinha pago mil reais e o serviço ainda tava  
05 por acabar. então falei assim "também ( ) a gente acaba o serviço e  
06 depois cê dá os quinhentos", entendeu, na hora que nós terminamos, e  
07 trinta dias posterior você paga o resto. mas o esposo dela eu não sei  
08 se ele confiou desconfiou da gente, parou (1.0), tá entendendo. e aí  
09 criou esse impasse todo, mas tecnicamente o serviço dela não tá  
10 concluído pra falar que tá ruim. aonde está concluído é o quarto, tá  
11 bom, tá entendendo. a sala interrompeu, essa sala vai, essa placa não  
12 foi cravada ela empenou, nós tínhamos que tirar, eu falei com ela  
13 "isso aqui vai ter que tirar mesmo de fato". a sala vai ter que  
14 tirar ( ) tá entendendo. mas o rejunto não rejuntou não. agora ,  
15 nós já nos só termina-, pra gente ganhar dinheiro a gente tem que  
16 terminar (o serviço de[la ( ) ]

17 Carla [quantos por]cento do serviço tá  
18 feito?

19 Pedro não, o percentual que tá lá tá:::, tá em termos porque só falta  
20 cortar os vidros jateados, cortar e colocar moldura. ela não decidiu  
21 o tamanho que ela quer do vidro. do jeito que ela é se colocar deste  
22 tamanho ela vai achar ruim, se por deste a:: então ela que [define]

23 Sandra [ ( ) ]

24 Pedro não eu tô falando que cê tem opinião própria. eu tô falando que eu vô  
25 pô sua opinião, é isso que eu tô falando. não tô falando mal de você  
26 não, entendeu. cê que tem que decidir, pô eu, eu sugeri pra eles uma  
27 pessoa que mexe só com vidro. ele projetou pra ela, pra viabilizar  
28 pra ver, tá entendendo, já que a nossa área é gesso [ aí:: eu  
29 num sei ]

30 Sandra [ tá chegando onde ] eu  
31 quero

32 Pedro vai chegar sempre, [ vai chegar sempre]

33 Sandra [combinamos, tá, ]liguei pra ele várias vezes  
34 eu [liguei cedo ]

35 Pedro [não esquece,] esquece isso aí, sabe porque do vidro, do vidro  
36 Sandra ele tava dormindo era [ nove e pouca da manhã ele disse]  
37 Pedro [porque o rapaz falou comigo, ]pedro  
38 Sandra tudo bem eu ligo daqui meia [hora. eu fiquei esperando]  
39 Pedro [cadê o projeto do vidro ] do vidro  
40 Sandra ele ficou esperando. não tá comigo, tá com ele. cê quer que eu ligo  
41 pra ele.

42 Pedro pois é, aí. se tivesse na nossa mão, ô pedro faz isso aqui,  
43 [faz isso aqui, ele falou comigo]

44 Sandra [ mas olha só, o projeto] começou, dá licença ((pega o projeto)), com  
45 isso aqui, pergunta pra mim, tem alguma coisa disso aqui lá

46 Pedro mas isso aqui é vidro [ como é que eu vou cortar, como cê corta é  
47 um:::]

48 Sandra [ isso é vidro. tá, e se fosse igual a esse  
49 daqui] o mínimo que cê teria que fazer a moldura e deixar pra  
50 encaixar o vidro, mas nem é isso porque a gente pegou uma coisa mais  
51 simples. o cara ( ) tá. [ eu liguei pra ele]

52 Pedro [ (mas ela não me )entregou]

53 Sandra ele falou "eu tô dormin- eu tô acordando daqui meia hora eu te ligo".  
54 não ligo eu fui pra minha casa da minha mãe fiquei esperando. dez  
55 horas, onze horas, meio-dia, eu liguei pra ele, ele falou "olha, eu  
56 tô descendo, eu tô esperando um cara trazer umas tintas é já vou  
57 descer". eu falei "então tá que eu te pego de carro porque minha obra  
58 é longe, eu te pego de carro". ele falou assim, "daqui a pouco eu te  
59 ligo". meio-dia, meio-dia e meia, uma hora, duas horas, pergunta se  
60 ele me ligou e eu esperando. eu tinha que tá na embracel meio-dia.  
61 ligo eu pra embracel, "olha eu vou atrasar tá mas daqui a pouco eu tô

01 chegando". até que chegou o ponto que eu liguei pro meu esposo e  
02 falei, "olha ,lucas, são duas e pouca eu tenho que ir embora, eu não  
03 posso esperar mais o carlos" ( ) porque a gente foi ao cara  
04 do vidro que ele indicou o cara fez o [ projeto entregou pro lucas]  
05 Pedro [ ele fez ( ) ele foi te pr]ocurar  
06 Sandra pra gente conversar. só que depois disso [ não teve mais (acordo)]  
07 Pedro [ mas eu perguntei pra]  
08 ele ( )  
09 Sandra quando eu tentei ligar pra ele de novo, cê precisava ver eu falei  
10 assim "olha, se a gente não tentar resolver eu vou procurar um  
11 advogado". ele falou, "pode procurar, a gente se vê no tribunal".  
12 [ ele falou barbaridades comigo ]  
13 Pedro [ não, não, sabe o que ele falou] com ela, vão fazer o seguinte  
14 Sandra eu falei "é uma pena que o gravador digital da embracel não tava  
15 funcionando porque senão eu pegava direitinho essa ligação  
16 porque que a gente [tem como ( )". infelizmente, infelizmente]  
17 Pedro [ele falou com ela o seguinte. vão fazer um]  
18 negócio, já que não nós não entramos num acordo é melhor que seja num  
19 órgão, pode ser aqui ou em qualquer lugar, é menos mal porque você tá  
20 intermediando tá sentindo dificuldade de intermediar para que nós  
21 saímos daqui com uma solução pronta. nós não temos dinheiro,  
22 entendeu, nós temos mão de obra. para que nós colocar uma uma pessoa  
23 lá pra fazer pra [ela tem que ter, tem não, tem mil,  
24 mas não, mas aí, mas ela]  
25 Carla [tem mil, eu quero saber o seguinte, tem mil reais.]  
26 Pedro mas ela que tá estabelecendo que mil. nós temo é dois mil, a gente  
27 quer [fazer o serviço dela. ]  
28 Sandra [tinha que ter pelo menos] quantos por cento.  
29 Carla o contrato completo é dois mil  
30 Pedro o contrato dois mil, isso aí::  
31 Sandra (flávia, não concordo)  
32 Carla tá, mas ela não quer [ mais , ela não quer mais ]  
33 Pedro [mas não tem discriminado,] mas não tem  
34 discriminado, mas não tem discriminado  
35 Carla que cês façam o serviço cês tão discutindo não tem nem mais clima  
36 [pro senhor ir dentro da casa dela fazer]  
37 Pedro [ mas nós não temos o dinheiro, mas eu ]não tenho dinheiro pra (ela,  
38 quer que eu dou) os quatrocentos reais dela como.  
39 Sandra dr. carla, se eu paguei mil reais, quantos por cento tinha que ter de  
40 serviço pronto.  
41 Carla não. eu quero saber o seguinte.  
42 Pedro não  
43 Sandra cinquenta por cento pelo menos, a sra. concorda.  
44 Pedro não, então vamos lá, vamos lá, vamos lá. olha só, eu fiz três  
45 quartos dela aí, aí ela vai entrar noutro mérito, não vai chegar não  
46 Sandra vou te dar os valores desde o início  
47 Carla ô:::, só um momentinho, deixa eu acabar de perguntar pra ele. eu  
48 queria saber , sr. pedro, entre serviço e material o que que tem na  
49 casa dela.  
50 Pedro serviço e material não num num a gente não sabe falar assim não sabe  
51 por causa de quê, serviço de decoração às vezes cê (cobra) um valor  
52 em função da dificuldade, grau de dificuldade. a gente vai cortar  
53 vidro jateado, cê tem que cravar lá, o material em si é barato, mas a  
54 mão de obra é cara,táentendendo. então o problema dela [todinho]  
55 Carla [ o sr.]tem que ter uma noç[ão se o senhor fez dez,  
56 vinte, trinta, quarenta, cinquenta por cento de serviço, ué ]  
57 Pedro [ não, não não, é porque eu posso cobrar dois mil reais,] não  
58 isso dá, nós fizemos mais de cinquenta por cento, ué. o custo maior,  
59 o maior é a placa de gesso, que custa mais  
60 Sandra carla, isso aqui (1.5) não eu tenho os valores  
61 Pedro por exemplo tudo que gastar mais é a placa de gesso=

01 Sandra =ele falou que não considera  
02 Pedro olha só cozinha foi, lavabo foi, banheiro social [foi]  
03 Sandra [tá,]então vão  
04 somar, cem reais da cozinha, tem os preços aqui ó, tá  
05 Pedro banheiro suíte foi, os três quartos foram, tá entendendo. o que custa  
06 pra gente mais caro, tá entendendo. o que nós íamos fazer pra frente,  
07 é onde ela nos interrompeu, tá entendendo. então tá difícil porque  
08 nós não temos dinheiro. [ ela não quer a nossa mão de obra]  
09 Sandra [ ele tá falando que isso aqui não] adianta, se  
10 tivesse pronto os quartos trezentos reais, tá não tem [( ) ]  
11 Carla [isso] é o que valor do  
12 [da mão] de obra ou do serviço  
13 Sandra [total,] total, tudo do [serviço ]  
14 Pedro [ isso vo]cê colocou  
15 Sandra o corredor duzentos reais, se estivesse pronto. mesmo vão sup-, vão  
16 pensar que tá pronto. quinhentos, mas num tá pronto, tá. isso com  
17 rebaixo de dois vidros. o banheiro suíte cem reais, vão pensar que  
18 tá tudo bem, cem reais. isso aqui não conta. friso trinta reais, que  
19 também não foi colocado, tá,  
20 Pedro então sua casa ia custar mil mil reais, ô,  
21 Sandra então quer dizer, eu já teria  
22 [nem aí num tem mil reais, dá seiscentos reais se  
23 estivesse pronto, tá.]  
24 Pedro [sua casa toda ia custar mil, tá. olha só, suponhamos que ela tá]  
25 falando aí, tudo bem  
26 Carla mas cê tá falando de material  
27 Sandra não, de serviço, quanto ficaria aquele quarto, quanto ficaria a  
28 [cozinha, cem reais, seiscentos reais de serviço. ]  
29 Pedro [ não, não. suponhamos, mas suponhamos ]quanto custou a sua  
30 sala, não quanto custou a sua sala, então soma o que cê tá falando  
31 aí.  
32 Sandra ué, a sala tá pronta.  
33 Pedro não, tô falando, soma aí  
34 [seiscentos que cê tá falando ( ), mil e duzentos. pra dois mil ( )  
35 ]]  
36 Sandra [ não, então tá. mil e duzentos se estivesse pronta, olha, ]a  
37 minha sala, isso aqui é só uma parte porque o resto nada tem nada,  
38 [ o resto tá assim, ó ]  
39 Pedro [ah:: não, mil e duzentos ah::]é dois mil, olha só não, sandra, aqui,  
40 cê tá falando que, aqui, dá licença.  
41 Sandra isso aqui eu tirei essa foto domingo.  
42 Carla isso aqui cê tá pondo o serviço inteiro.  
43 Sandra isso aqui é o serviço todo que  
44 [ foi me passado, foi- eu fechei em cima disso ]  
45 Pedro [ então tá, soma quanto deu aí, soma quanto deu aí.]  
46 Sandra vão ver.  
47 Carla trezentos , quinhentos , seiscentos , mil e duzentos, mil trezentos e  
48 trinta.  
49 Pedro tá vendo [ foi sugerido pra ela uma coisa ]  
50 Sandra [ mil trezentos e trinta pra dois mil cadê o resto.]  
51 Pedro não, não, nã::o, aquilo é o total, menina, cê tá falando o que cê  
52 quer. era dois mil tem mil e trezentos, pô.( )  
53 Sandra então tá  
54 Pedro ( )  
55 Sandra só que cê fez a sala que valia seiscentos.  
56 Pedro não tá, mas não tá aqui ó. nã::o dá licença, a sandra não não  
57 [ acompanha o raciocínio]  
58 Sandra [ ah, não vai rabiscar a] minha folha nem pegar  
59 Pedro [acompanha o raciocínio, se o total era mil e trezentos ]  
60 Sandra [pensa bem, vão vê o que ele fez, vão pensar ] que os  
61 quartos está[o todos prontos, trezentos]

01 Carla [prim eira-m mas primeira ] coisa (uma coisa). se aqui tá falando  
02 mil e trezentos porque que cê contratou dois mil.  
03 Sandra dois mil por quê? porque faltou incluir aqui o lavabo, [o banheiro,]  
04 Pedro [o lavabo ]é  
05 um banheirinho, aqui! que isso.  
06 Sandra a cozinha, onde ele me deu o preço do portal da sala de trinta reais,  
07 tá.=  
08 Pedro =( ) quatrocentos reais o:: coisa a::: aquele banheirinho lá e  
09 aquela cozinha.setecentos reais, cê é doida! (1.51) por isso que não  
10 tá fechando esse valor  
11 Sandra não voc- olha só. trezentos, corredor quinhentos, o banheiro cem. só  
12 que são três ba-, são dois banheiros, du- cem o suíte, o outro a  
13 sala ( ) seiscentos, trinta da cozinha, trinta do friso do lavabo  
14 que ele não fez, a cozinha cem. aí faltou o meu- o outro banheiro que  
15 provavelmente seria cem reais porque é forro liso igual é o lavabo.  
16 ele falou, olha eu vou fazer tudo pra você de quatro vezes dois mil.  
17 eu falei, tudo bem, dois mil de quatro vezes, quatro cheques de-  
18 quatro pagamentos de quinhentos. foi o que eu fechei.  
19 Pedro cê vê como é que cê tá equivocada, que cê apresentou mil e trezentos  
20 reais  
21 Sandra então, meu filho, então de mil e trezentos cê me deu orçamento de  
22 dois mil, cê tá me dando o cano de quanto então de setecentos né.  
23 Setecentos.  
24 Pedro nã:o. cê tá falando, cê está falando; você está- escreveu aí o que  
25 cê quis (2.0).cê quis (2.0) tá com sua letra aí. tá com a minha  
26 letra.  
27 Sandra que eu escrevi o que eu quis o quê, meu filho. eu tenho agenda, eu  
28 tenho agenda! tá vendo. isso é-, isso aí é a gente não ter contrato,  
29 você trabalhar com gente que não tem contrato é uma  
30 p[orcaria! cê tá vendo.]  
31 Carla [sandra! nós, eu tô- ]eu tô percebendo aqui, exatamente; que nós não  
32 vamos chegar em lugar nenhum.  
33 Sandra porque ele tá falando que foi que eu que eu inventei da minha cabeça!  
34 [eu tenho ó.]  
35 Pedro [não, eu num tô] falando que inventou não eu tô falando que você  
36 escreveu  
37 Sandra ó, olha só pra você ver. gesso teto que foi num dia, pedro no outro  
38 dia. eu vou inventar isso aqui. eu nem devo ter essa caneta pra ter a  
39 mesma letra, dessa mesma caneta.[que isso. tava demorando falar isso  
40 ( ) ]  
41 Carla [deixa- vamos chegar aqui numa conclusão ],  
42 tá: voc- ó, o proc- nós aqui no procon temos uma limitação técnica.  
43 nós não temos peritos pra mandar na sua casa pra avaliar infelizmente  
44 o que foi feito, o que falta pra ser feito, qual seria o valor de  
45 mercado do trabalho. nós não temos peritos pra isso que é o... como  
46 já já deu pra perceber que vocês não vão chegar a num consenso,  
47 entendeu, cês não tão falando a mesma língua, então num vai ter jeito  
48 da gente chegar aqui num acordo. a gente vai ter que, infelizmente,  
49 te encaminhar pra justiça, porque lá você vai poder ped[ir uma  
50 ]perícia técnica,  
51 Sandra [ hum-hum]  
52 Carla um um profissional da área pra [ avaliar o que foi feito lá]  
53 Pedro [ é:: m e l h o r ]  
54 Sandra hum-hum, hum-hum ótimo  
55 Carla dentro, dos dois mil, o que tem, o que foi feito, o que falta pra  
56 fazer pra chegar num consenso de quem deve quem, entendeu. porque nós  
57 aqui, infelizmente, não temos como nomear peritos pra fazer esse tipo  
58 de avaliação e nem eu nem flávia entendemos nada pra chegar lá e  
59 dizer .. né, quem tá com a razão, quem deve quem, a proporção que foi  
60 feita, se a qualidade do que foi feito, infelizmente não tem como,  
61 como entrarmos nesse mérito. a gente marca essa convocação como eu

01 disse, tentando uma conciliação, mas como infelizmente não  
02 conseguimos chegar num consenso, a gente vai ter que encerrar isso  
03 aqui e en- e colocar , encerrar a ficha como outros procedimento que  
04 s[eria o que]

05 Sandra [ hum-hum, ]ótimo

06 Carla a reclamante não não chegou num consenso. você procura a justiça,  
07 porque isso depende pra:: pra gente (1.68) chegar numa conclusão do  
08 que foi feito o que que falta pra fazer dentro do orçamento né qu[e  
09 você tem]

10 Sandra [hum-hum,  
11 ]que eu tenho

12 Carla é necessidade de um profissional avaliar. tá certo.

13 Sandra tá ótimo.

14 Pedro ( )

15 Carla infelizmente num (5.78). é uma pena não conseguir resolver isso logo  
16 né. porque normalmente nessas reuniões a gente consegue chegar num  
17 consenso. foi pago mil rea::is, o que foi feito lá por exemplo dá,  
18 foi feito mais ou menos mil, morre por aqui, ninguém deve ninguém. ou  
19 foi feito oitocentos, te dou duzentos, ou foi feito mil e duzentos cê  
20 dá me deve duzentos. sempre chega-se num consenso, mas infelizmente,  
21 com vocês aqui, a gente não tá conseguindo chegar a conclusão  
22 nenhuma. (1.46) e pelo o que eu já vi, a Flávia já ficou aqui a  
23 bastante tempo, já tentei intervir e continua o mesmo impasse, né.  
24 então a gente (2.66) vai depender de opiniões de terceiros  
25 especializados pra avaliar esse caso, principalmente porque não  
26 existe um [contrato ]

27 Sandra [contrato, hum-hum]

28 Carla pra gente se basear em tempo de execução de serviço, em realmente o  
29 que que foi contratado.. então é bom até pra aprender né. acho que  
30 até pra ambas as partes. o contrato poderia servir de ( ) para os  
31 dois né.

32 Sandra com ( )

((barulho no fundo))