

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
Programa de Pós-Graduação em Linguística

Ana Paula Cristina da Silva

**PAPÉIS DE ATIVIDADE DE MEDIADORAS EM UMA
AUDIÊNCIA NO PROCON**

Juiz de Fora

2015

Ana Paula Cristina da Silva

**PAPÉIS DE ATIVIDADE DE MEDIADORAS EM UMA
AUDIÊNCIA NO PROCON**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Linguística, da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Linguística.
Área de concentração: Linguagem e Sociedade

ORIENTADORA: Profa. Dra. Amitza Torres Vieira

Juiz de Fora

2015

“Não é provavelmente um mero acidente histórico que a palavra pessoa, em sua acepção primeira, queira dizer máscara. Mas, antes, o reconhecimento do fato de que todo homem está sempre e em todo o lugar, mais ou menos conscientemente, representando um papel... É nesses papéis que nos conhecemos uns aos outros; é nesses papéis que nos conhecemos a nós mesmos”.

(PARK, 1950, p. 249)

AGRADECIMENTOS

À Prof^a. Amitza Torres Vieira, por sua dedicação e apoio em todo o percurso de leitura, análise e escrita da dissertação, por seu profissionalismo e generosidade ao me explicar mais sobre uma área até então nova para mim, a Sociolinguística Interacional. Agradeço também pelos livros emprestados e até comprados com o intuito de dar mais base aos pressupostos teóricos, pela amizade que nasceu nos dois anos juntas e por ter embarcado comigo em uma área nova, a Linguística Aplicada das Profissões. Agradeço, também, por compartilhar seus conhecimentos sobre a moderna Teoria dos Papéis.

À CAPES, pelo apoio fornecido por intermédio da bolsa, que veio a me auxiliar durante parte da pesquisa.

Aos professores do Programa de Mestrado em Linguística da UFJF, principalmente ao professor Paulo Cortes Gago por compartilhar conosco seus valiosos conhecimentos a respeito da Análise da Conversa Etnometodológica e levantar discussões interessantes no que diz respeito à área e até mesmo no que se refere à Teoria dos Papéis.

Aos colegas do Programa de Mestrado em Linguística da UFJF, principalmente Marina, Jaime e Daniel com quem dividi horas de estudo, almoços e preocupações.

Ao professor Srikant Sarangi (Aalborg University), por ter compartilhado generosamente informações e bibliografia a respeito da Teoria dos Papéis e Linguística Aplicada das Profissões.

À professora Diana de Souza Pinto (UNIRIO), por sua valiosa contribuição ao estudo, levantando questões e propondo ferramentas de análise.

Aos meus pais, Raymundo e Maria, por terem me apoiado durante todo este percurso.

E, finalmente, a Deus por ter me dado forças para continuar.

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo investigar os papéis de atividade desempenhados pelas mediadoras em uma audiência de conciliação no PROCON de uma cidade de Minas Gerais. A metodologia é de cunho qualitativo e interpretativo (DENZIN e LINCOLN, 2006) e os dados foram transcritos de acordo com as convenções dos analistas da conversa (LODER, 2005). Embora o conceito de papel tenha sido concebido inicialmente em termos normativos, cobrindo uma mescla de expectativas, direitos e deveres, estudos contemporâneos, principalmente na vertente da Linguística Aplicada das Profissões (SARANGI, 2010, 2011, 2012), buscam distinguir entre as variações da prática profissional e explicar essas diferenças em termos de evidência discursiva. Como Goffman (1961) sustenta que, dentro do conjunto de papéis, há alguns latentes, que podem emergir a qualquer momento na interação, Sarangi (2010) define papéis de atividade como aqueles que fazem parte do conjunto de papéis em atividades profissionais, sendo dependentes do tipo de atividade e dos outros participantes, e propõe a noção de hibridismo discursivo (SARANGI, 2011). A partir dessas discussões, o presente trabalho busca contribuir para a compreensão do uso de papéis de atividade em contextos institucionais. Nesses ambientes, tais como em audiências de conciliação no PROCON, as atividades e tarefas dos mediadores são orientadas pelo cumprimento do mandato institucional (MAYNARD, 1984). Os resultados da análise mostram que, na audiência investigada, os papéis desempenhados pelas mediadoras envolvem, além daqueles de natureza institucional, outros, relacionados ao controle interacional, no sentido de dar andamento à audiência. No que tange ao cumprimento do mandato institucional, os papéis assumidos pelas mediadoras são aqui denominados mediador, especialista, representante do reclamante e conselheiro. Nesse grupo, estão os papéis que dizem respeito à função de realizar tarefas relacionadas à meta-fim do encontro: a produção do acordo. No que diz respeito ao controle da interação, as mediadoras desempenham os papéis de orquestrador (KOLB, 1985; LADEIRA, 2005; SILVEIRA e GAGO, 2005) e administrador. As profissionais passam dinamicamente de um papel para outro, além de poderem desempenhar papéis híbridos (mediador/orquestrador e mediador/administrador), a fim de lidar com as demandas da audiência.

Palavras-chave: papéis de atividade – prática profissional – audiências de conciliação no PROCON

ABSTRACT

This study aims at investigating activity roles played by the mediators in one hearing at PROCON in a town of Minas Gerais. Our methodology is based on qualitative and interpretative research (DENZIN&LINCOLN, 2006) and our data was transcribed accordingly to the conversation analysts' transcription symbols (LODER, 2005). Even though the role concept had been conceived at first in a normative manner, being related to generalized expectations, rights and obligations, modern studies, mainly those connected to Applied Linguistics of Professions, aim at distinguishing the variation between professional practices and explaining these differences in accordance with discursive evidence. For Goffman (1961), there are dormant roles in a role-set, which can emerge at any moment of an interaction. Sarangi (2010) defines activity roles as part of a role-set in professional activities and as dependent on the activity type the person is engaged in and on other people. This author also deals with the notion of discursive hybridism (SARANGI, 2011). Bearing these discussions in mind, this study aims at contributing to the understanding of the use of activity roles in institutional contexts. In these settings, e.g. conciliation hearings at PROCON, the activities and tasks to be performed by mediators, who coordinate the encounters, are oriented to the accomplishment of the institutional mandate (MAYNARD, 1984). Results of the talk under scrutiny have shown that the roles performed by the mediators enclose roles oriented towards the achievement of institutional goals and tasks and roles oriented towards controlling the interaction, more specifically to keep the hearing ongoing. Regarding the accomplishment of the institutional mandate (MAYNARD, 1984), the roles played by the professionals are named mediator, expert, defender of the complainant and counselor. These roles deal with the accomplishment of tasks that are related to the main goal of the encounter: reaching the agreement. With regard to the control of the interaction, the mediators perform the orchestrator role (KOLB, 1985; LADEIRA, 2005; SILVEIRA e GAGO, 2005) and the manager role. The professionals shift dynamically from one role to another, besides being able of performing hybrid roles (mediator/orchestrator and mediator/manager) to deal with the interactional demands of the hearing.

Keywords: activity roles – discursive hybridism– professional practice – conciliation hearing at PROCON – Applied Linguistics of Professions – Interactional Sociolinguistics

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| INTRODUÇÃO | 8 |
| 1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA | 12 |
| 1.1 Abordagem Interacional | 12 |
| 1.1.1 Sociolinguística Interacional..... | 14 |
| 1.1.2 Análise da Conversa | 17 |
| 1.2 A teoria dos papéis | 20 |
| 1.2.1 Os primeiros insights | 21 |
| 1.2.2 A contribuição interacional | 23 |
| 1.2.3 A visão dinâmica | 25 |
| 1.2.4 Os papéis de atividade | 28 |
| 1.2.5 Hibridismo de papéis | 34 |
| 2. PRESSUPOSTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS | 42 |
| 2.1 Linguística Aplicada das Profissões | 42 |
| 2.2 Interação Institucional | 44 |
| 2.3 Tipo de pesquisa | 46 |
| 2.4 Contexto.. | 47 |
| 2.4.1 O PROCON. | 47 |
| 2.4.2 Aspectos da conciliação e da mediação..... | 48 |
| 2.4.3 A audiência. | 50 |
| 2.5 Procedimentos metodológicos. | 51 |
| 3 ANÁLISE DE DADOS | 53 |
| 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 71 |
| REFERÊNCIAS | 80 |
| ANEXOS | 85 |
| Convenções de transcrição | 85 |
| Transcrição dos dados | 86 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|--|----|
| Quadro 1. Disposição dos participantes..... | 51 |
| Quadro 2. Papéis de atividade, ações e pistas linguístico-discursivas. | 75 |
| Quadro 3. Transição e marcas de entrada dos papéis..... | 78 |

INTRODUÇÃO

A moderna Teoria dos Papéis teve como precursor o antropólogo Linton (1936) que relacionou o funcionamento das sociedades a padrões de comportamento social. Considerando status como a posição ocupada por um indivíduo em um determinado padrão de comportamento, Linton (1936) relaciona o conceito de papel ao aspecto dinâmico do status. Segundo o autor, ao utilizar os direitos e deveres de seu status, o indivíduo está desempenhando um papel. Desde então, outros autores, tais como Merton ([1949] 1968), Goffman (1961), Turner (1962), Strong e Davis (1977), Hilbert (1981), Thomas (1986), Clark (1996) e Housley (1999), trouxeram contribuições importantes para o estudo dos papéis. Dentre esses estudiosos, Clark (1996) introduz o conceito de papéis de atividade por meio da noção de atividades conjuntas, que ocorrem quando duas ou mais pessoas buscam atingir determinado objetivo. Segundo o autor, no momento em que desenvolvem esse tipo de atividade, os indivíduos tornam-se participantes e recebem papéis de atividade, que são públicos e ajudam na divisão do trabalho, auxiliando os participantes a modelarem o que cada um faz.

Mais recentemente, estudos sobre papéis na área interacional têm focalizado ambientes profissionais/institucionais, adotando a abordagem da Linguística Aplicada das Profissões (SARANGI, 2001, 2012). Por meio de pesquisa empírica, Sarangi (2010) aprofunda a noção de Clark (1996), e considera papel de atividade como dependente do tipo de atividade da qual o indivíduo está participando e dos papéis dos outros participantes (SARANGI, 2010, p. 40). No contexto investigado pelo autor – consultas médicas –, os papéis dos profissionais estão relacionados às expectativas dos clientes. Segundo Sarangi (2010), em atividades profissionais, os indivíduos podem assumir diferentes papéis, cada um deles fazendo parte de um conjunto de papéis distintivo. Por exemplo, o papel de um médico abarca um conjunto de papéis que combina aspectos de terapia, orientação, bem como a salvaguarda do bem comum. Em publicação posterior (SARANGI, 2011), o autor relaciona a noção de hibridismo discursivo à *performance* dos papéis (GOFFMAN, 1961)¹ e introduz o conceito de hibridismo de papéis. A pesquisa de Sarangi (2011) evidencia que, no conjunto de papéis assumido pelos médicos, há papéis híbridos, orientados para as metas da interação.

¹ Para Goffman (1961, p. 87), “é por meio dos papéis que as tarefas, em sociedade, são alocadas e que os arranjos são realizados a fim de performatizar esses papéis”.

Também numa perspectiva interacional e com base nas discussões de Sarangi (2010, 2011), Vieira e Marques (2013) investigam os papéis de atividade desempenhados por uma juíza em audiências do Juizado Especial Criminal (JECrim). Nos dados das autoras, o hibridismo ocorre quando papéis orientados para o cumprimento do mandato institucional (MAYNARD, 1984) e papéis orientados para o controle da interação são colocados em prática para que as regras de conduta sejam atendidas e a audiência aconteça sem maiores delongas e empecilhos. No caso das audiências do JECrim investigadas pelas autoras, existe uma grande assimetria interacional entre o conciliador e as partes em conflito, pois cabe a um juiz – detentor do poder institucional e legal – realizar a conciliação. Mas há outros encontros de conciliação onde a assimetria interacional pode ser pressuposta como mais atenuada, por exemplo, em audiências de conciliação no PROCON. Perguntamos, então: como os mediadores desempenham seus papéis de atividade em audiências nesse órgão de defesa do consumidor?

Na tentativa de contribuir para a compreensão do uso de papéis de atividade em contextos institucionais, este trabalho tem como objetivo investigar, em um estudo de caso (YIN, 2001), como os mediadores² de uma audiência de conciliação no PROCON desempenham seus papéis de atividade. A audiência selecionada para análise, Audiência Ok Veículos, faz parte do acervo do grupo de pesquisa “Linguagem e Sociedade: aspectos teóricos e empíricos”, coordenado pela Profa. Dra. Sonia Bittencourt Silveira no Programa de Pós-graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora.

Observando as sequências interacionais da audiência OK Veículos, a partir das discussões sobre papéis de atividade (CLARK, 1996; SARANGI, 2010) e hibridismo discursivo (SARANGI, 2011), as perguntas específicas de pesquisa que o presente estudo procura responder são:

- 1) Quais os papéis de atividade utilizados pelas mediadoras e as ações realizadas para performatizá-los?
- 2) Por que determinados papéis de atividade se tornam relevantes nesta interação?

² Em entrevista realizada com a representante do PROCON na cidade em que foram gerados os dados, ela se autodenominou “conciliadora”, distinguindo sua atividade da profissão de mediador. Entretanto, de acordo com Divan (2011, 34), “as categorias de reclamante, reclamado e mediador no PROCON são categorias omni-relevantes que operam em um nível organizacional e em um nível imediato”. Dessa forma, pelo fato de a teoria em mediação em audiências no PROCON se encontrar consolidada (cf. SILVEIRA, 2004; SILVEIRA e GAGO, 2005), tomamos a decisão de denominar, neste trabalho, as profissionais do PROCON como mediadoras.

- 3) Quais marcas linguístico-discursivas possibilitam identificar os papéis de atividade performatizados pelas mediadoras?
- 4) Como se dá a passagem de um papel de atividade para outro?
- 5) Haveria hibridismo nos papéis (SARANGI, 2011) desempenhados pelas mediadoras nesta audiência?

Com essas perguntas em mente, estabelecemos como objetivos específicos:

- 1) mapear e descrever os papéis de atividade assumidos pelas mediadoras na audiência e as respectivas ações realizadas em sua performance;
- 2) investigar o motivo pelo qual alguns papéis de atividade são salientados neste tipo de atividade;
- 3) identificar as pistas linguístico-discursivas que evidenciam os papéis de atividade;
- 4) averiguaras estratégias linguístico-discursivas que mostram as passagens entre um papel de atividade e outro; e
- 5) verificar se ocorre hibridismo nos papéis de atividade na audiência investigada, tal como discutido por Sarangi (2011).

Para efeito de análise, além dos conceitos de papéis de atividade (SARANGI, 2010) e hibridismo de papéis (SARANGI, 2011), fundamentamo-nos na Sociolinguística Interacional, notadamente na noção de pistas de contextualização (GUMPERZ, 1999), e nos pressupostos teórico-metodológicos da Análise da Conversa (SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 1974).

Nosso trabalho vincula-se à tradição de pesquisa qualitativa e interpretativa (DENZIN e LINCOLN, 2006; STAKE, 2007), por acreditarmos na centralidade da interpretação e buscarmos entender o que os atores sociais fazem ao utilizarem a linguagem.

Focalizando o contexto institucional de audiências de conciliação no PROCON, esperamos contribuir para os estudos dos papéis de atividade em ambientes profissionais, dentro de uma abordagem da Linguística Aplicada das Profissões (SARANGI, 2001, 2012). Compreendemos que a investigação do desempenho dos papéis de atividade pelos mediadores em ambientes profissionais pode auxiliar em sua prática profissional, promovendo a discussão sobre quais papéis, ações e estratégias seriam mais eficientes para o alcance da meta-fim: o acordo entre as partes.

O estudo é composto por quatro capítulos. No capítulo 1, apresentamos os pressupostos norteadores de nosso direcionamento teórico-metodológico e discutimos os conceitos,

abordagens e teorias que fornecem suporte a esta dissertação, a saber: o modelo interacional (SCHIFFRIN, 1994), a Sociolinguística Interacional, a Análise da Conversa e a Teoria dos papéis. No capítulo 2, são fornecidas informações sobre nossas orientações teórico-metodológicas. Abordamos pressupostos da Linguística Aplicada das Profissões, da interação institucional e noções sobre tipo de atividade e hibridismo interacional. No capítulo 3, realizamos a análise de dados, focalizando, principalmente, as noções de papéis de atividade (SARANGI, 2010), hibridismo discursivo (SARANGI, 2011) e pistas de contextualização (GUMPERZ, 1999). Finalmente, no capítulo 4, apresentamos nossas considerações finais, respondendo as questões que nortearam este trabalho.

1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, apresentamos os pressupostos que norteiam nosso direcionamento teórico-metodológico e discutimos os conceitos que fornecem suporte a esta dissertação. Primeiramente, abordamos o modelo de comunicação interacional proposto por Schiffrin (1994) e mostramos, nos itens 1.1.1 e 1.1.2, perspectivas linguísticas que o seguem. Em seguida, item 1.2, realizamos uma revisão bibliográfica sobre a teoria dos papéis, abrangendo desde as primeiras discussões teóricas a hodiernas aplicações empíricas.

1.1 Abordagem interacional

O modelo de comunicação interacional, adotado no presente trabalho, é oriundo de discussões de Schiffrin (1994) sobre teorias da comunicação assumidas por diferentes abordagens de análise do discurso. A autora mostra três modelos de comunicação – código, inferencial e interacional – e os contrasta, tendo como parâmetros quatro aspectos envolvidos na comunicação: participantes, mensagem, meio e intersubjetividade.

No modelo do código, o participante possui o papel principal de remetente de uma mensagem que se divide em três papéis ordenados sequencialmente. O primeiro refere-se ao fato de o remetente possuir uma proposição interna (ou um pensamento) que deseja transmitir ao outro. O segundo papel está relacionado à transformação do pensamento em um conjunto de sinais mutuamente inteligíveis. Quanto ao terceiro papel, o remetente transmite o pensamento para o receptor, que fará uso dos mesmos procedimentos utilizados pelo remetente para decodificar o sinal, recuperar a mensagem e acessar o pensamento do outro. É importante notar que esse modelo de comunicação restringe a mensagem a pensamentos que o remetente deseja transmitir. Por conta disso, a intenção possui uma importância maior que o pensamento em si, pois é ela que coloca o processo do envio da mensagem em movimento. Consequentemente, a intersubjetividade assume um papel essencial para o modelo do código, haja vista que o principal objetivo envolvido é alcançar uma mensagem compartilhada por meio do uso de um código comum entre remetente e receptor (SCHIFFRIN, 1994, p. 392).

Segundo a autora, o modelo inferencial diferencia-se do modelo do código no que se refere ao comunicador, à mensagem e ao código, porém também depende do princípio de

intersubjetividade. No modelo inferencial, há um conjunto de intenções diferenciadas e restritas para o significado na comunicação, entretanto, tais intenções não estão particularmente ligadas a proposições ou a pensamentos. Nesse modelo, o principal objetivo da comunicação é o alcance da intersubjetividade por intermédio do reconhecimento por parte de uma pessoa das intenções de outra, tanto no que tange ao conhecimento do código linguístico quanto ao conhecimento dos princípios comunicativos, sendo assim o falante teria que demonstrar sua intenção para os outros.

No modelo interacional, a visão dos papéis dos participantes, a mensagem e o meio é diferente dos dois outros modelos discutidos por Schiffrin (1994), pois o modelo interacional assume que o comportamento, tanto intencional quanto não intencional, sustenta a comunicação. Por conta disso, há uma mudança na responsabilidade pela comunicação dada ao falante que inicia a transmissão da informação para o receptor que testemunha e interpreta a informação e uma diminuição na importância dada à intersubjetividade. Nesse modelo, o comunicador se comunica não para transmitir um pensamento ou manifestar uma intenção, mas como intuito de demonstrar informação. Sendo assim, se um falante estiver em uma situação interativa, esse indivíduo comunica informação. Até mesmo esforços para não se comunicar seriam comunicativos. Goffman (1959, *apud* SCHIFFRIN, 1994, p. 398) exemplifica duas formas pelas quais os falantes podem demonstrar informações. O autor distingue entre informação dada, emitida intencionalmente, e *given-off*, uma informação que é interpretada pelo ouvinte, ainda que ela não tenha sido intencionalmente apresentada pelo falante. No modelo interacional, a plateia utiliza seus conhecimentos de *background* para fazer inferências sobre os sentidos sociais e expressivos de uma determinada informação. Esse conhecimento pode ser de ordem convencional, como interpretações do uso de silêncios, olhares, etc., quanto de convenções criadas culturalmente. Diferentemente, esse modelo é mais dependente do contexto que do código, haja vista que uma análise pode começar com sinais emitidos em um código, porém muitas fontes de informação encontradas no contexto ou trazidas pelos receptores para a interação possuem um efeito mais significativo que um sinal em seu comportamento. Outro ponto de diferenciação entre as perspectivas é o fato de o modelo interacional perceber o papel das intenções e do papel do participante. No que tange à informação, existem dois tipos de informações que são percebidas como informativas, as informações elaboradas intencionalmente e as informações que não são criadas intencionalmente. Por conta desse aspecto, os receptores passam a possuir um papel mais

ativo do que era dado nos dois modelos anteriores, porque o receptor encontra significado no comportamento situado de outro indivíduo e tenta atribuir interpretações possíveis (referencial, emotiva, social) a qualquer informação disponível. Assim sendo, a mensagem comunicada não necessita ser enraizada em pensamentos ou intenções, pois ela pode emergir das interações entre a informação intencional ou não intencional emitida por um participante na interação. Um dos recursos utilizados pelos participantes para inferir informações dadas ou *given-off* são as pistas de contextualização (GUMPERZ, 1999), pois elas contribuem com os componentes linguísticos e expressivos encontrados nas mensagens, permitindo aos indivíduos a interpretação das inferências.

Em sua discussão, Schiffrin (1994) associa o modelo interacional a três abordagens: Sociolinguística Interacional, Análise da Conversa e Etnografia da Comunicação. Nosso estudo se alinha às duas primeiras abordagens. A Sociolinguística Interacional nos mostra a relevância do contexto sociocultural em que os participantes estão interagindo e das pistas de contextualização que contribuem na interpretação do que está acontecendo “aqui e agora” (GOFFMAN, 1974) na interação. A Análise da Conversa, além de nos fornecer a perspectiva sequencial na análise dos turnos de fala, contribui com as convenções adotadas na transcrição dos dados. A seguir, apresentamos ambas as vertentes, com o foco nos principais postulados importantes para o nosso trabalho.

1.1.1 Sociolinguística Interacional

A diversidade cultural está ao redor de todos os indivíduos e afeta muito do que se faz na vida cotidiana, haja vista que as práticas comunicativas jazem na interação de atores que se engajam na busca por seus objetivos e aspirações rotineiros (GUMPERZ, 1999). Conseqüentemente, a fala, quando observada em uma perspectiva da prática é “tratada como um processo reflexivo no qual tudo que é dito pode ser visto como reagindo à fala anterior, refletindo circunstâncias próximas ou em resposta a um evento passado, tanto experienciado diretamente quanto indiretamente transmitido” (GUMPERZ, 1999, p. 461)³. Partindo dessa visão, a Sociolinguística Interacional, doravante SI, surge na década de setenta como uma

³ Tradução nossa.

vertente de estudos linguísticos que possui raízes em diferentes tradições de pesquisa como a linguística, a antropologia, a sociologia, a filosofia, a psicologia social e cognitiva.

O grande mentor dessa abordagem é Gumperz (1982, 1999), que contribuiu com uma visão da língua como um sistema simbólico construído socialmente e culturalmente, e que reflete significados de nível macro e de nível micro. Segundo o autor, como os falantes pertencem a um grupo social e cultural, a forma como usam a linguagem, além de refletir a identidade do grupo, propicia expoentes contínuos de como eles são, o que querem comunicar e como eles sabem como fazê-lo. Desse modo, o autor propõe uma abordagem analítica que contemple a união entre o micro (o que alguém está dizendo e fazendo em um dado momento) e o macro (identidade do grupo, diferenças de status).

Na visão de Gumperz (1982, 1999), tanto a cognição quanto a linguagem são constituídas pelas forças sociais e culturais, haja vista que o modo pelo qual nos expressamos e comportamos com relação a um código linguístico e categorias subjacentes ao próprio código, percepções de similaridades e diferenças no mundo são suscetíveis a influências externas. Ao estudar contextos interraciais e interétnicos, o antropólogo observou alguns mecanismos de sinalização, as pistas de contextualização, que se referem a aspectos da linguagem e de comportamento relacionados ao conhecimento contextual, ou pressuposições contextuais e que afetam o sentido básico de uma mensagem. Essas pistas são aprendidas em longos períodos de interação face-a-face e contribuem para que as pressuposições necessárias ocorram a fim de que aconteça uma inferenciação adequada.

Outro trabalho que contribuiu para o desenvolvimento da Sociolinguística Interacional foi o do sociólogo Goffman (1961, 1967, 1974, 1979). Embora o autor não analise a linguagem por si só, seu foco na interação social complementa o foco de Gumperz (1982, 1999) na inferência situacional, trazendo uma visão rica de contextos nos quais as inferências sobre o significado dadas pelos falantes são situadas. Um dos conceitos basilares da obra do sociólogo é a noção de *self*, que é uma construção social, ou mais especificamente, uma construção interativa. Uma maneira de ver o *self* como uma construção pública é por meio da noção de face. A face é definida como o valor social positivo que um indivíduo reclama para si por meio de uma atuação que os outros assumem que ele tenha executado em um contato particular (cf. GOFFMAN, 1967). Tanto o *self* quanto a face são mantidos na e pela interação

social. Outro ponto importante na obra de Goffman (1974, 1979) são as noções de enquadre e *footing*. O enquadre, pelo qual os indivíduos estruturam a experiência, mostra como a organização da atividade de enquadre é por si mesma situada socialmente. Enquadres podem ser descritos como princípios organizacionais e interacionais por meio dos quais situações são definidas e experiências sustentadas. O conceito de enquadre relaciona-se com as pistas de contextualização (GUMPERZ, 1982, 1999), haja vista que elas funcionam como um mecanismo pelo qual há a indicação de um enquadre em que uma elocução deve ser interpretada. Já o *footing* refere-se ao alinhamento de um indivíduo para si mesmo e para os outros na maneira com que maneja a produção ou recepção de uma elocução. Goffman (1981) notou que o que indica uma mudança no *footing* e alinhamento não é apenas a forma como falante maneja a produção de uma elocução, mas também os tipos de dispositivos encontrados por Gumperz (1982, 1999), as pistas de contextualização. Outras grandes contribuições de Goffman para a SI referem-se à visão do sociólogo não estar ligada à psicologia individual, mas à interação, e à distinção entre informação dada, uma informação transmitida intencionalmente, e *given-off*, quando o falante não possui tal intenção. Dessa forma a maioria das mensagens concretas possuem tanto componentes linguísticos quanto expressivos, fato que liga as postulações de Goffman às convenções de contextualização, definidas por Gumperz (1982).

Em um dos textos basilares para a Sociolinguística Interacional, Gumperz (1999, p. 454) mostra que havia duas abordagens sobre o estudo da diversidade. Na primeira abordagem estavam os estudiosos que viam as práticas comunicativas como moldadas pelo *habitus*, ou seja, pelas disposições para agir e perceber o mundo, que refletem condições de ordem macrossocial, forças políticas e econômicas e as relações de poder nas quais elas ocorrem. Para pesquisadores dessa área, *insights* da natureza da diversidade devem ser procurados nesses fatores condicionantes. A segunda abordagem possui um perfil mais construtivista e, por conta disso, assume que, devido a nossos mundos sociais serem fundamentalmente moldados pela interação, seria necessário um aprendizado de como processos interativos funcionam para depois o pesquisador voltar-se para a diversidade. Tomando como ponto de partida as duas abordagens, Gumperz (1999) busca, pela SI, estabelecer uma ponte entre elas, com o intuito de focalizar a prática comunicativa como um local do mundo real em que as forças sociais e interativas fundem-se. Conseqüentemente, a SI

é uma área originada na busca por métodos replicáveis de análise sociolinguística qualitativa que poderiam fornecer *insights* sobre linguística e sobre diversidade cultural de ambientes comunicativos, na tentativa de documentar o impacto da diversidade nas vidas dos indivíduos. Na análise da SI, a fala é tratada como um processo reflexivo no qual tudo que é dito pode ser visto como reagindo à fala anterior, refletindo um conjunto de circunstâncias próximas ou em resposta a um evento passado, tanto experienciado diretamente quanto indiretamente transmitido. Essa análise concentra-se nas trocas conversacionais, envolvendo dois ou mais atores, com o intuito de observar como os participantes usam a fala para alcançar suas metas comunicativas em situações da vida real ao se concentrarem nos processos de produção do sentido e tomando como importantes assunções de *background* que fundamentam a negociação de interpretações compartilhadas. Por conseguinte, a investigação tem como foco o que Gumperz (1999) chama de inferência conversacional, definida pelo autor como um procedimento interpretativo por meio do qual os interactantes acessam o que é comunicativamente pretendido em qualquer ponto de uma troca conversacional e no qual eles confiam para planejar e produzir respostas. As inferências conversacionais são construídas localmente e pelo conhecimento de *background* de um contexto específico, tomando a forma de pressuposições que mudam no curso do encontro e dependendo de dois tipos de signos, os signos verbais, que transmitem informação por meio de regras gramaticais e lexicais, e os signos indexicais, que sinalizam uma associação direta entre signo e contexto. Gumperz (1999) utiliza o termo pistas de contextualização para se referir a qualquer signo verbal e não verbal que, quando processado em co-ocorrência com signos simbólicos lexicais e gramaticais, serve para construir o contexto de uma interpretação, afetando como as mensagens são entendidas.

A seção seguinte apresenta brevemente conceitos basilares da Análise da Conversa, com os quais lidaremos na análise de nossos dados.

1.1.2 Análise da Conversa

Harvey Sacks, Emanuel Schegloff e Gail Jefferson instituíram o campo de pesquisas da Análise da Conversa. Na sua fundação, a Análise da Conversa (AC) lidava com os problemas que envolviam a tendência de descrição ordinária da língua e tinha a intenção de comentar e idealizar as especificidades que a descrição retratava. Sacks desenvolveu um

método de análise que objetivava lidar com os detalhes dos eventos formalmente e de maneira informativa. Por esse intento, o sociólogo começou a trabalhar com conversas gravadas em fita, pois, procedendo dessa forma, ele poderia ouvir as gravações variadas vezes e reestudá-las, além de outras pessoas também poderem ter acesso ao material, para analisá-las ou discordarem de suas observações.

Desse modo, os analistas da conversa buscavam trabalhar com dados de conversas reais, uma vez que, para eles, a interação excedia o poder da imaginação intuitiva na criação de dados e a manipulação que direcionava o comportamento dos falantes. A conversa cotidiana é vista pelos analistas como uma demonstração rica e variada da diversidade da interação, contrapondo-se a percepções desse tipo de conversa como uma forma desorganizada e irregular de comunicação. Segundo Heritage (1984, p. 239), a razão pela qual a interação aparentemente trivial é considerada um foco de análise começa com a ideia de que o mundo é conversacional, haja vista que os indivíduos realizam muitas tarefas por meio da conversação e é por meio desse tipo de interação que as crianças são socializadas. Com relação à conversa institucional, o autor mostra que ela apresenta uma redução da gama de práticas disponíveis para a conversa cotidiana e uma concentração e especialização de alguns procedimentos que tem como base a conversa cotidiana.

A AC possui três assunções principais no que tange ao estudo da interação cotidiana, de acordo com Heritage (1984, p. 241). Para os analistas da conversa, (i) a interação é organizada estruturalmente, (ii) as contribuições para a interação são orientadas contextualmente e (iii) essas duas características são inerentes à interação de forma que nenhuma ordem de detalhes pode ser descartada aprioristicamente como desordenada, acidental e irrelevante. A interação é organizada estruturalmente na medida em que a conversa cotidiana pode ser vista como exibindo padrões organizacionais estáveis de ações para as quais os participantes se orientam. Essas ações para as quais os indivíduos se orientam são tanto formadas pelas elocuições que vieram antes delas, podendo ser entendidas como moldadas pelo contexto, quanto estabelecem parâmetros para uma próxima elocução, pois o contexto é renovado com as ações atuais. Por conseguinte, a ideia de que nenhuma ordem de detalhes deve ser descartada *a priori* como insignificante possui duas consequências para os analistas. A primeira delas é uma abordagem mais empírica, evitando constructos teóricos abstratos, já a segunda é a não adoção de dados idealizados. Dessa forma, a investigação

passa a ser movida pelos dados, evitando especulações apriorísticas e tratando a conduta empírica dos falantes como um recurso central por intermédio da qual a análise deve ser desenvolvida.

A Análise da Conversa concentra-se em investigar as sequências de ação e o sistema de tomada de turnos, visto que as investigações preocupam-se com as maneiras pelas quais elocuições realizam ações particulares por intermédio de suas alocações e participação dentro das sequências de ações, utilizando como unidades primárias de análise as sequências e turnos dentro das sequências. Essa relação sequencial que ocorre entre as ações é denominada por Schegloff e Sacks (1973) de implicatividade sequencial. Em vista disso, a pesquisa sobre a sequência é baseada na ideia de que, em uma variedade de maneiras, a produção de alguma ação conversacional sugere uma definição da situação, tanto local quanto do aqui e agora da interação, podendo ser realizada por um par de ações convencionais, denominado por Schegloff e Sacks (1973) de par adjacente, i.e., uma sequência na qual uma ação projeta outra ação relevante. Heritage (1984, p. 246) elenca cinco características dos pares adjacentes, descritas a seguir: um par adjacente é (i) uma sequência de duas elocuições que são (ii) adjacentes, (iii) produzida por indivíduos distintos, (iv) ordenada como uma primeira parte e uma segunda parte e (v) possui tipos específicos, sendo assim uma primeira parte do par pressupõe uma determinada segunda parte.

Em texto considerado fundador da Análise da Conversa, Sacks, Schegloff e Jefferson ([1974] 2003) discutem a organização da tomada de turnos, noção fundamental para a conversa cotidiana e para outros sistemas de trocas de fala. A tomada de turnos é considerada uma forma básica de organização para todos os tipos de conversa, pois variações são acomodadas no sistema, ocasionando uma modificação seletiva e localmente afetada pelas características sociais do contexto, como ocorre em contextos institucionais, tais como o lócus investigado nesta dissertação. Os autores mostram que o sistema de tomada de turnos possui dois componentes e um conjunto de regras. O primeiro componente é o de Unidade de Construção de Turno (UCT), que pode ser definido como vários tipos de unidades com as quais um indivíduo pode construir um turno. Essas unidades podem ser construções do tipo sentenciais, clausais, sintagmáticas e lexicais.

O segundo componente refere-se à alocação de turnos e pode ser dividido em dois grupos. No primeiro grupo, o falante corrente seleciona o próximo falante e, no segundo grupo, o turno seguinte é alocado por meio de uma autoseleção. No que tange ao conjunto de regras que governa a construção de turno e que é responsável pela alocação de um turno seguinte, ocasionando a minimização de intervalos e sobreposições, Sacks, Schegloff e Jefferson ([1974] 2003) mostram duas regras básicas. A regra número um relaciona-se ao primeiro lugar relevante para a transição de uma primeira UCT, dividindo-se em três sub-regras: (i) quando o falante corrente seleciona o próximo, o indivíduo selecionado tem direito e é compelido a falar no turno seguinte, (ii) se o falante corrente não selecionar o próximo, a autoseleção pode ocorrer e (iii) o falante seguinte pode continuar falando se não houver seleção pelo falante corrente do próximo falante ou o outro se autoselecionar. A regra número dois ocorre se, no primeiro lugar relevante para a transição⁴ de uma primeira UCT, as regras (i) e (ii) não operarem, dando sequência à regra (iii), o falante corrente dá continuidade à sua fala. Dessa forma, o conjunto de regras (i)-(iii) reaplica-se no próximo lugar relevante para a transição, até que a transferência ocorra.

A seção seguinte fornece um cenário sobre a teoria dos papéis, desde seu surgimento a partir das discussões empreendidas por Linton (1936) até as pesquisas atuais.

1.2 A Teoria dos Papéis

A Teoria dos Papéis, criada dentro da tradição da Antropologia e da Sociologia, permite estabelecer uma conexão entre os comportamentos observáveis e as estruturas abstratas, fornecendo aos pesquisadores um suporte micro para uma abordagem macro, tal como proposto pela Sociolinguística Interacional (GUMPERZ, 1982), abordagem que assumimos neste trabalho.

Embora o conceito de papel tenha sido concebido inicialmente em termos normativos, cobrindo uma mescla de expectativas generalizadas, direitos, deveres e relações, trabalhos contemporâneos, principalmente na vertente da Linguística Aplicada das Profissões⁵,

⁴ O lugar relevante para a transição é o local em que se torna mais propício a troca de falantes.

⁵ A abordagem da Linguística Aplicada das Profissões será apresentada no item 2.1.

focalizam papel em relação à prática profissional e ao tipo de atividade (SARANGI, 2000, 2010, 2011, 2012, 2014).

1.2.1 Os primeiros insights

Os primeiros estudos sobre essa noção podem ser creditados a Linton (1936, 1971) que discute as relações entre status e papel. Para o autor, o funcionamento das sociedades é dependente de padrões de comportamentos recíprocos entre indivíduos e grupos de indivíduos. Dentro desses padrões de comportamento social, status “é uma posição em um padrão específico” (LINTON, 1936, p. 113). Como cada indivíduo, na vida social e institucional, participa na expressão de muitos padrões, Linton (1936) argumenta que eles possuem muitos status. Ou seja, para o autor, um status é a soma de todos os status que um indivíduo ocupa na esfera social. Linton (1936) também estabelece uma distinção entre o indivíduo que ocupa um status e o status em si, que estaria relacionado ao que o autor denomina de uma coleção de direitos e deveres. Por exemplo, a diferenciação entre status e indivíduo pode ser relacionada ao lugar do motorista dentro do veículo e o motorista. Dentro do carro, há o assento para o motorista, o volante, o acelerador e outras peças que seriam as potencialidades de ação e controle, já o próprio motorista poderia ser qualquer membro da família apto a dirigir.

No que diz respeito à noção de papel, Linton (1936) argumenta ser esse conceito o aspecto dinâmico do status. Segundo o autor, quando um indivíduo assume um status, ele se relaciona com outros status e, ao utilizar os direitos e deveres de seu status, o indivíduo está desempenhando um papel. Dessa forma, de acordo com Linton (1936), não há como separar status de papel. O autor afirma que, assim como ocorre com o status, um indivíduo tem vários papéis, por estar envolvido em diferentes padrões de comportamento social, e um papel geral, que é a soma de todos os seus papéis e determina o que ele faz para a sociedade e também o que ele pode esperar dela.

Após focar em aspectos impessoais da estrutura social, Linton (1971) observa o individual relacionado a essa estrutura e, por intermédio dessa individualidade, a cultura de uma sociedade. O autor busca enfatizar a ideia de que os indivíduos ocupantes de lugares no sistema podem fazer parte ou deixar de fazer parte daquele sistema. A esse local ocupado pelo indivíduo em um sistema por determinado tempo, Linton (1971) nomeia como status. Um

segundo termo utilizado é papel, que se refere à “soma total de padrões culturais associados a um status particular” e “inclui atitudes, valores e comportamentos atribuídos pela sociedade a quaisquer pessoas ocupando este status” (LINTON, 1971, p. 112). Embora possam parecer o mesmo conceito, o antropólogo enfatiza a diferença que jaz entre ambas as noções. Os status seriam atribuídos pela idade, sexo, data de nascimento ou casamento entre outros elementos, já o papel seria aprendido, tendo como base os status. Por conta disso, o papel poderia ser visto como um aspecto dinâmico do status. Além disso, tanto os status quanto os papéis de um indivíduo na estrutura social podem ser ativos ou latentes, i.e., os atores sociais podem utilizar um determinado status ou papel em detrimento de outro, como é o caso de um atendente frente aos clientes e assumindo tal status e papel, e o mesmo atendente frente aos outros empregados. Segundo o autor, pela experiência, os atores sociais aprendem a ajustar os status e papéis que utiliza simultaneamente e procuram, sem planejamento consciente, eliminar a maioria dos conflitos existentes.

Discordando dessa concepção de que para cada status há um papel a ele associado, Merton ([1949] 1968) considera que cada status social compreende um conjunto de papéis. De acordo com o autor, “conjunto de papéis são as relações de papéis com as quais as pessoas estão envolvidas por ocuparem um status social específico” (MERTON, [1949] 1968, p. 110). Como exemplo, Merton ([1949] 1968) cita o status de aluno de medicina que envolve não somente o papel de estudante frente aos professores, mas também um conjunto de papéis relacionados a outros estudantes, enfermeiros, assistentes sociais etc. O autor também distingue entre conjunto de papéis e múltiplos papéis. Para o sociólogo, os vários papéis associados a um único status social constituiriam o conjunto de papéis, enquanto os múltiplos papéis estariam ligados a vários status sociais (pai, filho, médico, marido etc.). Merton ([1949] 1968, p.112) afirma ainda que pode ser que haja “expectativas diferentes e conflitantes de conduta apropriada para um ocupante de status com relação àqueles que estão em um conjunto de papéis”, pois os membros de um conjunto de papéis estão, de alguma forma, aptos a considerar as posições sociais de uma maneira diferente da posição do ocupante do status em questão. Para o autor, a composição do conjunto de papéis não é normalmente uma questão de opção pessoal, mas uma questão de organização social em que o status é embutido.

1.2.2 A contribuição interacional

Corroborando as discussões precursoras de Linton (1936), Goffman (1961, p. 85) define status como uma posição, em um sistema, relacionada a outras posições, por meio de “direitos e deveres ligados aos incumbentes”. Já a noção de papel é ampliada em sua relação com o social e com a interação. Para Goffman (1961, p. 85), “papel consiste na atividade em que o incumbente se engajaria se estivesse agindo em termos das demandas normativas sobre alguém em sua posição”, enfatizando que a representação do papel ocorre em várias situações sociais, com os papéis sendo assumidos pelo locutor sempre em relação aos outros, i.e., à audiência relevante. Por exemplo, o conjunto de papéis de um médico estaria relacionado às interações com colegas de trabalho e pacientes e o conjunto de papéis de um mediador do PROCON abarcaria as interações com reclamante e reclamado. Desse modo, tal como Merton ([1949] 1968), Goffman (1961) considera que há vários tipos de papéis sociais complementares para um indivíduo no desempenho de seu papel⁶.

Goffman (1961) acrescenta que, ao assumir um papel, o indivíduo deve aceitar uma gama de ações pertencentes àquele papel. Assim, o autor reformula o conceito de Merton ([1949] 1968), afirmando que papel “é uma resposta típica dos indivíduos em uma posição específica”. (GOFFMAN, 1961, p. 93) e propõe três maneiras pelas quais os indivíduos podem desempenhar seu papel: i) com apego ao papel; ii) com a demonstração de qualificações e capacidades necessárias para desempenhá-lo; e iii) com o abraço ativo ou o envolvimento espontâneo na atividade do papel que faz com que o indivíduo desapareça e assuma totalmente o seu eu virtual⁷ disponível para a situação. De acordo com Goffman (1961), uma pessoa pode ter apego ao papel, mas não abraçá-lo efetivamente.

Também Turner (1962) alinha a teoria de papéis a uma visão interacionista. O autor critica a representação do papel proposta por Linton (1936) por ser muito simplificada e associada a prescrições a serem seguidas pelos indivíduos para cada status. Turner (1962) propõe uma visão de papel como criações dos indivíduos para a interação e, por isso, os papéis estariam sujeitos a serem recriados constantemente. Embora ambos os autores assumam que o comportamento em um papel (*role behavior*) é uma consequência dos

⁶ Essa noção é denominada “conjunto de papéis” por Merton ([1949]1968).

⁷ De acordo com Goffman (1961, p. 107), a imagem gerada por um indivíduo pela rotina implicada em sua participação naquele contexto é o eu virtual desse indivíduo.

indivíduos estarem seguindo regras, a diferença entre as duas abordagens está no fato de que enquanto Linton (1936) considera essas regras como impostas pela cultura, Turner (1962) propõe que elas são negociadas situacionalmente.

A aplicação empírica da análise de papéis pode ser encontrada no estudo de Strong e Davis (1977) sobre interações em clínicas de tratamento para crianças. A visão tradicional da teoria dos papéis de que havia uma única relação geral entre dois status (médico e paciente, por exemplo) é confrontada por Strong e Davis (1977) que não consideram os papéis relacionados a identidades específicas, mas soluções culturais utilizadas quando especificidades contextuais os tornam apropriados ou possíveis. Os autores propõem, então, uma ampliação do conceito de papel, a partir da noção goffmaniana⁸, e adotam a denominação “formato de papel” para descrever três tipos básicos de formatos encontrados nas interações médico-paciente nos dados analisados por eles⁹.

De acordo com Strong e Davis (1977, p. 783), as normas dos encontros sociais são geradas por um equilíbrio de recursos entre os participantes e, quando as condições são tais que esse equilíbrio permanece verdadeiro em uma ampla extensão de encontros, uma solução provinda da rotina é passível de acontecer, impedindo a incerteza, retirando discussões iniciais, evitando problemas e possibilitando uma concentração rápida na tarefa. São essas soluções que os autores denominam formato de papéis, um conceito que engloba tanto a estabilidade nos relacionamentos quanto uma variabilidade que o papel por si mesmo não permite. Segundo Strong e Davis (1977), com o passar do tempo, a rotina produz um comprometimento de trabalho, que é representado não como uma solução, mas a solução, um formato. Sendo assim, por meio da rotina, soluções tornam-se materializadas e reificadas.

O primeiro dos três tipos de formatos de papel identificados pelos autores, nomeado formato de caridade, baseia-se na ideia dos membros da equipe de que cada cliente tem problemas morais e sociais em conjunto com problemas de saúde, principalmente, associados a problemas de caráter. Nesse caso, o médico teria caráter moral e conhecimento técnico para

⁸ Tal como Goffman (1961), os autores consideram que papéis são gerados por processos de negociação em situações específicas.

⁹ Os exemplos apresentados por Strong e Davis (1977) foram retirados de interações em clínicas de tratamento para crianças na Escócia e nos Estados Unidos. Foram observados 40 médicos, 12 terapeutas, em um total de 1.120 consultas com médicos, pacientes e pais.

lidar com o paciente. O segundo tipo de formato de papel é denominado material clínico, e se baseia no tratamento dos pacientes como objetos, sem que fossem levados em conta sentimentos diários, interesses e propósitos dos pacientes e pais. O último formato é chamado de formato profissional-cliente, em que o cliente é tratado como uma pessoa e os sentimentos, interesses e propósitos são tratados como dignos de séria consideração. Dentro do formato profissional-cliente, Strong e Davis (1977) observam quatro subtipos. O primeiro subtipo, denominado privado, há uma ênfase, sustentada pelas partes, na igualdade pessoal entre o médico e o paciente e existe uma proeminência no direito de escolha dos pais. O segundo subtipo tem por nome comunidade e é mais intervencionista, pois tem uma ênfase menor no direito de escolha do cliente e há maior possibilidade de o formato ser mais informal. O terceiro subtipo é o burocrático, pois é mais impessoal, apenas minimamente intervencionista e há uma delegação de assuntos morais e emocionais para os outros. O quarto e último subtipo, o bem-estar social, constitui uma versão mais moderna do formato de caridade, pois, embora alguma atenção seja dada ao status do cliente, o tratamento é brusco e apático. Os resultados da análise de Strong e Davis (1977) identificam o subtipo burocrático como o de maior ocorrência nos dados por eles investigados.

1.2.3 A visão dinâmica

Argumentando a favor de uma teoria que trate papel como um conceito organizacional, Hilbert (1981) considera que o termo papel refere-se a uma rede de comportamentos apropriados para um status. O autor retoma as discussões de Linton(1936) e de Turner (1962) para apontar que o segundo somente transcende parcialmente o modelo do determinismo cultural, subjacente ao trabalho de Linton (1936), uma vez que Turner (1962) acredita que regras podem estipular ações. Hilbert (1981) argumenta que o comportamento pode não ser governado por regras, mas tende a ser deliberado, estável e organizado. O autor enfatiza que, apesar de alguns autores terem apontado as diferenças entre Linton (1936) e Turner (1962), sua proposta é apresentar a similaridade entre os dois. Hilbert (1981) propõe, então, uma nova forma de ver o conceito de papel. De acordo com o autor, o papel deve ser compreendido como “um conceito organizacional usado pelos atores em ambientes sociais, em termos de sua utilidade sobre o que eles podem fazer com ele” (HILBERT, 1981, p. 216). O autor defende que, ao ser observado dessa forma, o conceito de papel não é uma matriz do comportamento a ser descrita e explicada, mas um recurso conceitual que os participantes

utilizam para esclarecer confusões, impor sanções aos “encenqueiros”, instruir, entre outras ações. De acordo com o autor, não há necessidade de se utilizar o papel para organizar o comportamento e também não há necessidade de regras. Nesse sentido, Hilbert (1981) propõe que papel e regras são colocados em uso pelos indivíduos ocasionalmente e têm a função de atingir fins não teóricos e comuns. Embora Hilbert (1981) assevere que Linton (1936) estava correto ao afirmar que papel é parte da cultura, o antropólogo associa o desempenho do papel a um resultado em conformidade com direitos e deveres de um status. Assim, Hilbert (1981) aponta que papel não deve ser pensado como um comportamento governado por regras, mas como um conceito organizador, tanto para os analistas quanto para os próprios atores, que é utilizado quando requerido. O autor também critica a ideia de Turner (1962) de que os atores estão sempre engajados na negociação do papel, pois isso somente aconteceria quando esses participantes sentissem a necessidade da negociação.

Mais uma importante contribuição aos estudos dos papéis é fornecida por Thomas (1986), que defende a necessidade de haver uma distinção mais ampla que a dos papéis de falante e ouvinte em uma interação. Assim como Goffman ([1979], 2002)¹⁰, a autora desmembra os papéis prototípicos de falante e ouvinte¹¹ em duas vertentes. Segundo Thomas (1986), dentro da categoria do falante inscrevem-se, com diferentes graus de responsabilidade, os papéis de autor, animador, porta-voz¹², repórter e intérprete¹³; na categoria de ouvinte estão os papéis de endereçado, ouvinte, audiência, espectador e intrometido. Esses tipos de papéis são denominados por Thomas (1986) de papéis discursivos e sua perspectiva desconsidera a análise componencial dessas categorias por crer que essa visão leva ao estabelecimento de categorias discretas e obscurece a natureza vaga dos limites entre cada papel discursivo na interação. A autora, então, propõe uma categorização baseada em protótipos¹⁴ por julgar que essa proposta reflete, de maneira mais precisa, a forma como os

¹⁰ Goffman ([1979] 2002) desenvolveu o conceito de “estrutura de participação” da fala, cujas postulações incluem as complexas relações discursivas presentes nos formatos de produção (relativa ao falante) e de participação (relativa ao ouvinte). Segundo o autor, os falantes podem assumir os papéis de animador, autor e responsável e os ouvintes podem ser ratificados (endereçados e não endereçados), circunstantes (ouvintes por acaso) e intrometidos.

¹¹ Segundo Thomas (1986), os papéis discursivos mais prototípicos são os de produtor (aquele que fala) e de receptor (aquele que ouve).

¹² No original, *spokesperson*, diz respeito a um porta-voz membro de um grupo que autoriza a mensagem.

¹³ No original, *mouthpiece*, refere-se a um animador que não tem autoridade pelo ato ilocucionário.

¹⁴ De acordo com Thomas (1986), a visão prototípica do significado tem como intuito a tentativa de dar conta da óbvia intuição pre-teórica de que as categorias semânticas, frequentemente, possuem limites indistintos e permitem níveis de pertencimento a uma categoria. Segundo a autora, essa definição se aplica aos papéis

papéis discursivos sobrepõem-se, permitindo aos participantes a passagem de um papel para outro sem que a transição seja imediatamente óbvia. Esse dinamismo e fluidez dos papéis discursivos, segundo Thomas (1986), possibilita aos participantes a realização de uma variedade de metas comunicativas, além de dar a eles vantagens como, por exemplo, a mudança de um papel para outro a fim de beneficiar-se, por exemplo, distanciando-se da responsabilidade sobre o que é dito, ao assumir o papel de porta-voz; ou atribuindo o papel de intrusivo a um ouvinte endereçado, para realizar um ato de ameaça a face; ou, ainda, colocando-se ou não como o alvo de uma elocução. Embora Thomas (1986) considere que papel discursivo e papel social sejam relacionados e, em certas áreas, fundem-se ou sobrepõem-se, a autora defende a importância de se distinguir essas duas noções. Nesse sentido, Thomas (1986) salienta que o papel social, como, por exemplo, professor, pai/mãe, amigo, filho/filha, garçom, diz respeito à relação social entre o interactante e o outro, e o papel discursivo, como, por exemplo, de falante, ouvinte, endereçado etc., refere-se à relação entre o interactante e a mensagem, ou seja, se o participante está produzindo, recebendo ou transmitindo essa mensagem em nome de outro.

O conceito de papel também é discutido por Sarangi e Roberts (1999), que o relacionam à noção de identidade. Os autores argumentam que a ideia de esses conceitos serem produzidos discursivamente desafia teorias tradicionais que tendem a ignorar a produção interacional de ambos. Para Sarangi e Roberts (1999), o conceito de papel refere-se a um conjunto de expectativas sociais trazidas para o encontro e ocasionadas por ele, enquanto identidades são estabelecidas a partir da negociação e manipulação das expectativas dos papéis. Dessa forma, nas interações diárias, esses dois conceitos se sustentam mutuamente, pois como um indivíduo se apresenta está relacionado ao que é esperado dele em um dado contexto. Os autores afirmam que, em ambientes institucionais, não há como separar as identidades dos participantes das identidades dos profissionais, uma vez que elas são mutuamente dependentes naquela interação (SARANGI e ROBERTS, 1999, p. 295).

Um exemplo de análise empírica que leva em conta a teoria de papéis é fornecido por Ladeira (2005). A autora fundamenta-se na Sociolinguística Interacional e na Análise da

discursivos, pois eles podem sobrepor-se e fundirem-se, não sendo categorias estanques e nem possuindo o mesmo tipo de status no sistema linguístico. De maneira diferente da análise componencial, a teoria dos protótipos reconhece que o preenchimento de um critério para ser membro de uma categoria pode ser uma questão de gradiência.

Conversa para analisar audiências de conciliação geradas em um Juizado Especial Cível de Relações de Consumo, focando no papel de mediador. Segundo Ladeira (2005), a meta desse participante na audiência é a resolução do conflito. Essa resolução se dá pela negociação do acordo e o encerramento do processo judicial. Nesse contexto, como o mediador não possui poder formal de decisão, precisa utilizar, da melhor maneira, suas habilidades comunicativas com o intuito de fazer as partes entrarem em um acordo satisfatório para todas elas.

Ladeira (2005) cita duas vertentes que trabalham com a teoria de papéis sociais. A primeira pertence à tradição estrutural funcionalista e tem como representantes Talcott Parsons e Robert Merton. Para essa vertente, os papéis podem ser definidos a partir de expectativas mútuas daqueles que os desempenham. A segunda abordagem é derivada do interacionismo simbólico e do trabalho de George Herbert Mead (1967, 1981). Para os autores dessa perspectiva, os papéis não são tão dependentes de expectativas criadas pelo meio social, mas, sobretudo, emergem na interação e, por isso, podem ser negociados, são dinâmicos e dependem dos contextos específicos de uma atividade. Ladeira (2005) alinha-se a essa segunda abordagem, seguindo, principalmente, os princípios teóricos de Erickson e Shultz (1982). Dessa forma, a autora assume que os papéis comunicativos dos indivíduos em uma interação são complementares e recíprocos, tanto no que tange à sequencialidade da fala quanto no que se refere a uma ação comunicativa poder ser completada por outra.

Ladeira (2005) afirma que existe uma tensão entre os papéis sociais atribuídos a um mediador, pois ao mesmo tempo em que esse participante deve ser objetivo e imparcial, precisa alinhar-se ao consumidor, a fim de defender seus direitos. A autora identifica três papéis desempenhados pelo mediador das audiências: mediador do conflito, orquestrador da interação e co-construtor da história do conflito.

1.2.4 Os papéis de atividade

Outra importante discussão empreendida pela teoria de papéis é realizada por Clark (1996), que apresenta o conceito de papéis de atividade a partir da noção de atividades conjuntas. Baseando-se no conceito de tipo de atividade proposta por Levinson (1992)¹⁵, o autor argumenta que o uso da linguagem acontece por meio de atividades conjuntas e os

¹⁵ Segundo Levinson (1992), um tipo de atividade pode ser limitado pelo tempo ou pode ser um processo em andamento. Em um tipo de atividade, há uma definição da tarefa e uma constituição social, além de haver restrições de participantes, ambiente e tipos de contribuições permitidos em tais encontros.

discursos são tipos dessas atividades. Para essa perspectiva, o conceito de atividades conjuntas está intimamente ligado ao uso da linguagem, haja vista que os discursos¹⁶ são tipos de atividades conjuntas e é por intermédio deles que os indivíduos utilizam a linguagem. Esses tipos de atividades não são, entretanto, restritos a uma única forma, podendo variar nas seguintes dimensões: roteirização, pois uma atividade pode ser hermética, como é o caso de uma missa, ou pode ser um evento aberto, ou sem roteiro, como um encontro não combinado previamente entre dois amigos na rua; formalidade, já que pode haver atividades mais formais e eventos mais informais; verbalização, pois, em algumas atividades, a fala é parte integral e, em outras, não; cooperação, pois existem atividades cooperativas como fazer compras em um mercado e competitivas como é o caso de um jogo de tênis; e governança, haja vista que algumas atividades são mais igualitárias, como um quarteto tocando música clássica, ou mais autocráticas, como ocorre nas atividades em que um dos participantes possui um papel dominante, como, por exemplo, em uma entrevista, ou em uma audiência de conciliação, como analisado no presente trabalho. Nos termos de Clark (1996), na maioria das atividades conjuntas não há um roteiro a ser seguido, como acontece em uma cerimônia de casamento. Essas atividades emergem no tempo quando duas ou mais pessoas tentam extemporaneamente alcançar certo fim. Na maioria das atividades conjuntas, os participantes possuem vários objetivos/metapas, entre eles um objetivo principal como, por exemplo, jogar o jogo de xadrez ou interrogar uma testemunha em um tribunal, ou estabelecer o acordo entre os participantes, tal como ocorre no contexto de nossa pesquisa. Porém, de acordo com Clark (1996), os indivíduos podem possuir também outros intentos, a saber: objetivos procedimentais, de fazer tudo de maneira rápida e eficiente, com movimentos claros e cuidando do que está sendo feito; objetivos interpessoais, de manter o contato com os outros participantes, impressioná-los e ser educado, mantendo o autorrespeito; ou agendas privadas, para enganar os outros, livrar-se deles, ou manipular uma situação em vantagem própria. Segundo o autor, esses objetivos influenciam de modo diferente as atividades conjuntas. Em qualquer atividade conjunta, algumas metas tornam-se uma questão de registro público, tendo em vista que a informação será pública, nesse tipo de evento, se ela for abertamente reconhecida por todos os participantes. Para que um objetivo seja conjunto, é necessário que ele seja público e são esses objetivos conjuntos que definem a atividade na qual os participantes estão engajados. Por

¹⁶ Na perspectiva de Clark (1996), as elocuições são atividades conjuntas em que a linguagem convencional possui um papel proeminente.

outro lado, alguns objetivos são privados, podendo ser mais inocentes ou menos inocentes e, ao se tornarem públicos, podem prejudicar seu detentor, como é o caso de um rapaz que deseja impressionar uma moça com seu conhecimento sobre música clássica, situação na qual não conviria fazer aquele objetivo ser público. O mesmo aconteceria para os objetivos privados de ser educado e manter a face e também para enganar e livrar-se dos outros. Já em atividades competitivas como o xadrez, a vitória depende da habilidade do enxadrista de manter objetivos privados reservados, para isso o jogador pode até mesmo enganar os outros participantes a respeito desse objetivo. Nas audiências de conciliação no PROCON, os objetivos dos reclamantes e reclamados são públicos, tendo em vista que ambos têm conhecimento do problema e estão ali para resolver o conflito, mediados pelo mediador, que deve assegurar ampla transparência nas negociações. Entretanto, alguns objetivos podem ser privados, como é o caso de um reclamante que quer ganhar mais benefícios do que teria direito ou do reclamado que deseja ludibriar o reclamante.

No que tange à coordenação da ação, Clark (1996) mostra que toda atividade conjunta requer coordenação entre os participantes, podendo ser realizada por meio de procedimentos convencionais, como, por exemplo, em uma farmácia o atendente e o consumidor usam expressões de uma língua e aplicam procedimentos convencionais para especificar o preço, trocar o dinheiro, colocar os produtos ou remédios em sacolas ou pacotes, e levá-los para a casa ou outro local. Além disso, os indivíduos também coordenam a atividade por meio de procedimentos não convencionais, usando ou não a língua/linguagem. Outro elemento das atividades conjuntas é, em sua maioria, a realização por meio de sequências de seções ou fases, que podem dividir-se em subfases e de onde emergiria uma hierarquia das ações conjuntas. Os três estágios delimitados por Clark (1996) para as atividades conjuntas são: a entrada, o corpo e a saída da atividade. No PROCON, contexto de nosso estudo, as fases das audiências de conciliação foram identificadas por Oliveira (2010), a saber: i) Enquadre legal da reclamação; ii) Atribuição de responsabilidade e iii) Produção do acordo¹⁷.

Clark (1996, p.37-38) elenca uma série de características das atividades conjuntas, transcritas a seguir: i) Participantes – uma atividade conjunta é realizada por dois ou mais

¹⁷ Na fase 1, Enquadre legal da reclamação, o mediador solicita a versão das partes envolvidas e busca informações; na fase 2, Atribuição de responsabilidade, o profissional formula posições, faz perguntas para checar a veracidade das informações, refutar, desafiar as posições dos participantes e esclarecer dúvidas; na fase 3, Produção de acordo, o mediador faz perguntas para buscar informações, perguntas de pedido de confirmação e de confirmação do acordo (OLIVEIRA, 2010, p. 56).

participantes; ii) Papéis de atividade – os participantes de uma atividade conjunta assumem papéis públicos que contribuem para determinar suas divisões de trabalho; iii) objetivos públicos – os participantes buscam estabelecer e alcançar objetivos públicos conjuntos; iv) objetivos privados – os participantes de uma atividade conjunta podem tentar, de forma privada, alcançar seus próprios objetivos privados; v) hierarquias – uma atividade conjunta emerge de uma hierarquia de atividades ou ações conjuntas; vi) procedimentos - ações conjuntas abarcam tanto procedimentos conversacionais quanto não conversacionais; vii) limites – atividades conjuntas bem sucedidas possuem uma entrada e saída conjuntamente planejadas pelos participantes; e viii) dinâmica –as atividades conjuntas podem ser simultâneas ou intermitentes, podendo expandir, contrair ou dividir entre os indivíduos envolvidos, como é o caso de uma conversa entre quatro pessoas que pode ser dividida em duas conversas ou de uma conversa que ganha mais participantes, expandindo-se.

Para Clark (1996), uma atividade conjunta nem sempre segue um roteiro, tal como em uma cerimônia de casamento, mas acontece quando duas ou mais pessoas tentam atingir determinado fim, pois, ao desenvolverem uma atividade, os indivíduos são ratificados como participantes e recebem papéis. A esses papéis, Clark (1996) dá o nome de papéis de atividade. Para o autor, os papéis de atividade são papéis públicos que ajudam a determinar a divisão do trabalho, auxiliando os participantes a modelar o que cada um faz, de forma que os outros entendem o que ele está fazendo. Sendo assim, quando um indivíduo participa em uma atividade conjunta, ele não somente é ratificado como um participante, mas também é ratificado como alguém que possui determinado papel ou papéis. O autor cita, como exemplo, uma interação em uma farmácia, em que, de um lado, está a atendente, e do outro, o cliente. Nesse contexto, esses dois papéis contribuem para que os participantes se entendam e levem a cabo a interação. Clark (1996) também chama a atenção para o fato de que os papéis podem mudar de uma atividade para outra, como é o caso de um indivíduo ser um atendente de uma farmácia em uma interação e participante de uma palestra em outra, ou podem emergir somente quando estiver claro quem é quem na interação, dessa forma os papéis podem requerer ações e interpretações diferentes dos atores sociais.

Tratando dos papéis assumidos pelos participantes em encontros de uma equipe de apoio a vítimas de inundações¹⁸, Housley (1999) fundamenta-se na visão de papel como um conceito organizacional utilizado pelos participantes em ambientes sociais (cf. HILBERT, 1981) para identificar os papéis de leigo e de profissional, diferenciando esses participantes pela expertise de um deles: o profissional sabe o que é certo dizer à vítima¹⁹. Nos termos do autor, “papéis não são entidades fixas, mas um fenômeno relacionado aos participantes, e podem ser entendidos como recursos categoriais realizados interacionalmente e utilizados em diversos contextos” (HOUSLEY, 1999, p. 13). Os dados do autor mostram que o papel é reconhecido e realizado interacionalmente, além de ser utilizado como um recurso para executar o trabalho. Nos encontros da equipe de apoio analisados por Housley (1999), os membros tanto negociam quanto contestam o papel por meio de técnicas e estratégias hábeis e ordenadas. Em resumo, para o autor, papel é um recurso que pode ser orientado, realizado, contestado, negociado e distribuído na interação entre os participantes de um encontro profissional.

Outro trabalho empírico na perspectiva interacional que trata de desempenho de papel em ambiente profissional é a proposta de Sarangi (2010) para análise de interações em consultas médicas. O autor utiliza a obra de Goffman (1959, 1961, 1974, 1981) como ponte e enfatiza as relações entre as noções de status e de papel apresentadas por Linton (1971)²⁰. Sarangi (2010) argumenta que, apesar das críticas a essa visão, considerada estática pelos teóricos posteriores, as discussões do antropólogo sugerem que o papel corresponderia a um aspecto dinâmico do status (SARANGI, 2010, p. 30). Fundamentando-se ainda na discussão de Linton (1945) acerca da incerteza dos indivíduos, na modernidade, sobre os seus status e papéis e sobre os status e papéis dos outros em uma sociedade com novas tecnologias e grande mobilidade espacial, Sarangi (2010) estende a perspectiva do autor para o campo das profissões, tendo em vista que o papel de um profissional está relacionado às expectativas de seus clientes.

¹⁸ A estrutura da equipe era baseada em várias disciplinas e conhecimentos, com o intuito de realizar o trabalho de forma multidisciplinar. A equipe era composta por um líder, três assistentes sociais, um orientador psicológico, um coordenador leigo e um estudante de Serviço Social.

¹⁹ Segundo o autor, um dos medos apresentados pelo voluntário leigo era o de dizer algo errado para a vítima. Dessa forma, o dizer ou não dizer algo errado está associado ao papel que diferencia o profissional do participante leigo em determinados casos.

²⁰ Lembramos que, para Linton (1971, p. 112), status é “a posição de um indivíduo no sistema de prestígio de uma sociedade” e papel é “a soma total dos padrões culturais associados a um status particular”.

Para discutir a noção de papéis em contextos profissionais, Sarangi (2010) considera que os tipos de atividade exigem o desempenho de um conjunto de papéis (MERTON, [1949] 1968)²¹. Como Goffman (1961) sustenta que, dentro desse conjunto, há papéis latentes que podem emergir a qualquer momento na interação, Sarangi (2010) define papéis de atividade como aqueles que fazem parte do conjunto de papéis em atividades profissionais e são dependentes dos outros participantes (SARANGI, 2010, p. 40). Por exemplo, em uma reunião o papel de presidente é somente legitimado na presença de outros membros do comitê, presumindo, então, que existe um mandato institucional previamente instituído com relação a seu papel naquela interação. Durante uma pausa para o café, o papel de atividade do presidente do comitê é suspenso e, até mesmo durante a reunião, pode haver mudanças no *footing* que darão a esse participante a chance de expor suas próprias ideias.

Assim, o autor distingue papel de atividade, que depende do tipo de atividade na qual o participante está envolvido e “é geralmente definido em relação a outros participantes” (SARANGI, 2010, p. 39), e papel discursivo, que se refere “à relação entre o participante e a mensagem (se ele a está produzindo, recebendo-a, ou a transmitindo em nome de outro etc.)” (SARANGI, 2010, p. 40)²².

Em sua análise de interações em consultas médicas em ambientes de assistência básica²³, Sarangi (2010) chama atenção para dois papéis conflitantes dos médicos²⁴, o papel terapêutico e o pedagógico, que estão contidos no conjunto de papéis do profissional em um ethos de assistência médica centrada no paciente. Para analisar esses papéis, Sarangi (2010) utiliza a terminologia de Heritage e Stivers (1999) sobre os dois tipos de comentário de um médico. O comentário online é usado pelo profissional para descrever o que ele está vendo, sentindo ou ouvindo durante o exame físico do paciente. Já o comentário off-line refere-se a

²¹ Remetemos ao item 1.2.1, quando resenhamos Merton ([1949] 1968).

²² É interessante observar que a definição de papel discursivo proposta por Sarangi (2010), embora análoga à de Thomas (1986), introduz novas categorias de análise, pois o autor utiliza os conceitos de formato de produção e estrutura de participação na fala (GOFFMAN, [1979] 2002). Quanto ao formato de produção, o falante pode ser *animador* (que dá voz à palavra de outros); *autor*, que expressa seus sentimentos e as palavras referentes a eles; e *responsável*, que possui um papel institucional e está comprometido com suas próprias palavras. Já a estrutura de participação refere-se aos ouvintes, que podem ser ratificados (endereçados ou não endereçados) e não ratificados (ouvintes por acaso ou intrometidos).

²³ Os dados analisados pelo autor são interações entre médicos e seus pacientes (crianças), acompanhados de seus pais ou responsáveis.

²⁴ De acordo com Sarangi (2010, p. 41), historicamente, a caracterização do papel de médico pode ser creditada a Foucault (1972), que identifica o que pode ser entendido, nos termos de Merton ([1949] 1968), como um conjunto de papéis que combina aspectos de educação, terapia, controle e salvaguarda do bem comum.

explicações do médico ao paciente ou a seus responsáveis, e que têm a função, neste contexto, de colocar em primeiro plano o papel educacional de o clínico desestimular a participação dos pais no tratamento futuro da criança. O autor notou, em seus dados, que tanto os comentários online quanto off-line têm função retórica, pois os pais, que acompanham seus filhos no ambiente da consulta, continuam como a plateia que entreouve a conversa terapêutica e como os primeiros endereçados na antecipação de planos de ações futuras²⁵. Por conta do caráter argumentativo, pedagógico e terapêutico da conversa entre o clínico e os pais, Sarangi (2010) conclui que “em uma consulta médica, dependendo do caráter do paciente e das suas expectativas, o médico momentânea e cumulativamente precisa configurar papéis relevantes de um conjunto” (SARANGI, 2010, p. 50).

1.2.5 Hibridismo de papéis

O conceito de hibridismo de papéis em contextos profissionais é tratado por Sarangi (2011) a partir das postulações de Coser (1975). Essa autora expande a teoria de Merton ([1949] 1968) e sugere uma distinção entre conjunto de papéis simples e complexos. Para Coser (1975, p. 259), conjuntos de papéis complexos não constituem restrições à individualidade, mas podem ser vistos como hibridismo de papéis não apenas em conflito, mas também frequentemente em uma relação complementar (SARANGI, 2011, p. 4). Para Sarangi (2011), o hibridismo é um fenômeno dominante que ocorre em esferas públicas e sociais e que, além de ser um processo linguístico colocado em prática na intertextualidade e interdiscursividade, é também um conjunto de atos comunicativos dependente das relações de papéis (SARANGI, 2011, p. 2).

Como exemplo de hibridismo complexo, Sarangi (2011) apresenta a relação entre conjunto de papéis e tipos de discurso²⁶, com dados de diversos contextos de trabalho: assistência médica, assistência social, mediação familiar e entrevista de seleção²⁷. Por

²⁵ Sarangi (2010) dá o exemplo de como o médico, por meio de uma explicação, ou seja, um comentário off-line sobre como os antibióticos matam bactérias e a distinção entre a infecção viral e a bacteriana, argumenta com os pais sobre a não necessidade de receitar antibióticos para a criança.

²⁶ Para Sarangi (2011), a noção de tipo de discurso está relacionada ao tipo de atividade (LEVINSON, 1979). Como exemplo de tipo de atividade, o autor cita uma consulta médica e um seminário de universidade. Já o tipo de discurso caracteriza formas de fala, como, por exemplo, um interrogatório ou um discurso reportado.

²⁷ No original, *gatekeeping encounter*. Schiffrin (1994, p. 146) define *gatekeeping encounter* como “situações de fala assimétricas durante as quais uma pessoa que representa uma instituição social procura reunir informações sobre as vidas, crenças e práticas das pessoas que estão fora daquela instituição com o intuito de garantir a

exemplo, o autor identifica, no conjunto de papéis desempenhados por um médico em uma consulta de aconselhamento a paciente com câncer, os papéis de provedor de aconselhamento e provedor de informações. Quanto aos tipos de discurso, enquanto o paciente ocupa uma posição interacional passiva, sinalizada por respostas mínimas, o médico formata as informações relevantes como conselho²⁸. Nesse caso, há um hibridismo entre os papéis do médico como provedor de aconselhamento e como provedor de informações ao mostrar os prós e contras associados ao conselho. Na análise de outro contexto, a assistência social, Sarangi (2011) demonstra que, na discussão sobre o bem-estar da criança, a mãe é enquadrada em dois papéis do conjunto de papéis, ao ser apresentada como mãe, alguém que ama seus filhos e cuidadora, uma pessoa responsável que atende às necessidades físicas e de bem-estar de seus descendentes. Outro exemplo dado por Sarangi (2011) retrata uma mediação familiar, na qual o marido pergunta à mediadora se teria como somente ele se encontrar com ela, fazendo uma reunião entre uma parte. A mediadora afirma que, diferentemente do que ocorre na conciliação, não há como haver mediação sem o mediador e duas ou mais partes, pois esse tipo de atividade não pode ser formado por apenas a apresentação de um lado da história. Ao mesmo tempo em que a mediadora enfatiza a importância de haver mais de uma parte presente no encontro, a profissional também permite que o marido expresse suas próprias ideias, como seria o comum de acontecer em conciliações,consequentemente o papel de mediador se aproxima do papel do conciliador nesse aspecto. O último exemplo de hibridismo complexo fornecido por Sarangi (2011) aborda uma entrevista de seleção para a adesão ao *Royal College of General Practitioners*. O candidato é submetido a uma encenação em que deve conversar com a mãe de uma criança que se machucou ao pisar em uma agulha na areia de uma praia. O entrevistador pede ao candidato para simular a situação e fazer o atendimento da criança, passando do papel de entrevistado para o papel de médico em uma clínica. A transição entre os dois papéis se torna difícil para o candidato, que não vê na sala alguém que pudesse assumir o papel fictício da mãe, além de haver uma falha correspondente por parte do entrevistador, que não mudou o registro para ocupar o papel de mãe.

concessão de um privilégio institucional [a elas].” Com relação aos dados analisados por Sarangi (2011), trata-se de um exame de adesão ao *Royal College of General Practitioners*.

²⁸ Silverman (1997) já identificara esse formato de informação como conselho.

O hibridismo de papéis também é abordado por Pacheco (2013) em trabalho que analisa dados extraídos de três edições do programa Roda Viva²⁹. O estudo da autora tem como foco a construção e a negociação de posições na interação, atribuições e reivindicações de papéis pelos entrevistadores, o Ministro da Educação Paulo Renato de Souza, o Ministro da Saúde José Gomes Temporão e o ex-Ministro da Casa Civil José Dirceu no encontro. Segundo Pacheco (2013), esse programa televisivo pode ser categorizado como híbrido, pois possui o padrão interacional de pergunta-resposta em conjunto com a apresentação e contestação de pontos de vista. Por conta desses padrões de interação, o programa Roda Viva é definido como uma entrevista-debate³⁰.

Embasando-se em obras importantes no que tange à conceptualização e discussão sobre a teoria dos papéis (MERTON, 1957; GOFFMAN, 1959, 1961; SARANGI, 2000, 2010, 2011; WEIZMAN, 1996, 2006, 2008), Pacheco (2013) observa que o hibridismo na atividade de fala permite que papéis sociais e de atividade sejam negociados, reivindicados, atribuídos e refutados pelos participantes ao longo da interação de uma maneira dinâmica, podendo ser utilizados na defesa de pontos de vista. Além dos dois tipos de papéis supracitados, a autora reconhece o hibridismo nos papéis discursivos desempenhados pelos entrevistadores do encontro, apresentando as ações realizadas por eles. Por fim, os múltiplos papéis e os conjuntos de papéis que emergem na interação são apresentados como passíveis de conflito pela linguista. Os múltiplos papéis podem ser utilizados na prática de uma resposta evasiva por parte dos entrevistados, gerando tanto perguntas desafiadoras logo na sequência, quanto na disputa que ocorre após o uso de papéis distintos. Sendo assim, o entrevistado responde quando lhe convém e o entrevistador pergunta tentando fazer emergir outro papel do entrevistado. A autora exemplifica com a entrevista do Ministro Paulo Renato de Souza, em que ele se apresenta como ministro da educação e os entrevistadores utilizam esse papel para confrontar o ponto de vista de que existe uma avaliação qualitativa por parte do governo. Um exemplo que podemos citar de evasão por meio de outro papel ocorre na entrevista do então Ministro de Saúde José Gomes Temporão, na qual há uma pergunta sobre sua opinião a respeito da descriminalização/legalização do aborto. O ministro não se apresenta nesse papel de atividade, mas nos papéis sociais de pai e de católico, posicionando-se como um

²⁹ O Roda Viva, transmitido pela TV Cultura, é um programa televisivo em que o entrevistado é colocado no centro de uma arena e questionado por uma bancada composta por jornalistas e personalidades de destaque.

³⁰ Pacheco (2013) utiliza o mesmo termo (entrevista-debate) usado por Emmerstsen (2007), que analisa perguntas desafiadoras em painéis de entrevistas britânicos.

representante da vida e mitigando sua resposta. Já o conjunto de papéis sociais pode ser conflituoso quando certas ações que constituem um papel podem ser realizadas e outras não, por exemplo, no papel de político cassado o indivíduo pode atuar como membro de partido em uma campanha eleitoral, entretanto, não pode ocupar um cargo no governo, tal como ocorreu na entrevista do ex-ministro José Dirceu.

A partir das discussões de Sarangi (2010, 2011) sobre papéis de atividade, hibridismo de papéis e da noção de mandato institucional (MAYNARD, 1984), Vieira e Marques (2013) analisam os papéis desempenhados por uma juíza em uma Audiência do Juizado Especial Criminal, contexto jurídico em que são julgados crimes e contravenções de menor potencial ofensivo, com penas inferiores a dois anos. A partir de uma perspectiva sociointeracional, o estudo investiga de quais papéis a juíza lança mão na interação com as partes e por que determinados papéis são salientados, além daqueles impostos pelo mandato institucional. Vieira e Marques (2013) encontram papéis de atividade híbridos que emergem tanto para o cumprimento da agenda institucional quanto para o controle da interação. O primeiro grupo reúne papéis orientados para a realização de tarefas relativas ao mandato institucional do juizado. Nesse caso, a juíza desempenha os seguintes papéis: inquiridora (coleta de depoimentos e apuração dos fatos); mediadora (promoção do acordo entre as partes); especialista (descrição dos procedimentos legais de uma Audiência Preliminar Criminal); e instrutora (explicações sobre os procedimentos da transação penal³¹). No segundo grupo, estão os papéis que possuem a função de fazer o controle da interação, com o intuito de dar curso à audiência: o papel de controladora é utilizado quando os participantes não seguem as regras do sistema de trocas de turnos preponderante naquele tipo de evento e o papel de disciplinadora emerge no momento em que as partes desobedecem às regras de comportamento daquele contexto institucional (VIEIRA e MARQUES, 2013, p. 202). De acordo com as autoras, embora possuam propósitos diferentes, esses papéis não são conflitantes, pois contribuem para que o mandato institucional (MAYNARD, 1984) seja alcançado naquela interação.

³¹ Transação Penal é o benefício oferecido ao réu primário com a função de não encaminhar o processo ao Ministério Público. Se a transação penal for aceita e houver a fruição do prazo para o pagamento do acordo judicial, o processo é encerrado.

Já em Sarangi (2014) é retomada a inter-relação entre tipos de papéis e tipos de discurso, a partir da análise da prática profissional em aconselhamento genético³², encontro caracterizado por Sarangi (2000) como um tipo de atividade híbrida que reúne aspectos de consulta médica, terapia/aconselhamento, em encontro para prestação de serviços³³ e em entrevista de seleção. Segundo o autor, as características desses ambientes de trabalho resultam em um hibridismo interacional, que, em termos da estrutura de participação, é alcançado pela combinação de dispositivos linguísticos e interacionais.

Em trabalhos anteriores (cf. SARANGI, 2000, 2010, 2011), Sarangi já abordara os tipos de atividade e como eles são constituídos por meio dos tipos de discurso. Para o autor, o hibridismo discursivo em um tipo de atividade é intensificado pelo tipo de papel disponível para os participantes; já os tipos de discurso justificam esse hibridismo interacional e podem ser utilizados em variados tipos de atividade e assumir diferentes funções. Dessa forma, o que torna o tipo de atividade interacionalmente híbrido é a interação entre os tipos de discurso e os tipos de papéis. Em seu estudo de encontros de aconselhamento genético, o modelo de hibridismo encontrado por Sarangi (2014) é complexo, pois não é apenas manifesto por variados papéis pertencentes ao conjunto de papéis do conselheiro³⁴, mas também pela maneira como o conjunto de papéis do profissional se alinha com as mudanças de papéis pertencentes ao conjunto de papéis dos clientes, como, por exemplo, mãe, mãe solteira e porta-voz das mulheres. Essa relação entre os conjuntos de papéis e tipos de discurso é vista pelo autor como marcada pelo dinamismo. Esse aspecto dinâmico medeia o tipo de atividade e contribui para o hibridismo interacional tanto de forma simples quanto de forma complexa. Sarangi (2014) enfatiza que, embora constituintes de um conjunto de papéis, tais como genitor, mãe e parceiro possam ser utilizados em situações do cotidiano, em ambientes de aconselhamento genético esses papéis tornam-se mais complexos, especialmente quando os exames são vistos como identificação, avaliação e/ou priorização de riscos. Por fim, o autor discute a questão da relativa incompatibilidade entre um papel e outro de um mesmo

³² O aconselhamento genético, do inglês *genetic counselling*, é definido por Sarangi (2014) como um tipo de atividade híbrida que reúne aspectos de consulta médica, terapia/aconselha em que os pacientes e/ou seus parentes são informados sobre a natureza e as consequências um determinado distúrbio, as probabilidades de desenvolvê-lo ou transmiti-lo, opções de gestão e planejamento familiar.

³³ *Service encounter*, que traduzimos como encontro para a prestação de serviços, é um tipo de atividade no qual o consumidor interage com o prestador de serviços, seus empregados ou máquinas designadas para aquela função.

³⁴ O conjunto de papéis do conselheiro é composto pelos papéis de expert biomédico, conselheiro psicossocial, terapeuta, prestador de serviços, consultor genético, mediador e advogado.

conjunto, dando como exemplo o papel de conselheiro e o de entrevistador de seleção que fazem parte do papel de atividade do consultor genético. Para Sarangi (2014), as incompatibilidades sutis ou até mesmo as características conflitantes que são associadas aos tipos de papéis em um conjunto de papéis podem ser evitadas por intermédio de usos estratégicos de tipos de discurso em um tipo de atividade.

Também o trabalho de Pinto (2015) investiga o desempenho de papéis híbridos em contexto institucional. A autora analisa dados retirados de dois interrogatórios policiais em uma delegacia da mulher, mostrando os papéis híbridos desempenhados por um investigador de polícia. De acordo com Pinto (2014), a mudança de papéis está ligada aos diferentes enquadres assumidos pelo policial. Ao mudar de enquadre, o investigador estaria, também, mudando de papel de atividade naquele encontro. Baseando-se em Goffman (1961), a autora entende papéis como unidades básicas da socialização dos indivíduos e utiliza a Sociolinguística Interacional, a partir de noções como enquadre, alinhamento e *footing*. Pinto (2015) ainda recorre aos pressupostos da Análise da Conversa Etnometodológica (SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 1974) e às contribuições de Sarangi (2010, 2011) sobre papéis de atividade e hibridismo de papéis. Os resultados obtidos são os de que, nos interrogatórios policiais, o inspetor, pela mudança de enquadres, alinha-se com o que é dito ou realizado pelos participantes da interação e desempenha os papéis de recriador infantil, ao dirigir-se de forma descontraída a uma criança, tentando entretê-la, a fim de apurar os fatos sobre um possível abuso sexual que ela teria sofrido; de avaliador, no momento em que procura auxiliar os participantes a entenderem o que gerou o conflito; de instrutor legal/avaliador, ao tentar solucionar a questão entre os participantes por meio da orientação legal sobre os procedimentos que seriam realizados pelos advogados deles e avaliando o profissionalismo desses advogados; e de negociador, quando procura negociar com as partes a produção do acordo que atuaria no não encaminhamento do caso criminal de agressão física à justiça. Os resultados do estudo mostram que a performatização desses papéis contribuiu para a realização e eficiência da prática profissional do inspetor de maneira que os papéis foram assumidos de forma complementar, auxiliando o policial no interrogatório e na resolução dos conflitos.

Em recente estudo sobre os papéis desempenhados pelos indivíduos no novo ambiente profissional³⁵, Halvorsen e Sarangi (2015) analisam o hibridismo entre papéis discursivos e papéis de atividade na negociação da tomada de decisão e na produção de resultados em reuniões de trabalho em uma empresa internacional de gás e petróleo³⁶. Adotando a abordagem da análise da atividade³⁷, os autores consideram as reuniões de trabalho por eles investigadas como um tipo de atividade, isto é, um encontro reconhecido socioculturalmente que possui orientação para o cumprimento de uma meta e restrições nas contribuições de cada participante. Com relação a essas contribuições, os autores abordam o papel dos participantes, tomando a obra de Goffman (1961, 1981) como ponto de partida e focando, principalmente, nos conceitos de *footing* e estrutura de participação.

Seguindo as discussões desenvolvidas por Sarangi (2010, 2011) a respeito do hibridismo entre papel discursivo e papel de atividade, Halvorsen e Sarangi (2015) consideram que ambos os papéis são dependentes tanto da atividade na qual são utilizados quanto do mandato social³⁸ de uma determinada situação. Levando em consideração que os papéis de atividade são manifestos e negociados no nível da elocução, Halvorsen e Sarangi (2015) concluem que, pela adoção ou designação de um determinado tipo de papel discursivo, os participantes demonstram suas posições sociais e relações, além de redefinir e reenquadrar a atividade da qual que estão participando (HALVORSEN e SARANGI, 2015, p. 6). Os autores sugerem uma perspectiva baseada no entendimento de que os tipos de atividade são compostos por tipos de discurso, os quais caracterizam formas de fala e interação verbal ou não verbal³⁹. Para Halvorsen e Sarangi (2015), os tipos de discurso constituem a base dos

³⁵ Segundo os autores, esse novo ambiente profissional é caracterizado por práticas de trabalho que aliamos profissionais como um time, distanciando-se de estruturas tradicionais hierárquicas nas tomadas de decisão nas empresas.

³⁶ Os corpora dos autores são compostos por reuniões de trabalho que têm como objetivo a solução de problemas e a tomada de decisões em situações de alto risco.

³⁷ A análise de atividade (*activity analysis*, em inglês), de acordo com Halvorsen e Sarangi (2015), percebe a língua como indexical, ou seja, dependente de seu contexto de produção e recepção e descreve detalhadamente a situação, focando na estrutura, na sequência interacional e em mapas temáticos do encontro. A análise da atividade entende a atividade como uma unidade fundamental de análise e a utiliza com o intuito de lidar com a lacuna entre o individual e o social.

³⁸ Os autores não definem “mandato social”, mas o conceito pode ser relacionado à meta de determinada interação institucional.

³⁹ Na definição dos autores, os tipos de discurso envolveriam, por exemplo, uma pergunta, uma confirmação, uma concordância ou uma apresentação de opções.

papéis discursivos⁴⁰ e de atividade. Isso porque os papéis de atividade podem ser mapeados por meio dos papéis discursivos e estes podem sê-lo através dos tipos de discurso.

No ambiente profissional investigado por Harvolsen e Sarangi (2015), os participantes são ratificados como receptores com direitos de fala e podem assumir e receber papéis como participantes primários, ou endereçados, além de papéis secundários, como audiência, dependendo de seus papéis organizacionais, da experiência profissional, do engajamento, de interesses estratégicos etc.

Na próxima seção, são apresentados os pressupostos teórico-metodológicos desta pesquisa.

⁴⁰ Os autores retomam definição de Sarangi (2010) e consideram que o papel discursivo envolve a noção do participante como aquele que responde, avalia, apresenta ou pergunta algo.

2. PRESSUPOSTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS

Neste capítulo, estabelecemos as orientações teórico-metodológicas deste estudo. No item 2.1, apresentamos pressupostos da Linguística Aplicada das Profissões e no item 2.2, discorremos sobre a interação institucional e suas peculiaridades. O item 2.3 trata do tipo de pesquisa que realizamos e as seções seguintes delineiam o contexto do estudo. Por fim, no item 2.4, são descritos os procedimentos metodológicos realizados para o desenvolvimento desta pesquisa.

2.1 Linguística Aplicada das Profissões

Somamos a este estudo a importante contribuição do professor Srikant Sarangi (2001) e de seu trabalho em Linguística Aplicada das Profissões. A metodologia proposta pelo autor visa ao desenvolvimento de um trabalho em que pesquisadores observam o contexto de pesquisa a partir de uma perspectiva êmica, mas com o olhar voltado para a inter-relação entre pesquisadores e pesquisados, de modo que ambos possam assumir uma agenda de pesquisa colaborativamente construída. Essa postura metodológica possibilita olhar para um determinado problema com um novo enfoque (o do pesquisado). Além disso, torna o processo de pesquisa uma via de mão dupla de intercâmbio de conhecimento – o do profissional praticante e o do linguista. Essa metodologia convida-nos a repensar o papel da pesquisa diante da sociedade e também dentro do próprio meio acadêmico.

Segundo a Profa. Dra. Maria do Carmo Leite Oliveira, em entrevista concedida a Silveira, Abritta e Vieira (2015), o ato de assumir essa perspectiva de pesquisa implica um comprometimento com a transformação social, por meio de uma sociedade mais justa e eficiente. Essa contribuição, na visão da linguista, tem início com uma produção de conhecimento que ajude na compreensão dos problemas da contemporaneidade, produzindo estudos que oferecem a oportunidade de análise e explicação pela e na linguagem sobre novas questões e mudanças que estão revolucionando as práticas e papéis dos profissionais. A professora acrescenta que, com esse tipo de trabalho, há múltiplas oportunidades de construção de um conhecimento novo para os linguistas aplicados e relevância tanto para os profissionais quanto para a sociedade. Consequentemente, por meio dos resultados das

pesquisas, os linguistas aplicados podem pensar em instrumentos para tornarem as práticas mais eficientes, as pessoas mais satisfeitas e o Brasil mais competitivo.

Nos termos de Sarangi (2012), essa perspectiva dissolve o abismo que está entre a pesquisa pura e a aplicada e dá à segunda um potencial de significado mais amplo. Sarangi (2012) defende que o pesquisador aplicado não só aborde problemas da vida real, mas aborde-os com o auxílio daqueles que os conhecem com propriedade, começando com uma problematização e conduzindo a realizações consultivas e colaborativas entre profissional e pesquisador.

Entretanto, Sarangi (2012) alerta para alguns problemas associados aos estudos do discurso profissional, entre eles, o acesso ao cenário de pesquisa. O autor sugere que os pesquisadores o negociam com diferentes tipos de profissionais, não apenas no que se refere às atividades de *frontstage*, mas também no que diz respeito ao que ocorre nas atividades de *backstage*. Isso porque, segundo Sarangi (2012), o acesso ao *backstage*, para além de gerar novos dados, é necessário para o entendimento das atividades de *frontstage*. Ligada a essa noção de acesso aos dados está o que o autor, baseando-se no conceito de Labov (1972), chama de paradoxo do observador. Esse paradoxo está relacionado à tentativa de coletar dados autênticos, procedimento que corromperia os dados por conta da presença do pesquisador. Associada a essa noção está o paradoxo do participante, que acontece quando o pesquisador tenta se comportar de forma neutra, como um observador disfarçado, e, por essa atitude, influencia o comportamento do participante. Uma forma de minimizar os efeitos do paradoxo do participante é o linguista comportar-se naturalmente como um pesquisador. O último paradoxo é denominado paradoxo do analista e se refere ao risco de interpretação errônea ou uma subinterpretação dos dados, haja vista que existe mais por trás da conduta profissional que linguagem e interação, como, por exemplo, conhecimentos específicos de uma área, dos procedimentos da instituição e das experiências vividas pelo profissional. Com a intenção de reduzir esse paradoxo e atuar como validade ecológica, Sarangi (2012) propõe a incorporação do conhecimento do profissional aos comentários do analista por meio de perguntas como "o que você pensa que está acontecendo?".

Apoiando-se em Collins e Evans (2002), Sarangi (2012) apresenta os objetivos dos linguistas aplicados e analistas do discurso profissional. Segundo Sarangi (2012, p. 15), esses

objetivos estão relacionados à fixação de expertise discricionária na mentalidade dos pesquisadores que devem distinguir entre: (i) a descoberta e a utilidade; (ii) diferentes tradições da análise do discurso com relação ao foco analítico de suas próprias pesquisas e a utilidade (ir além da ideia de que, ao aplicar a estrutura analítica, os pesquisadores estão fazendo seu trabalho relevante); e (iii) variações de prática profissional, além de dar conta de tais diferenças nos termos de evidência discursiva.

Tendo em vista que o presente estudo lida com o contexto institucional de audiências de conciliação no PROCON, na seção subsequente, são descritos pressupostos básicos referentes à interação institucional e às suas peculiaridades.

2.2 Interação institucional

Drew e Heritage (1992) denominam *interação institucional* a fala orientada para a condução de tarefas em ambientes institucionais⁴¹. Ou seja, uma interação é institucional quando os participantes conduzem suas ações conversacionais por referência a metas ou funções específicas de determinadas instituições sociais. Nos termos de Drew e Heritage (1992, p. 22), as interações institucionais envolvem três características inter-relacionadas:

- i) são normalmente influenciadas por orientações para metas, de caráter convencional relativamente restrito;
- ii) podem frequentemente envolver restrições especiais e particulares quanto àquilo que os participantes tratarão como contribuições admissíveis para o encontro em curso;
- iii) podem ser associadas a estruturas inferenciais e procedimentos que são peculiares a contextos institucionais específicos.

Sarangi e Roberts (1999) distinguem entre interação institucional e profissional. No momento em que os profissionais utilizam o discurso para cumprir e realizar suas obrigações e responsabilidades, entende-se que esses indivíduos estejam fazendo uso de um discurso profissional. De acordo com Sarangi e Roberts (1999), em um nível superficial, uma descrição profissional terá características que, além de duráveis, são também legítimas e de

⁴¹ Os autores apontam dois tipos de ambientes institucionais: os mais formais, tais como interações em tribunais, e os menos formais, como, por exemplo, as audiências no PROCON, nosso contexto de estudo.

grande autoridade. Desse modo, além do conhecimento específico de uma área, o profissional também deve saber utilizar o discurso de sua profissão para certificar e adquirir credibilidade.

O discurso institucional, por outro lado, é constituído por aquelas características que são atribuídas a uma prática institucional pelos profissionais e clientes e é caracterizado por práticas descritivas legítimas e racionais que são respaldadas por um conjunto de regras e regulamentações que governam uma instituição. Sarangi e Roberts (1999) argumentam que a ordem institucional não é consolidada por formas particulares de organização social, mas por discursos regulatórios. Como exemplos desses dois tipos de discurso, os autores apresentam como discurso profissional a prática do médico que reúne as narrativas, o diagnóstico, a demonstração de autoridade médica como evidência e o discurso institucional como a função de selecionar, treinar e avaliar os discursos sobre a administração de hospitais e cirurgias etc., além das vozes usadas pela instituição com intuito de se descrever para o mundo. Sarangi e Roberts (1999) mostram que alguns procedimentos fazem parte tanto do discurso profissional quanto do discurso institucional, como é o caso de regras abstratas e categorias que são centrais para muitas funções dos representantes profissionais e institucionais. Com relação ao estudo desses tipos de discurso, os autores mostram que existem duas tradições para a análise dos dados. A primeira, que em inglês recebe o nome *frontstage*, examina a face pública do ambiente de trabalho como, por exemplo, os encontros entre médico-paciente e advogado-cliente. A segunda tradição de estudos chamada de *backstage* é a prática profissional fora do domínio público ou o trabalho de profissionais que exercem suas funções fora desse domínio, como é o caso de auxiliares de uma equipe.

Nesta dissertação, alinhamo-nos à tradição de estudos de *frontstage* por recorrermos a dados de audiências de conciliação entre mediadores e participantes, além de estarem ligados ao discurso institucional do PROCON por meio de papéis de atividade que descrevem a instituição para o mundo e estão vinculados a regras e a regulamentações daquela instituição.

Na próxima seção, está apresentado o tipo de pesquisa com a qual lidamos neste trabalho.

2.3 Tipo de pesquisa

Este estudo é vinculado à tradição de pesquisa qualitativa e interpretativa (DENZIN e LINCOLN, 2006), pois nos alinhamos àqueles que veem como as principais tarefas do pesquisador descrever e compreender o significado das ações humanas, além de identificar o que os atores sociais estão fazendo ao utilizarem a linguagem.

Segundo Denzin e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa é um campo de investigação que atravessa diversas disciplinas, campos e temas. Entre eles, estão as tradições associadas ao fundacionalismo, ao positivismo, ao pós-fundacionalismo, ao pós-positivismo, ao pós-estruturalismo e às diversas perspectivas e/ou métodos de pesquisa qualitativa relacionados aos estudos culturais e interpretativos.

Para os autores, o pesquisador qualitativo pode ser visto como um *bricoleur*, um confeccionador de colchas que costura, edita e reúne pedaços da realidade, proporcionando uma unidade psicológica e emocional. Esse confeccionador trabalha com um tipo de pesquisa que ressalta a natureza socialmente construída e de dupla essência da realidade. Por um lado, tem-se um compromisso com a abordagem interpretativa. Por outro, defende-se a noção de que a realidade não pode ser totalmente apreendida. Denzin e Lincoln (2006) afirmam que os pesquisadores qualitativos têm uma preocupação com o ponto de vista do indivíduo e apresentam uma definição para esse tipo de pesquisa. De acordo com os autores,

a pesquisa qualitativa é um campo interdisciplinar, transdisciplinar e, às vezes, contradisciplinar, que atravessa as humanidades, as ciências sociais e as ciências físicas. (...) Seus praticantes são suscetíveis ao valor da abordagem de múltiplos métodos, tendo um compromisso com a perspectiva naturalista e a compreensão interpretativa da experiência humana (DENZIN e LINCOLN, 2006, 2006, p. 21)

Segundo Stake (2007), os pesquisadores qualitativos têm como foco a investigação para promover a compreensão. Essa compreensão baseia-se na empatia do investigador para com o leitor por meio da descrição, que transmitiria ao leitor a experiência adquirida na investigação. Os pesquisadores podem lançar mão de perguntas de pesquisa, orientando-se para casos ou fenômenos com o intuito de obter padrões previstos ou não. Stake (2007) destaca, baseando-se em Erickson (1986), que a característica principal da pesquisa qualitativa é a centralidade da interpretação. Muitas vezes essa interpretação tem um caráter êmico, dando maior atenção à intencionalidade e ao eu do participante. Stake (2007) apresenta

algumas características do estudo qualitativo. O autor destaca que esse tipo de pesquisa é holístico, pela contextualidade bem desenvolvida, pela orientação para o caso, pela resistência ao reducionismo, pela tentativa de entender o objeto sem fazer comparações; é empírico, por dar ênfase ao que é observado, pela observação naturalista sem intervenção no contexto, pela descrição em linguagem natural; é interpretativo, pois os investigadores confiam na intuição e na atenção para reconhecer os acontecimentos que têm relevância para o problema e é, finalmente, empático, pela atenção à intencionalidade do ator e pelo caráter êmico de algumas pesquisas.

Quanto aos meios, nossa pesquisa constitui um estudo de caso (YIN, 2001), já que lidamos com condições contextuais altamente pertinentes à emergência de papéis de atividade. A estratégia de estudo de caso permite realizar descrições detalhadas acerca de fenômenos pouco conhecidos, visando ao seu exame detalhado, e, a partir dessa análise, confirmar ou construir teorias (EISENHARDT, 1989). Uma possível limitação do nosso trabalho respeita ao fato de que o estudo de caso fornece pouca base para fazermos uma generalização científica, pois é circunscrito a uma ou poucas unidades. Entretanto, de acordo com Yin (2001, p. 29), *“os estudos de caso, da mesma forma que os experimentos, são generalizáveis a proposições teóricas, e não a populações ou universos”*.

2.4 Contexto

Esta seção apresenta o lócus de nossa pesquisa. Primeiramente, item 2.3.1, descrevemos o PROCON e suas peculiaridades; em seguida, item 2.3.2, discutimos aspectos da conciliação e da mediação de conflitos; por fim, item 2.3.3, apresentamos a audiência investigada neste estudo.

2.4.1 O PROCON

O PROCON é um órgão de proteção e defesa do consumidor que tem como objetivo proteger, ajudar, orientar e defender os consumidores, além de informar os direitos do público em geral e fiscalizar relações de consumo. Dentro do sistema jurídico, o PROCON tem a função de auxiliar o Poder Judiciário e buscar soluções de antemão para problemas na relação

consumidor e empresa/prestador de serviços. Quando não há o acordo entre as partes na audiência, o caso é enviado para o Juizado Especial Cível. A origem dessa instituição remonta ao Código Comercial de 1840, que já cuidava dos direitos e deveres dos passageiros de embarcações e Código Civil de 1916 que tratava de critérios de responsabilidade do empreiteiro. Já em 1976, o primeiro PROCON é instaurado em São Paulo, recebendo o nome de Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor. Esse acontecimento teve como mola propulsora os altos índices de inflação da economia brasileira dos anos 70. Em 1987, é o IDEC - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor é fundado como uma entidade de caráter técnico, científico e pedagógico. Nos anos 90, foi sancionada a Lei 8.078, o Código de Defesa do Consumidor, que fortaleceu e a consolidou a atividade dos PROCONs brasileiros. Em Juiz de Fora, em 30 de abril de 1986, por meio do Decreto nº 3482, foi criado o Programa Municipal de Defesa do Consumidor - PROCON/JF.

2.4.2 Aspectos da conciliação e da mediação

A conciliação e a mediação são formas opcionais em relação à resolução do conflito no sistema tradicional de justiça brasileiro. Abordando as semelhanças e diferenças entre esses dois métodos alternativos para a resolução de conflitos, Sampaio e Neto (2007) mostram que a conciliação ocorre em uma reunião realizada entre as partes, não havendo nenhum relacionamento entre os participantes. A audiência de conciliação é vista como uma forma imediata de colocar fim ao conflito ou ao processo judicial, além de ser mais rápida que a mediação. Segundo os autores, o mediador pode apresentar sugestões para as partes, haja vista que a função do profissional é a solução da controvérsia para evitar a batalha judicial. No PROCON, as audiências são compostas, em geral, por um ou dois mediadores e um ou mais consumidores, denominados reclamantes, que buscam argumentar contra os fornecedores, chamados de reclamados, por conta de uma insatisfação com produtos, bens ou serviços prestados.

Já na mediação, segundo Sampaio e Neto (2007), há um relacionamento entre as partes, sendo assim, o mediador deve possuir mais tempo para conhecer de forma aprofundada a relação entre os participantes. A mediação, diferentemente da conciliação, não visa simplesmente ao acordo, pois busca atingir os interesses e necessidades das partes.

Também não precisa ser realizada com todas as partes envolvidas no conflito e não visa a sugestões por parte do mediador. Para Sampaio e Neto (2007), os principais pontos norteadores de uma mediação são a autonomia e a vontade das partes, em que o mediador deve assegurar e garantir o poder a ambas de optarem, administrarem o conflito e tomarem decisões no fim do processo. O autor lista ainda outras características da mediação: imparcialidade, independência, credibilidade, competência, confidencialidade e diligência.

De acordo com Azevedo (2009), um ponto de diferenciação entre os dois métodos de resolução de conflitos está relacionado ao tempo destinado ao desempenho de funções. Na mediação, não há restrição de duração do evento; se o tempo se esgotar, o mediador pode marcar outro encontro; já na conciliação existe essa restrição para o encontro. Assim, se não se chegar ao acordo em uma audiência no PROCON, o caso pode ser encaminhado à instância judicial.

No curso básico do Conselho Nacional de Justiça (2012) sobre conciliação, os autores discorrem sobre os fundamentos da negociação e o processo da conciliação. De acordo com o manual, o conflito possui a função de eliminar as causas da dissociação e propiciar a unidade. Por meio dessa nova visão, o conflito é tido como um agente positivo de mudanças. Segundo os autores, na conciliação, um dos principais focos é estimular os participantes a entenderem as condições que farão com que seus conflitos sejam resolvidos com consequências construtivas ou destrutivas. No processo construtivo, a comunicação é aberta, honesta e possui informações relevantes entre as partes. Além disso, há uma tendência ao aumento da similaridade e interesses comuns, enquanto as diferenças são minimizadas; há uma atitude amigável e confiante, aumentando a resposta positiva às necessidades e pedidos do outro e há um esforço conjunto para a resolução da contenda. Já no processo destrutivo, há escassez e desvio na conversa, aumento da sensibilidade de diferenças e minimização da percepção de similaridades entre as partes. Ainda, as atitudes são suspeitosas e hostis, com um interesse em tirar partido das necessidades do outro participante e de não atentar a seus pedidos; a solução do conflito é vista como uma imposição; há um interesse em minimizar a legitimidade dos interesses do outro e um emprego de formas coercivas para tentar influenciar a outra parte. Para os autores, a terceira parte tem como papéis ser facilitadora da comunicação; legitimadora, por ajudar às partes a reconhecerem o direito do outro na negociação; facilitadora do processo, propondo procedimentos e presidindo formalmente a negociação;

líder, pois toma iniciativa em prosseguir as negociações por meio de sugestões processuais ou fundamentais; treinadora, ao instruir os negociadores iniciantes, inexperientes ou despreparados; exploradora do problema, ao permitir que as partes examinem o problema a partir de várias perspectivas, procurando ações que sejam mutuamente satisfatórias; e agente da realidade, no momento em que ajuda na elaboração de um acordo razoável e viável. Além desses papéis, o mediador também deve ser neutro e imparcial. Com relação a definições, o manual do Conselho Nacional de Justiça (2012, p. 191) considera a conciliação como um “processo autocompositivo informal, porém estruturado, no qual um ou mais facilitadores ajudam as partes a encontrar uma solução aceitável para todos” e que se divide em oito estágios, a saber: 1. o preparo para a conciliação; 2. o início da sessão de conciliação; 3. reunião de informações; 4. identificação de questões, interesses e sentimentos; 5. esclarecimento da controvérsia, dos interesses e o reconhecimento dos sentimentos, 6. resolução de questões, 7. aproximação do acordo, e 8. encerramento da sessão. Como referenciado no item 2.2.2 desta dissertação, as fases identificadas por Oliveira (2010) no PROCON podem ser relacionadas aos estágios 4 a 8 supracitados.

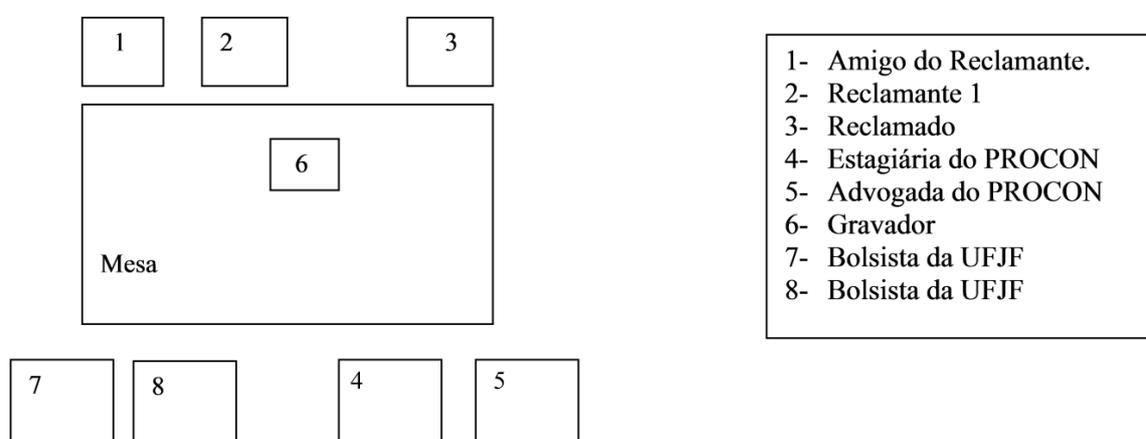
2.4.3 A audiência

Em nossa pesquisa, trabalhamos com dados de audiências de conciliação no PROCON, que pertencem ao acervo do grupo de pesquisa do CNPq “Linguagem e Sociedade: aspectos teóricos e empíricos”, coordenado pela Profa. Dra. Sonia Bittencourt Silveira no Programa de Pós-graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora. Os *corpora* foram gravados e arquivados no formato de MP3 em CDs. Após essa fase, foram realizadas as transcrições das audiências, utilizando a simbologia da Análise da Conversa Etnometodológica (LODER, 2008). Para este estudo, foi selecionada uma audiência de conciliação no PROCON: a *audiência Ok Veículos* descrita a seguir.

Na *audiência Ok Veículos*, o reclamante José reivindica participação financeira nos gastos que teve com o carro semi-novo comprado no estacionamento do reclamado Lucas. São duas as mediadoras nesta audiência: Marta, estagiária no PROCON e presente no encontro desde o início; e Ana, advogada e mediadora do órgão, cuja participação se inicia aos 11 minutos e 48 segundos de gravação. Lucas se nega a ter qualquer tipo de despesa, pois

alega que o consumidor teve total liberdade na escolha do carro, assim como o direito de levá-lo ao seu mecânico de confiança. Uma das mediadoras, Ana, não aceita essa justificativa de Lucas para não arcar com os gastos do carro. Ao ficar ciente de que o reclamado vende carros em um estacionamento e não em uma concessionária autorizada, Ana o pressiona a assumir responsabilidades com os gastos do reclamante. Lucas, então, se compromete com o pagamento de uma peça e em verificar os custos de outra para confirmar seu pagamento. O acordo é realizado, mas ficando em pendência o ressarcimento dessa peça.

Quadro 1. Disposição dos participantes



2.5 Procedimentos metodológicos

Numa primeira fase da pesquisa, tomamos como *corpora* a transcrição de 17 audiências pertencentes ao acervo do Projeto “Linguagem e Sociedade: aspectos teóricos e empíricos”, procurando identificar nas ações conversacionais dos mediadores o desempenho de papéis de atividade, segundo a literatura sobre a teoria dos papéis⁴². Essa análise inicial nos permitiu identificar uma maior ocorrência do uso de papéis de atividade pelo mediador em uma das audiências, sendo estas selecionadas para a nossa investigação⁴³.

⁴² Remetemos ao item 1.2, em que é resenhada a literatura sobre o tema.

⁴³ A transcrição completa do *corpus* encontra-se no anexo, seguindo a proposta de transcrição da Análise da Conversa (AC), conforme Loder (2008), sendo as convenções adotadas para a transcrição dos dados ilustradas no anexo.

Escolhida uma das audiências, passamos à leitura minuciosa dos dados, buscando observar quais papéis estariam sendo usados no jogo interacional e de que maneira os participantes os estavam utilizando.

Para efeito de análise, buscamos uma teoria que pudesse abarcar as marcas linguístico-discursivas utilizadas no desempenho de um papel específico e observadas nas passagens entre papéis distintos. Esse arcabouço teórico foi encontrado na Sociolinguística Interacional, por meio da noção de pistas de contextualização de Gumperz (1999), que lida com recursos linguísticos e paralinguísticos usados pelos atores sociais. A Análise da Conversa (SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 1974) foi uma das ferramentas utilizadas em nosso estudo, por conta da necessidade de descrever sobreposições, pausas, alongamentos, contiguidade da fala e ênfase utilizados pelos participantes, tendo em vista serem esses fenômenos importantes pistas de contextualização. Ademais, buscamos informações no PROCON de Juiz de Fora e em manuais de conciliação e mediação para reconhecer ações que fossem tidas como pertencentes ao papel do mediador, procedimentos e orientações da instituição e leis presentes no CDC e em outros códigos legais brasileiros.

Realizamos a análise dos dados a partir da noção de papéis como um conceito organizacional por meio do qual os falantes atuam socialmente e se orientam para atingir suas metas cotidianas. Mapeamos as ações utilizadas pelos profissionais ao desempenharem cada papel de atividade, além de estabelecermos quais eram as marcas de passagem de um papel para o outro e o que tornou determinado papel saliente naquela parte da interação.

Com o resultado das análises, foi possível elaborar um quadro, apresentado nas considerações finais deste estudo, contendo os tipos de papéis e as respectivas ações e estratégias realizadas pelos mediadores ao desempenhar cada um deles.

3. ANÁLISE DE DADOS

Este capítulo apresenta a análise de uma audiência investigadas neste estudo, a audiência Ok Veículos, item 3.1. Serão descritos os papéis de atividade desempenhados pelos mediadores nas audiências e as marcas linguístico-discursivas que evidenciam as mudanças entre os papéis. A análise identifica também dois tipos de conjuntos de papéis – papéis orientados para o cumprimento do mandato institucional (MAYNARD, 1984) e papéis orientados para o controle da interação. Por fim, serão ilustradas ações das mediadoras que estão relacionadas ao hibridismo de papéis de atividade, tal como proposto por Sarangi (2010, 2011, 2014)⁴⁴.

Na audiência Ok Veículos, o reclamante José reivindica o ressarcimentos dos gastos que teve com o carro de segunda mão comprado na loja/estacionamento do reclamado Lucas. O excerto (1) mostra a fase inicial desta atividade de fala (LEVINSON, 1992), em que a mediadora 1, Marta, constrói a história do conflito em conjunto com o reclamado, Lucas.

Excerto (1)

| | |
|--|--|
| Audiência OK Veículos (86: 01-12) | |
| Participantes: Reclamado (Lucas) e Mediadora (Marta) | |
| Papel: Representante do reclamante | |
| Ação: Apresenta a versão do reclamante | |

| | | | |
|---|----|-------|---|
| | 01 | | ((A mediadora 1 conversa com alguém)) |
| | 02 | | (3.8) |
| | 03 | Lucas | >ele fez uma reclamação. Não é isso.< |
| → | 04 | Marta | <fez(.) é porque: ele comprou:: um mo::nza, (0.5) na |
| | 05 | | tu:a:: |
| | 06 | | (1.2) |
| | 07 | Lucas | >lá no meu estacionamento.< |
| → | 08 | Marta | na loja, né? (0.5) e: no primeiro mês de uso o carro::: |
| | 09 | | (0.2) apresentou alguns (0.2) defeitos ou- |
| | 10 | | que:: (0.5) arca:r com isso. = |
| | 12 | Lucas | =sei. |

⁴⁴ Remetemos ao item 1.2.5 desta dissertação.

Na linha 04, primeiramente, a mediadora responde, com entonação descendente e conclusiva, ao pedido de confirmação do reclamado sobre o motivo que o levara à audiência. Em seguida, fazendo uso do operador “porque”, Marta inicia uma narrativa em que procura descrever a compra do veículo, seguindo os procedimentos institucionais do PROCON⁴⁵. Após o reparo⁴⁶ efetuado por Lucas (linha 07), a mediadora continua a narrar os fatos relatados pelo reclamante após a compra do veículo nas linhas 8 a 10. Essas ações de dirimir dúvidas e construir a versão do reclamante, esclarecendo a razão pela qual a audiência está ocorrendo, fazem parte do papel de mediador no PROCON.

O excerto seguinte mostra a continuidade dessa sequência conversacional, na qual Marta assume o papel de especialista.

Excerto (2)

| | | |
|--|--|--|
| Audiência OK Veículos (86: 11-19) | | |
| Participantes: Reclamado (Lucas) e Mediadora (Marta) | | |
| Papel: Especialista | | |
| Ação: Fazer uso de conhecimentos e citações do CDC | | |

| | | | |
|---|----|-------|--|
| | 11 | Lucas | =sei. |
| | 12 | | (0.8) |
| → | 13 | Marta | então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da |
| | 14 | | loja ele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.] |
| | 15 | Lucas | [garantia] de |
| | 16 | | motor e caixa. |
| | 17 | | (0.8) |
| | 18 | Marta | é só motor e caixa? = |
| | 19 | Lucas | = só motor e caixa. (0.2) a garantia cobre. |

Nas linhas 13 e 14, Marta inicia a apresentação da reivindicação de José – ser ressarcido dos gastos efetuados no carro. Essa ação é interrompida por meio de reparo iniciado pelo outro⁴⁷ que introduz a justificativa legal para a reclamação de José. Nesse

⁴⁵ Na primeira fase das audiências, os mediadores narram os motivos pelos quais os reclamantes se dirigiram ao órgão.

⁴⁶ Segundo Loder (2008, p. 96), o reparo é um mecanismo utilizado pelos falantes para solucionar problemas na escuta, produção e entendimento da fala e tem como característica a identificação de um problema interacional pelo indivíduo e a tentativa de solucioná-lo.

⁴⁷ Conforme Schegloff, Jefferson e Sacks (1977).

sentido, a mediadora atua como uma especialista, pois utiliza seu conhecimento sobre leis, mais especificamente sobre o artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que concede ao consumidor o prazo de “noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis” para reclamar de vícios (defeitos) aparentes ou de fácil constatação. As pistas de passagem do papel de atividade de mediadora para o de especialista podem ser observadas nas marcas de iniciação de reparo (alongamentos em “querendo” e em “que”, acrescido do truncamento em “que”). O papel de especialista tem início com o resultado do reparo, iniciado por "porque", também uma pista de contextualização (GUMPERZ, 1999), nesse caso utilizada para explicar a lei que ampara o direito de o consumidor ter a garantia de noventa dias em um produto vendido em uma loja ou outro estabelecimento comercial.

Entretanto, Lucas afirma que a garantia abrange apenas “motor e caixa” (linhas 15 e 16). Após uma pausa de oito décimos de um segundo, Marta questiona a alegação de Lucas, que reafirma a cobertura da garantia na linha 19. Essa discussão, portanto, não segue adiante nesse momento. Mas, no decorrer da audiência, Ana, advogada do PROCON e aqui denominada mediadora 2, que iniciara sua participação quando o evento já tivera início, foi informada da alegação de Lucas sobre a cobertura da garantia. Ana, então, confronta a afirmação do reclamado, como pode ser observado no excerto (3) a seguir.

Excerto (3)

Audiência OK Veículos (95: 25-13)
 Participantes: Mediadora 1 (Marta), Mediadora 2 (Ana), Reclamante (José), Reclamado (Lucas) e Amigo do reclamante (Pedro)
 Papel: Especialista
 Ação: Fazer uso de citações/conhecimentos sobre códigos legais brasileiros

| | | |
|----|---------|---|
| 25 | Marta: | ele tá alegando que a:: (0.2) que a garantia cobre o |
| 26 | | caixa de direção. (0.2) que esse que foi aqui |
| 27 | | (0.5) |
| 28 | Ana: | mas essa garantia é:: já passou da garantia le[gal?] |
| 29 | José: | [não ué.] |
| 30 | Marta: | [n ã o::] |
| 31 | Ana: | [da garantia dele?] = |
| 32 | José: | = não, ué. |
| 33 | Marta: | ué mas (.) é noventa dias::: |
| 34 | Ana: | Pra tudo né. = |
| 35 | Pedro.: | = (já pagou tudo) [tudo foi pago] |
| 01 | Ana.: | [a não ser é::] a não ser defeitos |

| | | | |
|---|----|---------|---|
| | 02 | | perfeitamente visíveis. né? fora isso = |
| | 03 | José.: | = [não, um sendo ()] |
| → | 04 | Ana.: | [noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa. |
| | 05 | | garantia legal. não é garantia que vocês estão dando. é |
| | 06 | | que [a L E I dá. (.) tá:??] |
| | 07 | Lucas.: | [não, mas a garantia que a gente dá] perante a |
| | 08 | | garantia de motor e caixa do carro = |
| | 09 | Ana.: | = a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa |
| | 10 | | dias quem dá é a lei. = |
| | 11 | Lucas: | = então |
| | 12 | Ana.: | mesmo se você não desse garantia nenhuma:, |
| | 13 | Lucas.: | a lei [já dá] |

No excerto (3), após Marta relatar a Ana que Lucas afirmara que a garantia abrangia apenas motor e caixa de direção, a mediadora 2, nas linhas 4 a 6, em sobreposição, cita o CDC, segundo o qual a garantia legal de noventa dias abrange todas as peças que compõem o veículo. Ana fundamenta-se no fato de que o fornecedor não pode se exonerar da obrigação de responder por todo o produto, conforme prevê o artigo 24 do CDC: “A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor”. O argumento legal, então, é aceito por Lucas, ação evidenciada pela repetição do turno de Ana, na linha 13: “a lei já dá”. Nesse excerto, o papel de especialista é usado pela mediadora para convencer o reclamado de sua obrigação legal em ressarcir o reclamante dos eventuais defeitos apresentados pelo veículo e, dessa forma, chegar ao acordo entre as partes.

Outro papel identificado em nossa análise diz respeito a ações que são empreendidas pelos mediadores no sentido de agilizar os procedimentos das audiências. O excerto seguinte ilustra esse papel, aqui denominado de “administrador”, performatizado em hibridismo com o papel de orquestrador.

Excerto (4)

| | | |
|--|--|--|
| Audiência OK Veículos (97: 05-15) | | |
| Participantes: Reclamado (Lucas), Reclamante (José), Mediadora 2 (Ana) | | |
| Papel: Administrador/ Orquestrador | | |
| Ação: Solicitar ações de ordem prática | | |

| | | | |
|--|----|-------|--|
| | 05 | Lucas | [isso aí é erro do banco, vai ter que] |
| | 06 | | acionar o banco= |
| | 07 | José | =ontem eu já fui lá.= |

| | | |
|------|-------|--|
| 08 | Lucas | =só no banco= |
| 09 | | |
| 10 | José | =já fal- fui lá uê. |
| 11 | | (1.0) |
| 12 | José | mas quem [passou pra lá, foi ele(uê).] |
| → 13 | Ana | [e::: e a:::, e a no]ta fiscal do carro? cadê ela?= 14 |
| 15 | José | =nu- nu- nu me deram. |

No excerto acima, Lucas e José discutem sobre o documento emitido pelo banco por conta do financiamento (linhas 5-11) e são interrompidos pela mediadora 2, Ana, que, em sobreposição, indaga a respeito da nota fiscal do carro. Nas linhas 13 e 14, Ana desempenha, dessa forma, o papel de administradora ao solicitar uma ação de ordem prática por meio de uma pergunta, e o papel de orquestradora, ao refocalizar o controle sobre a agenda tópica.

Nesse caso, esse papel se torna proeminente por conta da institucionalidade da situação, regulada pelo CDC. Como o reclamante alega não lhe ter sido fornecida a nota fiscal do veículo (linha 15), na continuidade da sequência, a mediadora assume o papel de atividade de especialista a fim de se amparar nas leis que regem os direitos do consumidor, ação ilustrada no excerto (5) a seguir.

Excerto (5)

| | | |
|--|--|--|
| Audiência OK Veículos (97: 14-25) | | |
| Participantes: Reclamante (José), Reclamado (Lucas), Mediadora 2 (Ana) e Mediadora 1 (Marta) | | |
| Papel: Especialista | | |
| Ação: Fazer uso de citações/conhecimentos sobre códigos legais brasileiros | | |

| | | |
|------|-------|---|
| 14 | José | =nu- nu- nu me deram. |
| 15 | Lucas | ()//o carro é de terceiro ()= |
| 16 | | ((risos do José)) |
| → 17 | Ana | =(mas tem que ter)uma no[ta de venda, ué.] |
| 18 | José | [mas tem que ter tudo, uê!.] |
| → 19 | Ana | tem que ter uma nota de venda, uê! (quer dizer que) você é 20 isento de, de pagar imposto? |
| 21 | Lucas | Hum, hum. do carro é() a senhora não me conhece, sabe 22 onde é o problema do carro= |
| → 23 | Marta | =tá mas se você tem uma con[cessionária, você tem que você 24 tem que emitir uma nota.] |
| 25 | Lucas | [meu estacionamento, meu estacionamento] |

Nas linhas 17, 19 e 20, Ana performatiza o papel de atividade de especialista ao exigir a apresentação da nota fiscal de venda do veículo. De acordo com a Lei 8.137 de 1990, apresentada no artigo 1, parágrafo V, os consumidores devem receber a nota de venda quando efetuarem uma compra em um estabelecimento comercial. A performance desse papel é evidenciada, na linha 17, pela fala contígua de Ana ao turno de Lucas, além do uso do operador argumentativo de contraste “mas”, utilizado para refutar o argumento do reclamado de que não tinha responsabilidade sobre a nota fiscal, tendo em vista que o carro negociado não lhe pertencia. Entretanto, mesmo sendo de um terceiro, a lei exige a nota fiscal do veículo. Podemos notar a assertividade nas palavras da profissional por conta de estar amparada não em concepções próprias, mas em leis brasileiras. Nas linhas 19 e 20, a mediadora repete literalmente seu turno anterior, enfatizando a obrigatoriedade da emissão da nota fiscal, conforme pode ser observado pela modalidade deôntica⁴⁸ em “tem que ter uma nota de venda, uê”. Nota-se ainda a ironia no uso da pergunta retórica “quer dizer que) você é isento de, de pagar imposto?”. Nas linhas 23 e 24, a outra mediadora, Marta, assume o papel de especialista para amparar a fala de Ana por meio de uma estrutura silogística: “se você tem uma con[cessionária, você tem que você tem que emitir uma nota”.

Como Lucas insiste em afirmar que sua loja é um estacionamento (linha 25), Ana retorna ao papel de mediadora, buscando informações por meio de pergunta “então você não tem uma, uma loja de vender carro” (linha 27), como pode ser visto no excerto (6).

Excerto (6)

Audiência OK Veículos (97: 25-31)
 Participantes: Reclamado (Lucas), Reclamante (José) e Mediadora 2 (Ana)
 Papel: Mediadora
 Ação: Construir a história do conflito

| | | | |
|---|----|-------|---|
| | 25 | Lucas | [meu estacionamento, meu estacionamento] |
| | 26 | José | ahã! |
| → | 27 | Ana | então você não tem uma, uma loja de vender carro= |
| | 28 | José | =então ele não pode vender carro, não é? |

⁴⁸ A modalidade deôntica está relacionada a obrigações e permissões (NEVES, 2002). A autora aponta que os graus dessa modalidade vão de um “continuum que vai do absolutamente obrigatório ao permitido” (NEVES, 2002, p. 196).

| | | |
|----|------|---|
| 29 | | (1.0) |
| 30 | José | porque estacionamento é um estacionamento, ele não pode |
| 31 | | vender carro. |

As marcas da mudança de papel, ativadas pela afirmação redundante de Lucas, são o operador “então” e a pergunta de confirmação sobre o fato de o reclamado não possuir uma loja, mas sim um estacionamento, local inapropriado para venda de veículos. A ação de retomar a construção da história do conflito se faz relevante nesse contexto, já que, se o reclamado não detém o direito de comercializar carros em um estacionamento, sua situação é irregular, segundo as diretrizes do CDC.

Os papéis desempenhados pelas profissionais responsáveis pela conciliação nesta audiência não são apenas orientados para a consecução dos objetivos institucionais do PROCON, mas também orientados para o controle interacional, de modo a dar andamento à audiência, tal como é ilustrado no excerto seguinte.

Excerto (7)

| | |
|---|--|
| Audiência OK Veículos (86: 40-03) | |
| Participantes: Reclamado (Lucas), Reclamante (José) e Mediadora (Marta) | |
| Papel: Orquestrador | |
| Ação: Distribuir/alocar turnos de fala | |

| | | |
|------|-------|--|
| 40 | Lucas | >ele= |
| 41 | | =ligou dizendo que não queria< o carro. |
| 42 | José | nã[o. |
| 43 | Lucas | [então tudo ↑bem.= |
| 44 | José | =tá errado. |
| 45 | Lucas | deixa eu contar a his [tó[ria. depois cê fala?,] |
| 46 | | ((irritado)) |
| 47 | José | [nã[o, |
| → 48 | Marta | [deixa [o- d e i xa] [ele |
| 49 | | depois-] |
| 50 | José | [tá. Então |
| 51 | | tá] bom. |
| 52 | | (.) |
| 53 | Lucas | depois [cê fala. >senão nó- (nós () vamos](começar) |
| 54 | | discu]tir<= |
| → 55 | Marta | [p a s s a a p a l a v r a pra você.] =<não. Pera |
| 56 | | aí<.] |
| 01 | Lucas | =>uma [c o i s a] que não vai ter nad-<= |
| 02 | José | [então tá:.]] =já começou |

| | |
|----|---------|
| 03 | errado. |
|----|---------|

Nas linhas 48, 49, 55 e 56, Marta atua como orquestradora (KOLB, 1985; LADEIRA, 2005; SILVEIRA e GAGO, 2005) e gerencia a interação, de modo a permitir que o reclamado construa sua versão dos fatos. Como o reclamante vinha discordando de Lucas (linhas 42 e 44) e se recusava a ouvi-lo (linha 47), o conflito entre as partes poderia prejudicar o andamento da audiência. Na linha 48, em sobreposição ao turno de José e fazendo uso do imperativo (“deixa [o- d e i x a] [ele”)), a mediadora assume o controle da interação e aloca Lucas como o próximo falante nesta primeira fase da audiência⁴⁹, na qual é preciso dar voz à parte reclamada. Observa-se que a ação surte efeito, pois José, em sobreposição, apressa-se em concordar a ceder o turno de fala (linhas 50 e 51). Após uma pausa de menos de dois décimos de um segundo, Lucas toma o turno e parece desempenhar o papel de orquestrador (“depois [CE fala”)) e de mediador (“.>senão nó-(nós() vamos (começar) discu]tir<”) (linha 53 e 54). Mas, na linha 55, Marta assume o papel de orquestradora da interação, ao completar o início do turno de Lucas, em fala sobreposta, confirmando que o reclamante terá direito a refutar a versão de Lucas em momento posterior da audiência.

Também o excerto (8), apresentado a seguir, ilustra o papel de orquestradora, mas realizando outra ação: o controle dos tópicos a serem tratados na audiência.

Excerto (8)

Audiência OK Veículos (103: 17-34)

Participantes: Reclamado (Lucas), Amigo do reclamante (Pedro), Reclamante (José), Mediadora 1 (Ana), Mediadora 2 (Marta).

Papel: Orquestrador

Ação: Controlar a agenda tópica

| | | |
|----|--------|--|
| 17 | Lucas: | =não cara, agora você vê, eu fiquei super chateado por |
| 18 | | da atitude de vocês, bicho. [a gente é tu]do jovem, a |
| 19 | Pedro: | [eu fiquei] ... |
| 20 | Lucas: | prec[isa disso não] entendeu, ... entendeu ... |
| 21 | Pedro: | [eu fiquei su]per chateado da atitude dele. o cara |
| 22 | | tirou de dentro da agência dele.= |

⁴⁹ Conforme Oliveira (2010) na primeira fase, a mediadora apresenta a reclamação ao reclamado e este pode aceitar ou refutar, apresentando a sua versão dos fatos. O excerto (6) ilustra turnos de fala construídos em momentos subsequentes à apresentação da reclamação de José.

| | | | |
|---|----|--------|---|
| | 23 | José: | =isso aí ele ficou mesmo.= |
| → | 24 | Ana: | =aq[ui. acho que isso agora aqui, não vem ao caso, né.] |
| | 25 | Lucas: | [o problema que você faltou- a falta de respeito,] |
| → | 26 | Marta: | não vem ao caso. vamos resolver o problema. |
| | 27 | Lucas: | o negócio é o seguinte. eu vou apreçar uma bomba disso |
| | 28 | | aqui eu já me proponho a pagar, porque eu já tô falando |
| | 29 | | [e isso aqui] ,eu vou ver quanto que custa, . e te ligo |
| | 30 | Ana: | [o sensor.] |
| | 31 | Lucas: | te falo. eu dou meu parecer:, eu compro ou não compro. |
| | 32 | | já não proponho a pagar não. |
| | 33 | José: | = mas aí-, aí vai ficar aquela coisa, o carro tá |
| | 34 | | carro, eu não tô nem andando no carro.= |

O excerto (8) mostra momentos da interação na terceira fase da audiência, quando são discutidos os termos do acordo entre as partes. Como o tópico discursivo⁵⁰ introduzido pelo reclamado - sua decepção com as atitudes do reclamante José e de seu amigo Pedro – não era pertinente ao mandato institucional de audiências no PROCON, as mediadoras, Ana, na linha 24, e Marta, na linha 26, tornam-no irrelevante (“não vem ao caso”) e reintroduzem a discussão sobre o pagamento das peças do veículo para que o acordo possa ser realizado (“vamos resolver o problema.”). Desse modo, desempenham o papel de orquestradoras, controlando a agenda tópica da interação. Observa-se que esse papel é reconhecido pelos participantes, pois, no turno subsequente, Lucas se prontifica a pagar uma peça (“uma bomba disso aqui, aqui eu já me proponho a pagar”) e a pesquisar o custo de outra (“[e isso aqui]eu vou ver quanto que custa”).

No excerto seguinte, durante a segunda fase da audiência – Atribuição de responsabilidade–, a mediadora 1, Marta, orienta-se para o cumprimento da meta-fim do PROCON: a realização do acordo. Para tanto, assume, ao mesmo tempo, os papéis de administrador e de mediador.

Excerto (9)

| |
|---|
| Audiência OK Veículos (89: 01-14) |
| Participantes: Reclamante (José), Mediadora (Marta) e Reclamado (Lucas) |
| Papel: Administrador/ Mediador |
| Ação: Solicitar ações de ordem prática/Negociar o acordo/Assegurar uma decisão não coercitiva |

⁵⁰ Tópico discursivo, nos termos de Brown e Yule (1983) é “aquilo sobre o que se fala” (BROWN e YULE, 1983).

| | | | |
|---|----|-------|---|
| | 01 | José | <não. a em[breagem eu] levei num mecânico ontem, ele |
| | 02 | | falou que |
| | 03 | Marta | [(falta fazer.)] |
| | 04 | José | não- num tá:- é: só = |
| | 05 | | = uma questão de regulagem. (0.2) eu levei lá ontem. =eu |
| | 06 | | tava saindo de lá ontem. eu levei pra ele vê pra mim. |
| | 07 | | (0.8) |
| → | 08 | Marta | cê pode apresentar:: a no:ta. pro:: (.) lu::::cas, |
| → | 09 | | pra gente [tentar::]= |
| | 10 | José | [<aqui>]= |
| → | 11 | Marta | =achar:: (.) a melhor saída pra isso, né= |
| | 12 | José | =tem essa <u>aqui</u> que ele viu lá ontem. ó::↓ ((mostra a |
| | 13 | | nota)) |
| | 14 | Lucas | mas tem coisas que realmente eu::- |

Neste excerto, ao negociar o acordo, a mediadora desempenha os papéis de atividade híbridos de administradora e mediadora. A profissional solicita uma ação de ordem prática: pede a José que entregue a Lucas a nota da despesa com o mecânico: “cê pode apresentar:: a no:ta. pro:: (.) lu::::cas” (linha 08). Essa elocução impositiva é atenuada pela entoação alongada e pausada, bem como pelo uso do modal “poder”. A sobreposição de José, na linha 08, mostra que o reclamante prontamente atendera ao pedido de Marta: o dêitico “[<a q u i>” aponta para a nota de despesas que ele tinha em mãos. Dando continuidade a seu turno, em sobreposição ao turno de José, Marta assume o papel de mediadora (linhas 08, 09 e 11). Nessa ação, ela se inclui na conciliação do conflito – “[pra gente] tentar” - e explicita a tarefa maior da audiência: “ach[a r : : (.) a melhor saída] prá isso”. Em fala engatada, na linha 12, José reafirma estar com as notas em mãos: “=tem essa aqui que ele viu lá ontem.ó::↓”.

O hibridismo entre papéis de atividade também ocorre no excerto seguinte. No caso, a mediadora 1, Marta, incita as partes a apresentarem suas propostas (ação relacionada ao mandato institucional da audiência), ao mesmo tempo em que organiza a alocação dos turnos de falada produção do acordo (ação orientada para o controle da interação).

Excerto (10)

| | | |
|---|--|--|
| Audiência OK Veículos (91: 53-12) | | |
| Participantes: Reclamante (José), Mediadora1 (Marta) e Reclamado (Lucas) | | |
| Papel: Mediador/orquestrador | | |
| Ação: Solicitar aos participantes que apresentem suas propostas de acordo/ Assegurar uma decisão não coercitiva/ alocar turno de fala | | |

| | | |
|------|-------|---|
| 53 | José | [<NÂ::O. tem coi[sa aqui [COM CERTEZA.] |
| 54 | Marta | [é des[gaste: e tal::]:: |
| 55 | Lucas | [é desgaste natural.= |
| 56 | José | =com certeza. [tem coisa aqui: que tem que não-] |
| 01 | Lucas | [(isso aí o mecânico] teria que |
| 02 | | ter olhado.= |
| 03 | José | =tem coisa aqui que tem- |
| 04 | Lucas | hh hum↓ |
| 05 | José | com certeza. que num::- é parte não. Mas pe- a maioria é:- |
| 06 | | (.) com certeza, (sim.) [mas (vai) (checar).] |
| → 07 | Marta | [então vamos fazer] o:: seguinte, (.) é:: lucas, (1.2) |
| 08 | | apresenta tua proposta, (.) do que você pode pagar aqui pra |
| 09 | | ele, depois se- você vai apresen- acrescentar a sua |
| 10 | | contrapro[pro-] |
| 11 | José | [já]paguei trezentos reais de mecânico, (<ainda tá:::) |
| 12 | | (só que o carro ainda não [tá:: ó-) |

Nas linhas 53 a 06, reclamante, mediadora 1 e reclamado concordam que algumas peças substituídas por José após a compra do veículo haviam sofrido desgaste natural, portanto, não estariam cobertas pela garantia legal nem precisariam ser ressarcidas por Lucas.

Nas linhas 07 a 10, Marta assume papéis de atividade híbridos, pois atua no papel de mediadora, coordenando a produção do acordo, ao solicitar aos participantes que apresentem suas propostas, bem como atua como orquestradora, orientando-se para o controle interacional, ao selecionar a ordem de apresentação das propostas. Primeiramente, em sobreposição ao final do turno de José, a mediadora inclui-se na tentativa de acordo (“[então vamos fazer] o:: seguinte⁵¹”) e dirige-se ao reclamado (“é:: lucas, (1.2) apresenta tua proposta, (.)do que você pode pagar aqui pra ele”). Nessa ação discursiva, Marta, ao mesmo tempo em que aloca o reclamado como próximo falante,

⁵¹ Ferreira (2009) identifica o uso da construção apositiva “vamos fazer o seguinte” pelo mediador, em audiências no PROCON, como introdução de tentativa ou sugestão de acordo.

garante-lhe um ressarcimento justo das peças⁵². Em seguida, a mediadora assegura uma decisão equânime, elegendo o reclamante como o próximo a apresentar a proposta (ou contraproposta à de Lucas): “depois se- você vai apresen- acrescentar a sua contrapro[pro-]”. O papel de mediadora foi salientado porque, após o relato sobre a história do conflito, que reuniu informações e identificou questões e interesses das partes, o próximo passo a ser dado é a resolução dessas questões por meio do acordo. A profissional procura não intervir na decisão a ser tomada, ainda que detenha o controle interacional, ao organizar os turnos de fala da produção do acordo.

No excerto abaixo, Ana atua no papel de atividade de conselheira, tentando resolver o conflito por meio de uma sugestão a Lucas.

Excerto (11)

| | |
|--|--|
| Audiência OK Veículos (103: 26-39) | |
| Participantes: Reclamado (Lucas), Reclamante (José), Mediadora (Ana) e Amigo do Reclamante (Pedro) | |
| Papel: Conselheiro | |
| Ação: Fazer sugestões ou aconselhar as partes | |

| | | | |
|---|----|-------|--|
| | 26 | Lucas | =porque briga não leva a nada. |
| | 27 | José | não leva, de jeito nenhum.= |
| | 28 | Lucas | =não leva a nada, que nós vamos bri[gar, brigar, brigar,] |
| | 29 | Pedro | [e num v a i c h e]garao acordo. |
| | 30 | Ana | lucas. |
| | 31 | Lucas | oi. |
| → | 32 | Ana | deixa eu te falar. se você comPRAsse as duas peças, você |
| | 33 | | pode conseguir isso mais barato, aí, você tá no ramo, e |
| | 34 | | entregar essas duas peças para ele, ele leva, .. para |
| | 35 | | esse- para o mecânico de Confiança dele fazer esse |
| | 36 | | serviço= |
| | 37 | Pedro | =>entendeu, porque é::, o negócio fica chato, entendeu., |
| | 38 | | eu não, eu não forcei mas, tanto que eu. - o jorge é muito |
| | 39 | | seu amigo, entendeu?. |

⁵² Observa-se o uso do verbo modal “poder”, indicando que o reclamado arcaria com o pagamento das peças de acordo com sua condição financeira.

No excerto supracitado, Lucas, José e seu amigo Pedro concordam que o melhor seria entrar em acordo: o turno de Lucas “briga não leva a nada” (linha 26) é seguido pela concordância de José “não leva, de jeito nenhum” (linha 27). Na sequência, linhas 28 e 29, Lucas e Pedro constroem um fecho avaliativo sobre a produção do acordo. Observando a disposição dos participantes, Ana, nas linhas 32 a 36, desempenha o papel de atividade de conselheira, colocado em prática na interação por meio da ação de aconselhar o reclamado sobre o que deveria ser feito, no caso a compra de duas peças para o carro. A pista de contextualização desse papel é a estrutura de conselho e o subjuntivo em “deixa eu te falar. se você comPRAsse as duas peças”, indicando uma sugestão e possibilidade/hipótese. Aliado a essas marcas está o verbo modal “poder” para aconselhá-lo a comprar as duas peças e, ao mesmo tempo, persuadi-lo a realizar tal ação, pois a compra das peças teria um valor baixo por conta de o reclamado pertencer ao ramo da venda de veículos (“você pode conseguir isso mais barato, aí, você tá no ramo”). O papel de conselheira emerge na interação por conta do mandato institucional (MAYNARD, 1984) de uma conciliação, que é a produção do acordo. Como em partes anteriores da audiência os participantes ainda não o haviam alcançado, a mediadora busca, por meio de um conselho, persuadir Lucas a comprar duas peças para o carro de José e por fim ao conflito. Desse modo, essas ações de Ana estão estreitamente relacionadas à consecução do objetivo maior de uma audiência no PROCON: realizar o acordo entre as partes.

No excerto seguinte, a mediadora assume o papel de representante do reclamante ao exigir que Lucas arque com parte dos prejuízos do carro vendido a José.

Excerto (12)

Audiência OK Veículos (98: 51-04)

Participantes: Mediadora (Ana) e Reclamado (Lucas)

Papel: Representante do reclamante

Ação: Ameaçar/Exigir que o prejuízo ou dano do reclamante seja ressarcido

| | | | |
|--|----|-----|---|
| | 51 | Ana | se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua |
| | 52 | | loja, no seu contrato social, está como vendedor de |
| | 53 | | carro, você vai me desculpar mas você tem que dar uma |
| | 54 | | nota fiscal. |

| | | | |
|---|----------------|-------|--|
| | 55 | | (6.0) |
| → | 56 01 | Ana | o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas? |
| | 02 03 04 | Lucas | deixa eu ver. oh! essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não ter conversa pra não ter pra não te::r essa bomba (elétrica) |

A sequência conversacional acima, linhas 51 a 57, ilustra uma conjugação de estratégias discursivas evocadas por Ana para exigir do reclamado o ressarcimento dos gastos realizados pelo reclamante. Primeiramente, linhas 51 a 54, a mediadora faz uso de uma estrutura silogística⁵³ para retomar a ilegalidade de não ter sido emitida a nota fiscal de venda do veículo. Embora tenha legitimidade interacional e discursiva para exigir do reclamado o pagamento dos danos ao reclamante, a mediadora mitiga a assimetria conversacional (“você vai me desculpar”) e faz uma pausa de seis segundos antes formular a pergunta “o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?”, na linha 56, que pode ser compreendida como uma ameaça inferencial. A conjugação dessas estratégias parece resultar positivamente, pois Lucas se prontifica a pagar um dos itens da nota de despesas apresentada por José: “deixa eu ver. oh! essa bomba aqui eu pago toda”.

O papel de representante do reclamante tornou-se saliente por conta da descoberta, em momentos anteriores da audiência, de que Lucas vendia carros em um estacionamento sem emitir nota fiscal. Como a não emissão de nota de venda é considerado crime contra a ordem tributária, podendo acarretar pena de dois a cinco anos de prisão e multa, a mediadora pode exigir o pagamento do prejuízo ao reclamante, lesado na compra do automóvel.

No próximo excerto, Lucas faz uma proposta a José, entretanto o reclamado, em princípio, não a aceita. Sendo assim, Ana assume o papel de mediadora para buscar saber qual seria a decisão do reclamado.

⁵³ Estrutura silogística refere-se ao clássico “*se F, então P*”, terminologia utilizada por Toulmin (1958). Nesse modelo, raciocinamos a partir de fatos (datum) ‘*F*’ e deles chegamos a conclusões ou proposições (claims) ‘*P*’ (TOULMIN, 1958, p. 97-99).

Excerto (13)

Audiência OK Veículos (99: 54-26)

Participantes: Reclamado (Lucas), Reclamante (José) e Ana (Mediadora)

Papel: Mediadora

Ação: Solicitar aos participantes que apresentem suas propostas de acordo/ Negociar o acordo/ Desafiar as partes que têm objetivos antagônicos e não realistas/ Assegurar uma decisão não coercitiva

| | | |
|------|-------|---|
| 54 | Lucas | [se você quiser re]ceber os |
| 55 | | duzentos e cinquenta e um, [eu te pago] |
| 56 | José | [nã::o,] não quero receber |
| 01 | | duzentos e cinquenta e um não. que eu vou gastar duzentos |
| 02 | | e cinquenta e um. |
| 03 | Lucas | agora, isso aqui eu não tenho como eu te pagar. (isso não) |
| 04 | José | nã::o, mas tem coisa aqui que tem tem aqui que:: |
| 05 | Lucas | se quiser receber os du[zentos e cinquenta e um] |
| 06 | José | [não que, não] |
| 07 | Lucas | me da um prazo que eu [te pago] |
| 08 | Ana | [nã::o] |
| 09 | Lucas | Pra morrer. |
| 10 | José | não! morrer ai eu morro no prejuízo também. |
| → 11 | Ana | Quê que você aceitaria. |
| 12 | José | não, eu quero ver eu quero o justo. igual aqui ó, você |
| 13 | | acha justo, você comprar um carro, você pa[gar mi:l |
| 14 | | e:] |
| 15 | Ana | [não, não acho justo] |
| 16 | José | então. |
| 17 | Ana | só, que nem tudo, que tá aí:: |
| 18 | José | com certeza, eu con[cordo contigo] |
| → 19 | Ana | [então José!] porque você também levou |
| 20 | | no seu me[cânico e tudo.] |
| 21 | José | [concordo contigo.] > aqui ó, [igual isso aqui, |
| 22 | | cento e dez<] |
| → 23 | Ana | [entendeu? |
| 24 | |] eu acho injusto também, você querer cobrar tudo, |
| 25 | | [também, não acho justo. por isso que a gente tá tentando |
| 26 | | chegar aqui num consenso, tá::] |

Nas primeiras linhas do excerto (13), Lucas faz uma proposta a José ([se você quiser re]ceber os duzentos e cinquenta e um, [eu te pago]), porém o reclamante não a aceita (linhas 56 a 02). O reclamado insiste, explicando que só quitaria o débito no valor proposto por não possuir mais dinheiro para tanto (linhas 03, 05 e 07). Como José não aceita a proposta de Lucas, Ana exerce o papel de atividade de mediadora, na linha 11, para solicitar

uma proposta e negociar o acordo entre as partes, indagando “quê que você aceitaria”. José continua enfatizando que não considera justo o pagamento de apenas uma parte do débito com o conserto do veículo (linhas 12 a 14). Por conta disso, a profissional, em seu papel de atividade de mediadora, nas linhas 19, 20 e 23 a 26, desafia o reclamante, que tinham objetivo antagônico e não realista de receber o pagamento por todos os gastos com o carro, ainda que o tivesse levado ao seu mecânico de confiança. Nas linhas 19 e 20, Ana, em sobreposição ao turno de José argumenta com o reclamante que ele teve a oportunidade de verificar se o carro possuía mais defeitos, haja vista que o veículo havia passado por uma vistoria ([então José!] porque você também levou no seu me[cânico e tudo.])⁵⁴. Nas linhas 23 a 26, a profissional busca, por meio de uma pergunta em sobreposição ao turno do reclamante, saber se ele havia compreendido a explicação dada em turnos anteriores e continua explicando os motivos pelos quais não percebe como justo o pagamento do valor total da dívida com o mecânico (eu acho injusto também, você querer cobrar tudo, [também, não acho justo). Ainda de modo explicativo, Ana, utilizando “por isso”, continua sua fala e demonstra, pelo uso de “a gente”, um intento em uma negociação do acordo de uma forma não coercitiva (por isso que a gente tá tentando chegar aqui num consenso, tá:.]). As ações discursivas da mediadora, nesse excerto, orientam-se para o cumprimento do mandato institucional da audiência: a celebração do acordo.

No excerto a seguir, Ana e Marta constroem o fechamento do acordo, assumindo em conjunto o papel de mediadora.

Excerto (14)

Audiência OK Veículos (105: 46-53)

Participantes: Marta (Mediadora 1), Ana (Mediadora 2) e Reclamado (Lucas)

Papel: Mediadora

Ação: Fechar o acordo

⁵⁴ Observa-se, neste turno da mediadora, o uso dos operadores “então”, que estabelece uma conclusão da fala anterior de José, e “porque”, que dá início à outra justificativa para o reclamante não exigir o ressarcimento total de seus gastos com o veículo.

| | | | |
|---|----|-------|--|
| → | 26 | Ana | =faz a ata Marta, explicando o que aconteceu. tem algumas coisas:, que é desgaste natural do carro, que não cabe a garantia cobrir, mas que:: .. outras coisas estariam dentro da garan[t i a] |
| | 30 | Pedro | [mas, é igual] |
| → | 31 | Ana | então que::, a proposta seria ele pagar essas duas peças, tá?. e se que ele vai nos dar uma resposta até amanhã cedo, .. de que:: se vai realmente arcar com isso, e que dia que entrega, para gente ver vai encerrar ou não es[s a : :] |
| | 36 | Pedro | >[é igual]<, é:: |
| → | 37 | Ana | esse processo, tá.? e:: vê também com relação a::, a nota fiscal, né.= |
| | 39 | Pedro | =é igual o motor, o motor não funciona sem apar- sem o jogo de ele vela. isso tudo, o motor em si, é o conjunto. ... ele não tem comofuncionar. |

Nas linhas 26 a 29, Ana performatiza os papéis híbridos de administradora e mediadora, por intermédio dos quais realiza as ações de solicitar ações de ordem prática e resumir os pontos do acordo feito entre o reclamante e o reclamado. Nas linhas 29, 31 a 35, 37 e 38, o papel assumido pela profissional é o de mediadora. Nas linhas 25 a 27, a pista de contextualização é o uso do imperativo, utilizado para pedir a outra mediadora para resumir o acordo feito entre as partes na ata. Nas linhas 29 a 32, as pistas de contextualização são o uso de “nos” e “a gente”, indicando uma posição institucional da mediadora como uma representante do PROCON. Nas linhas 34 e 35, a pista contextualização usada pela profissional é a entonação ascendente em “tá”, utilizada para ganhar respaldo da outra profissional. O papel de mediadora, por meio da ação de resumir os pontos do acordo, fez-se importante por conta da agenda das audiências no PROCON, que determina que, após a tomada de decisão entre as partes, deve ser feito o resumo do que foi acordado em uma ata.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo analisar os papéis de atividade desempenhados pelas mediadoras em uma audiência de conciliação no PROCON de uma cidade de Minas Gerais. Para a análise dos dados, nos embasamos em quatro perspectivas, a saber: a Linguística Aplicada das Profissões (SARANGI, 2001, 2012), a fim de trabalhar em conjunto com os profissionais da área, as mediadoras do PROCON, e trazer retornos para a sociedade; a Sociolinguística Interacional (GUMPERZ, 1982, 1999), buscando investigar tanto o aspecto macro – o desempenho dos papéis de atividade – quanto o aspecto micro, por meio das pistas de contextualização (GUMPERZ, 1999); a Teoria dos Papéis (SARANGI, 2010, 2011), para uma análise dos papéis de atividade desenvolvidos na audiência investigada; e a Análise da Conversa (SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 1974; HERITAGE, 1984), através da observação da sequência conversacional e da análise de sobreposições, contiguidade da fala e pausas, tendo em vista as restrições e inferências relativas a um contexto institucional.

No intuito de finalizar este estudo, retomamos as perguntas formuladas na introdução do trabalho:

- 1) Quais os papéis de atividade utilizados pelas mediadores e as ações realizadas para performatizá-los?
- 2) Por que determinados papéis de atividade se tornam relevantes nesta interação?
- 3) Quais pistas linguístico-discursivas possibilitam identificar os papéis de atividade performatizados pelas mediadoras?
- 4) Como se dá a passagem de um papel de atividade para outro?
- 5) Haveria hibridismo nos papéis (SARANGI, 2011) desempenhados pelas mediadoras nesta audiência?

1) Quais os papéis de atividade utilizados pelas mediadoras e as ações realizadas para performatizá-los?

As mediadoras da audiência Ok Veículos desempenham os seguintes papéis de atividade: mediador, especialista, representante do reclamante, conselheiro, orquestrador e administrador.

O papel de mediador, que recebe o mesmo nome da profissão, está em consonância com os manuais e orientações para os profissionais da área. Nesse papel, as mediadoras da

audiência Ok Veículos realizam ações previstas institucionalmente: construir a história do conflito, buscando reunir informações sobre o caso e identificar as questões entre as partes; solicitar aos participantes que apresentem suas propostas de acordo, a fim de tornar mais simples a resolução do conflito; propor o acordo, negociá-lo, fechá-lo, resumi-lo e apresentar sugestões para que ele ocorra, com o intuito de cumprir o mandato institucional (MAYNARD, 1984) da audiência; desafiar as partes que têm objetivos antagônicos e não realistas, na intenção de buscar uma solução comum para atender todas as partes envolvidas; e assegurar uma decisão não coercitiva, deixando os participantes negociarem e chegarem ao acordo livremente. O papel de atividade de mediador demonstrou ser um papel superior em uma hierarquia rizomática, através da qual, em uma relação figura-fundo, outros papéis se ancoram e dão a ele maior eficiência na resolução de conflitos.

Outro papel utilizado pelas mediadoras é o de especialista, performatizado por meio da ação de fazer uso de conhecimentos sobre códigos legais brasileiros ou de citações do Código de Defesa do Consumidor (CDC), por intermédio da explicitação ou da alusão a leis que regulam as relações de consumo no país.

O papel de representante do reclamante pode ser desempenhado pela ação de ameaçar. No caso da audiência Ok Veículos, esse papel de atividade emerge na interação quando a mediadora 2, Ana, toma conhecimento de que o reclamado não emitira nota fiscal do veículo que comercializara. Com o intuito de proteger os direitos do consumidor, a mediadora exige que o prejuízo/dano de José seja ressarcido.

O papel de conselheiro emerge na audiência Ok Veículos quando as partes estavam se distanciando da produção do acordo. No momento em que ações dos papéis de mediador, especialista e/ou representante do reclamante não obtiveram sucesso, buscou-se, na ação de sugerir/aconselhar as partes, a celebração do acordo, a meta-fim de uma audiência no PROCON.

Já os papéis de orquestrador e administrador não estão relacionados intrinsecamente ao mandato institucional do PROCON. O papel de orquestrador, por exemplo, é ativado quando há problemas na condução da interação, sendo performatizado pelas ações de distribuir/alocar turnos de fala e controlar a agenda tópica da atividade de fala. O papel de administrador, por sua vez, emerge quando é preciso que uma ação de ordem prática seja

desempenhada, como é caso de pedir a um participante para passar uma nota de venda para o outro ou solicitar que a ata da audiência seja lavrada⁵⁵.

2) Por que determinados papéis de atividade se tornam relevantes nesta interação?

Com relação à saliência de alguns papéis, as análises realizadas neste estudo mostram que as mediadoras, em sua atividade profissional no PROCON, desempenham papéis de atividade tanto vinculados às metas e tarefas institucionais quanto relacionados ao desenvolvimento, controle e andamento da audiência. Os papéis identificados como orientados para o cumprimento do mandato institucional (MAYNARD, 1984) são: mediador, especialista, representante do reclamante e conselheiro. As ações empreendidas no papel de mediador estão orientadas para a produção do acordo, haja vista que, no desempenho desse papel de atividade, as profissionais buscam a negociação entre as partes. As ações empreendidas no papel de especialista estão relacionadas ao conhecimento sobre o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e sobre outras leis brasileiras. No papel de representante do reclamante, as profissionais buscam tanto defender a proposta do consumidor quanto defender seus direitos. Por fim, no papel de conselheiro, as mediadoras procuram fazer sugestões às partes para que o acordo ocorra.

No que diz respeito ao controle da interação, as mediadoras desempenham os papéis de orquestrador (KOLB, 1985; LADEIRA, 2005; SILVEIRA e GAGO, 2005) e administrador. No papel de orquestrador, as profissionais realizam as ações de distribuir/alocar turnos de fala e de controlar a agenda tópica. Este papel de atividade não é definido pela pauta da audiência; ele pode ser considerado latente, sendo apenas ativado se houver problemas na condução da interação. É um papel subsidiário, que se orienta para o controle da interação e diz respeito ao andamento da audiência, em função de dar continuidade às tarefas previstas para aquele tipo de atividade. Outro papel de atividade latente é o de administrador. Esse papel emerge quando há necessidade de ser realizada alguma ação de ordem prática indispensável para a continuidade da audiência, como, por exemplo, a apresentação de algum documento ou a elaboração da ata.

⁵⁵ Observamos, em nossos primeiros olhares sobre os corpora selecionados preliminarmente para análise, que, em algumas audiências de conciliação no PROCON, o papel de atividade de administrador é performatizado quando algum item necessário para a continuidade da audiência não está à disposição, como, por exemplo, uma calculadora ou o CDC. Entretanto, na audiência Ok Veículos, a ação relativa ao papel de administrador emerge apenas em solicitações para apresentação de documentos (nota fiscal do veículo, notas de despesas com o carro) e para elaboração da ata do encontro.

Esses resultados confirmam nossa pressuposição inicial de que a menor assimetria interacional em audiências de conciliação no PROCON implicaria a emergência de papéis de atividade orientados para o controle da interação menos autoritários, tais como os apontados no trabalho de Vieira e Marques (2013)⁵⁶, que identificaram no conjunto de papéis de uma juíza do Juizado Especial Criminal, os papéis de disciplinadora, que permite ao mediador instruir sobre o comportamento (verbal e não verbal) a ser seguido em uma audiência, e de controladora⁵⁷, que o autoriza a dar voz de prisão a qualquer participante.

3) Quais pistas linguístico-discursivas possibilitam identificar os papéis de atividade performatizados pelas mediadoras?

Pudemos identificar as seguintes pistas linguístico-discursivas no desempenho do papel de mediador: na ação de construir a história do conflito, as profissionais pedem informações e fazem uso de narrativas; na ação de dirimir dúvidas, a marca é o par adjacente pergunta-resposta; no ato de solicitar aos participantes que apresentem suas propostas de acordo, as pistas são o uso do imperativo, a estrutura de pergunta e a sobreposição; para negociar o acordo, as marcas são solicitações sem forma de pergunta e uso de verbos modais; com o intuito de fechar o acordo, há o uso de imperativo e de “a gente”; para resumir os pontos do acordo, há a utilização de narrativa e o uso de “a gente”; na intenção de desafiar as partes que têm objetivos antagônicos e não realistas, a pista é uso da sobreposição; e, com a finalidade de assegurar uma decisão não coercitiva, a marca é o uso de “a gente”.

No papel de especialista, na ação de fazer uso de conhecimentos/citações do CDC, as pistas são o reparo e a assertividade. Na ação de fazer uso de citações dos códigos legais brasileiros, as pistas são a assertividade, a sobreposição e a ironia/Pergunta retórica.

No papel de representante do reclamante, a mediadora 2, Ana, faz uso de ameaças. Já no ato de exigir que o prejuízo/dano do reclamante seja ressarcido, as pistas são o par adjacente pergunta-resposta e o uso de “nós”.

⁵⁶ Conforme item 1.2.4.

⁵⁷ Os papéis de controladora e disciplinadora dizem respeito à ação de fazer o controle da interação. O papel de controladora é usado para dar curso à audiência no momento em que os participantes não obedecem às regras do sistema de trocas de turnos daquele tipo de evento. Já o papel de disciplinadora emerge no momento em que as partes desobedecem às regras de comportamento daquele contexto institucional

No papel de conselheiro, na ação de sugerir/aconselhar as partes, as pistas são o uso do subjuntivo e da elocução “deixa eu te falar” que introduz o conselho a Lucas.

No papel de orquestrador, na ação de distribuir/alocar turnos de fala, as marcas utilizadas são a sobreposição de fala, o uso do imperativo e do vocativo. Na ação de controlar a agenda tópica, a pista é a sobreposição de fala.

Finalmente, no papel de administrador, na ação de solicitar ações de ordem prática, as marcas linguístico-discursivas são o pedido, a pergunta, verbos modais e a sobreposição de fala.

Apresentamos o quadro abaixo, que resume os papéis, as respectivas ações e as pistas linguístico-discursivas que são utilizadas na *performance* (GOFFMAN, 1961) desses papéis de atividade na audiência Ok Veículos.

Quadro 2. Papéis de atividade, ações e pistas linguístico-discursivas

| PAPÉIS DE ATIVIDADE DO MEDIADOR | AÇÕES REALIZADAS | PISTAS LINGUÍSTICO-DISCURSIVAS |
|---------------------------------|---|---|
| Mediador | <ul style="list-style-type: none"> • Construir a história do conflito • Dirimir (tirar) dúvidas • Solicitar aos participantes que apresentem suas propostas de acordo • Negociar o acordo • Fechar o acordo • Resumir os pontos do acordo | <ul style="list-style-type: none"> • Perguntas de informação • Narrativa • Par adjacente P-R • Imperativo • Estrutura de pergunta • Sobreposição • Pedido em forma de pergunta • Verbos modais • Imperativo • “a gente” • Narrativa • “a gente” |

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Desafiar as partes que têm objetivos antagônicos e não realistas • Assegurar uma decisão não coercitiva | <ul style="list-style-type: none"> • Sobreposição • “a gente” |
| Especialista | <ul style="list-style-type: none"> • Fazer uso de conhecimentos/ citações do CDC • Fazer uso de citações dos códigos legais brasileiros | <ul style="list-style-type: none"> • Reparo • Assertividade • Sobreposição e interrupção • Ironia/Pergunta retórica • Silogismo |
| Representante do reclamante | <ul style="list-style-type: none"> • Exigir que o prejuízo/dano do reclamante seja ressarcido | <ul style="list-style-type: none"> • Tom de ameaça • “nós” |
| Conselheiro | <ul style="list-style-type: none"> • Sugerir/aconselhar as partes | <ul style="list-style-type: none"> • Elocução “deixa eu te falar” • Silogismo |
| Orquestrador | <ul style="list-style-type: none"> • Distribuir/alocar turnos de fala • Controlar a agenda tópica | <ul style="list-style-type: none"> • Sobreposição e interrupção • Imperativo • Vocativo • Sobreposição de fala |
| Administrador | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar ações de ordem prática | <ul style="list-style-type: none"> • Pedido • Verbos modais • Sobreposição de fala |

4) Como se dá a passagem de um papel de atividade para outro?

No excerto (1), não há transição de papéis, por isso nossa resposta se inicia pelo excerto (2), em que a profissional deixa o papel de mediadora (desempenhado no excerto 1) para assumir o papel de especialista, por meio de uma explicação baseada em leis, justificando legalmente a reclamação de José. A marca de entrada nesse papel é o reparo, que tem como marcas de iniciação alongamento de vogal e truncamento, ações seguidas do resultado do reparo: a explicitação da lei “ele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.]”

Também no excerto (3) Ana passa do papel de mediadora para o papel de especialista. Essa mudança de papéis de atividade ocorre pelo fato de Lucas ter afirmado que a garantia cobriria apenas motor e caixa (nas linhas 15 e 16 do excerto 2). Após confirmar se o carro ainda estaria na garantia legal, no papel de mediadora, Ana performatiza o papel de especialista, explicando pelas leis a garantia de todas as peças do veículo no prazo de noventa dias. A marca de entrada nesse papel é a sobreposição com o reclamante José.

No excerto (4), Ana deixa o papel de mediadora, assumindo o papel de administradora ao solicitar a apresentação da nota fiscal do carro. A entrada no papel de administradora também se deu por sobreposição ao turno de José.

No excerto (5), Ana deixa o papel de administradora e desempenha o papel de especialista, garantindo que o fornecedor deveria ter emitido a nota de venda, um direito do consumidor. A mediadora assume o papel de especialista por uma contiguidade na fala e sobreposição à fala de José.

No excerto (6), Ana deixa o papel de especialista para desempenhar o papel de mediadora por meio de uma pergunta de confirmação, introduzida pelo operador de conclusão “então”.

No excerto (7), Marta deixa o papel de mediadora, pelo qual estava construindo a história do conflito de Lucas, para assumir o papel de orquestradora por conta de José não deixar o reclamado contar sua versão dos fatos. A marca de entrada nesse papel é a sobreposição com o turno de José.

No excerto (8), Ana passa do papel de conselheira, em que estava sugerindo a Lucas a compra de duas peças para o carro de José, para desempenhar o papel de orquestradora, após Pedro ter iniciado tópico discursivo não relevante para a agenda da audiência, com a adesão dos outros participantes. A marca de entrada nesse papel foi a sobreposição de Ana com o turno do reclamado.

No excerto (9), em uma primeira tentativa de resolução do conflito, Marta assume o papel híbrido administradora/mediadora para pedir a José que mostre a nota de despesas com o mecânico para Lucas, a fim de que ele arque com os prejuízos do reclamante. A marca de entrada nesse papel híbrido é o formato de pedido da mediadora.

No excerto (10), por meio de um hibridismo entre o papel de mediadora e o de orquestradora, a profissional busca saber qual seria a proposta de Lucas. A marca de entrada nesse papel híbrido é a sobreposição de Marta ao turno de José.

No excerto (11), Ana assume o papel de conselheira após desempenhar o papel de orquestradora, que foi colocado em prática para selecionar Lucas como próximo falante. O papel de conselheira teve início com a elocução “deixa eu te falar”, que introduz o conselho em uma estrutura silogística.

No excerto (12), Ana passa do papel de especialista para o papel de representante do reclamante após explicar a obrigatoriedade da emissão de nota fiscal. A marca de entrada no papel é uma ameaça em forma de pergunta.

No excerto (13), a profissional deixa o papel de representante para assumir o papel de mediadora, buscando a chegada ao acordo. A marca de entrada no papel é a estrutura de pergunta.

No excerto (14), Ana seleciona Lucas como próximo falante pelo papel de orquestradora, a fim de que, no papel de mediadora, pudesse confirmar o fechamento do acordo. A marca de entrada no papel de mediadora, neste exemplo, é o imperativo.

No excerto (15), houve a passagem do papel de mediador para o papel híbrido de administrador/mediador. A marca de entrada no papel é a contiguidade na fala de Ana.

É importante lembrar que os profissionais passam dinamicamente de um papel para outro do conjunto de papéis a fim de lidar com as demandas interacionais daquela atividade de fala.

No quadro abaixo, apresentamos quais as mudanças de papéis de atividade das mediadoras em cada excerto e as marcas de entrada e continuidade na transição de um papel para o outro.

Quadro 3. Transição e marcas de entrada dos papéis

| Excerto | Transição do papel | Algumas pistas de entrada ⁵⁸ |
|----------------|----------------------------------|--|
| 02 | Mediador→ Especialista | Reparo |
| 03 | Mediador→ Especialista | Sobreposição e interrupção |
| 04 | Mediador→ Administrador | Sobreposição |
| 05 | Administrador → Especialista | Contiguidade na fala/sobreposição |
| 06 | Especialista →Mediador | Pergunta de confirmação |
| 07 | Mediador→ Orquestrador | Sobreposição e interrupção |
| 08 | Conselheiro → Orquestrador | Sobreposição |
| 09 | Mediador→ Administrador/Mediador | Formato de pedido |
| 10 | Mediador→Mediador/Orquestrador | Sobreposição |

⁵⁸ Dispomos, aqui, algumas pistas que sinalizam a entrada em um determinado papel.

| | | |
|----|-----------------------------------|------------------------------|
| 11 | Orquestrador → Conselheiro | Elocução “deixa eu te falar” |
| 12 | Especialista → Representante | Estrutura de pergunta |
| 13 | Representante → Mediador | Estrutura de pergunta |
| 14 | Orquestrador → Mediador | Uso do Imperativo |
| 15 | Mediador → Administrador/Mediador | Uso do Imperativo |

5) Haveria hibridismo nos papéis (SARANGI, 2011) desempenhados pelas mediadoras nesta audiência?

A análise identificou hibridismo de papéis entre administrador e mediador, apresentados nos excertos (9) e (15); e entre os papéis de mediadora e orquestradora, mostrados no excerto (10). No excerto (9), os papéis se tornam híbridos por conta da solicitação da mediadora ao reclamante, pedindo-lhe que entregasse a nota da despesa com o mecânico para o reclamado a fim de que o acordo fosse celebrado. No excerto (15), Ana, na ação de resumir os pontos do acordo como mediadora, desempenha também o papel híbrido de administradora ao pedir a Marta que redija a ata. No excerto (10), o hibridismo se dá pela seleção do próximo falante por meio do vocativo, no papel de orquestrador, em conjunto com a finalidade desse chamamento: indagar Lucas sobre qual seria sua proposta, no papel de mediador.

Corroborando os trabalhos de Sarangi (2010, 2011), nossas análises indicam que os papéis performatizados pelas mediadoras, nesta interação institucional, constituem conjuntos de papéis complexos que estão em uma relação complementar, pois contribuíram para que a meta maior da audiência – a celebração do acordo entre as partes – fosse alcançada.

Após o término desta pesquisa, os resultados serão apresentados aos mediadores do PROCON a fim de que, em conjunto com os profissionais, possam ser discutidas quais são as ações e estratégias utilizadas no desempenho dos papéis de atividade que contribuem para uma maior ou menor eficiência na realização do mandato institucional (MAYNARD, 1984).

Por fim, cabe ressaltar a limitação de nossa pesquisa. Por focalizarmos a análise de apenas uma audiência de conciliação no PROCON, nossas conclusões são válidas tão e somente para a atividade de fala aqui investigada, necessitando de confirmação que as validem em outros encontros do gênero.

Com relação a pesquisas futuras, seria interessante estudar com maior profundidade e em maior número de encontros os papéis de atividade desempenhados por profissionais que atuam em outros ambientes institucionais.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, A. G. **Manual de Mediação Judicial de conflitos**, Ministério da Justiça, Brasil, 2009.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Curso de capacitação em conciliação**. 2012. Disponível em: <http://www.tjgo.jus.br/docs/institucional/projetoseacoes/conciliacao/Curso_Conciliacao_longo_CNJSRJ2012.pdf>. Acesso em: 9 out. 2014

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

CLARK, H. H., **Using Language**. Cambridge: Cambridge University Press, 1996.

COLLINS, H.; EVANS, R. The third wave of science studies: studies of expertise and experience. **Social Studies of Science**, v. 32, n. 2, p. 235-296, 2002.

COSEY, R. L. The complexity of roles as a seedbed of individual autonomy. In Coser, Lewis A. (ed.) **The idea of social structure: papers in honour of Robert K. Merton**. New York: Harcourt Brace, 1975, p. 237-263.

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

DIVAN, L. M. F., **Posicionamento e categorização: mecanismos retóricos para apresentação/sustentação de pontos de vista em situações de conflito**. 2011. 203f. Tese (Doutorado em Linguística). Universidade Federal de Juiz de Fora/Faculdade de Letras.

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

EISENHARDT, K. Building theories from case study research. **Academy of Management Review**, v. 14, n. 4, p. 532-550, 1989. Disponível em: ><http://www.jstor.org/stable/258557>< Acesso em 05 jan. 2014.

EMMERSTSEN, S. Interviewers' challenging questions in British debate interviews. **Journal of Pragmatics**, vol. 39, n. 1, p. 570-591, 2007.

ERICKSON, F. Qualitative methods in research on teaching. In: WITTROCK, Merlin C. **Handbook of research on teaching**. 3.ed. New York: Macmillan, 1986.

_____.; SHULTZ, J. **The counselor as gatekeeper: social interaction in interviews**. New York: Academic Press, 1982.

FAIRCLOUGH, N. **Discourse and Social Change**. Cambridge: Polity Press, 1992.

FOUCAULT, M.. **The Archaeology of Knowledge**. New York: Pantheon Books, 1972.

FERREIRA, J. C. L. “Vamos fazer o seguinte...” – **Construção apositiva na interface gramática e interação**. 2009. 96 f. Dissertação (Mestrado em Linguística). Faculdade de Letras/Universidade Federal de Juiz de Fora.

FREED, A. The form and function of questions in informal dyadic conversation. **Journal of Pragmatics**, v. 21, p. 621-644, 1994.

GOFFMAN, E. **The presentation of self in everyday life**. Nova York: Anchor Books, 1959.

_____. **Encounters**. Indianapolis: Bobbs-Merrill, 1961.

_____. **Forms of Talk**. Filadelfia: University of Pennsylvania Press, 1981.

_____. **Frame analysis: an essay on the organization of experience**. Cambridge: Harvard University Press, 1974.

_____. The nature of difference and demeanor. In: _____. **Interaction ritual: essays on face-to-face behavior**. New York: Pantheon Books, 1967.

_____. (1979). Footing. (Trad. Beatriz Fontana). In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P.M. (Orgs.). **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Loyola, 2002. p. 107-148.

GUMPERZ, J. J. **Language and social identity**. Cambridge: Cambridge University Press, 1982. p. 149-182.

_____. Convenções de contextualização. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P.M. (Orgs.). **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Loyola, 2002. p. 149-182.

_____. On interactional sociolinguist method. In: SARANGI, S.; ROBERTS, C. **Talk, work and institutional order: discourse in medical, mediation and management settings**. Berlin: Mouton de Gruyter, 1999.

HALVORSEN, K.; SARANGI, S. Contingent decision-making in workplace meetings: the interplay of activity roles and discourse roles. **Language in society**, Amsterdam, v.76, n. 1, p.1-14, 2015.

HERITAGE, J. **Structures of social action**. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.

_____.; STIVERS, T. Online commentary in acute medical visits: A method of shaping patient expectations. **Social Science & Medicine**, v.49, n.1, p.1501-1517, 1999.

HILBERT, R. A. Toward an improved understanding of “role.” **Theory and Society**, v. 10, n. 2, p. 207–226, 1981.

HOUSLEY, W. **Role as an interactional device and resource in multidisciplinary team meetings**. Disponível em <<http://www.socresonline.org.uk/4/3/housley>>. Acesso em: 21 jun. 2014

KOLB, D. M. To be a mediator: expressive tactics in mediation. **Journal of Social Issues**, v. 41, n. 2, p. 11-26, 1985.

LADEIRA, W. T. **O papel do mediador no gerenciamento e negociações de conflitos em audiências de conciliação**. 2005. 220f. Tese (Doutorado em Linguística). Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro/Departamento de Letras.

LABOV, W. **Sociolinguistic Patterns**. Philadelphia: Pennsylvania University Press, 1972.

LEVINSON, S. C. Activity types and language. In: P. DREW; J. HERITAGE (org.), **Talk at work: interaction in institutional settings**. Cambridge, Cambridge University Press, 1992, p. 66-100.

_____. Activity types and language. In: **Linguistics**.v.17, n. 1, p.365-99, 1979.

LINTON, R. **The study of man: an introduction**. New York: D. Appleton-Century Company, 1936.

_____. The status-role concept. In: _____. **Classic contributions to social psychology**. New York: Oxford University Press, 1971.

LODER, L.L. O modelo Jefferson de transcrição: convenções e debates. In: L.L. LODER; N.M. JUNG (org.), **Fala-em-interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica**. São Paulo, Mercado de Letras, 2008.

MAYNARD, D. **Inside plea bargaining: the language of negotiation**. New York, Plenum, 1984.

MEAD, G.H. **Mind, self & society**. Chicago: University of Chicago Press, 1967.

MERTON, R. **Social theory and social structure**. New York: Free Press, 1968.

_____. The role-set: problems in sociological theory. **The British Journal of Sociology**, vol. 8, n. 2, p. 106-120, 1957.

NEVES, M. H. M. Modalidade. In.: KOCH, I.V. (Org.) **Gramática do português falado**. 2 ed. Campinas, SP: Ed. da UNICAMP/FAPESP, 2002.

OLIVEIRA, A. E. **A prática discursiva de perguntar em situações de conflito: uma abordagem interacional**. 2010. 154f. Dissertação (Mestrado em Linguística). Universidade Federal de Juiz de Fora/Departamento de Letras.

PACHECO, R. F., **A construção/negociação de papéis e posições em uma atividade híbrida de entrevista-debate**. 2013.139f. Tese (Doutorado em Linguística). Universidade Federal de Juiz de Fora/Faculdade de Letras.

PARK, R. E. **Race and Culture**. Illinois: The Free Press, 1950.

PINTO, P. J. G., O desempenho de papéis híbridos pelo inspetor de polícia nos interrogatórios policiais de Delegacia de Repreensão a Crimes Contra a Mulher. In: SILVEIRA, S. B.; ABRITTA, C.; VIEIRA, A. T. **Linguística aplicada em contextos legais**. Jundiaí, SP: Paco, 2015.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.; JEFFERSON, G. A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation. **Language**, v. 50, n. 4, p. 696-735, 1974.

SAMPAIO, L. R. C., NETO, A. B. **O que é mediação de conflitos**. Coleção Primeiros Passos. São Paulo: Brasiliense, 2007.

SARANGI, S.; ROBERTS, C. **Talk, work and institutional order**: discourse in medical, mediation and management settings. Berlin: Mouton de Gruyter, 1999.

SARANGI, S. Activity types, discourse types and interactional hybridity. In: SARANGI S, Coulthard M, (Eds.) **Discourse and Social Life**. London: Pearson 2000; p. 1–27.

_____. Discourse practioners as a community of interprofessional pratice: some insights from health communication research. In: C.N. Candlin (org.), **Research and Practice in Professional Discourse**. Hong Kong City: University of Hong Kong Press, p. 95-135, 2001.

_____. S. Reconfiguring self/identity/status/role: the case of professional role performance in healthcare encounters. **Journal of Applied Linguistics and Professional Practice**, v. 7, n. 1, p. 75-95, 2010.

_____. Role hybridity in professional practice. In: SARANGI, S.; POLESE, V.; CALIENDO, G. (Org.). **Genre(s) on the move**: hybridisation and discourse change in specialised communication. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane, 2011.

_____. Applied linguistics and professional discourse studies. **Vereadas**, v. 16, n. 1, p. 1-18, 2012.

_____. Activity types, discourse types and role types: interactional hybridity in professional-client encounters. In: **Hybridity in Systemic Functional Linguistics**: Grammar, Text and Discursive Context. Equinox Publishing Ltd, 2014.

SCHEGLOFF, E.A.; JEFFERSON, G.; SACKS, H. The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. **Language**, v. 50, n. 1, p. 361-382, 1977.

SCHEGLOFF, E.; SACKS, H. Opening up closings. **Semiotica**, v. 8, p. 289-327, 1973.

SCHIFFRIN, D. **Approaches to discourse**. Oxford/Cambridge: Blackwell Publishers, p. 386-405, 1994.

SILVEIRA, S. B. Mediation strategies in an institutional confrontation setting. In: Carlos Gouveia et al (Eds.) **Discourse, communication and the enterprise**. Lisboa: University of Lisbon, 2004.

_____; GAGO, P. C. Interação de fala em situação de conflito: papéis interacionais do(a) mediador(a) em uma audiência de conciliação no PROCON. **Intercâmbio**, v.14, n. 1, 2005. Disponível em: ><http://revistas.pucsp.br/index.php/intercambio/article/view/3936/2586>< Acesso em 05 jan. 2014.

_____; ABRITTA, C.; VIEIRA, A. T. Linguagem e Direito: diálogos e aproximações. In: _____. (Orgs.). **Linguística aplicada em contextos legais**. Jundiaí, SP: Paco, 2015.

SILVERMAN, D., **Discourses of Counselling: HIV Counselling as Social Interaction**. London: Sage, 1997.

STAKE, R. E. A natureza da investigação qualitativa. In: _____. **A arte da investigação com estudos de caso**. Lisboa: Fundação Calouste Goulbenkian, 2007.

STRONG, P. M.; DAVIS, A. G. Roles, role formats and medical encounters: A cross-cultural analysis of staff-client relationships in children's clinics. **Sociological Review**, v.25, n. 1, p. 775-800, 1977.

THOMAS, J. **The Dynamics of Discourse: A Pragmatic Analysis of Confrontational Interaction**. Unpublished Doctoral Thesis. Lancaster University, 1986.

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

TURNER, R. H. Role-taking: Process versus conformity. In: A. M. Rose (Ed.), **Human behavior and social processes**, Boston: Houghton Mifflin, 1962.

VIEIRA, A. T.; MARQUES, D. Hibridismo de papéis na fala de uma Juíza do Juizado Especial Criminal. **Calidoscópio**, v. 11, n. 2, p. 192-203, 2013.

WEIZMAN, E. **Positioning in media dialogue: negotiating roles in the news interview**. Serie Dialogue Studies. Amsterdam – Philadelphia: John Benjamins Publishing, 2008.

_____. Roles and Identities in News Interviews: The Israeli Context. **Journal of Pragmatics**, vol. 38, n. 1, p. 154—179, 2006.

_____. Shifting roles: a challenge strategy in News interviews on Israeli television. In: SCHWARZWALD, O.; SHLESINGER, Y. (Eds.) Hadassas Kantor Jubilee Book. **Ramat Gan**, 1996.

YIN. R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ANEXOS

Convenções de transcrição⁵⁹

| | | | |
|-------|--|-------------|--|
| [| início de sobreposição de fala | ↑ | Som mais agudo dos que os do entorno |
|] | final de sobreposição de fala | ↓ | Som mais grave do que os do entorno |
| (1.2) | Medida de silêncio em segundos e décimos de | °palavras° | Som em volume mais baixo dos que os do |
| (.) | silêncio de menos de dois décimos de segundo | >palavras< | fala |
| = | elocuções contíguas | _sublinhado | Ênfase em |
| . | Entonação descendente | MAIÚSCULA | Som em volume mais alto do que os do |
| ? | Entonação ascendente | <palavras> | fala desacelerada |
| , | entonação intermediária | (()) | Descrição de atividade não-vocal |
| : | prolongamento do som | (palavras) | transcrição duvidosa |
| - | Corte abrupto na produção | () | Segmento de fala que não pôde ser |

⁵⁹ Convenções de acordo com Loder (2008, p. 168).

Transcrição da Audiência Ok Veículos

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

| | | |
|----|---------|---|
| 22 | | (0.5) |
| 23 | Lucas: | Aí, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro. aí >ele |
| 24 | | falou assim<, então eu vou escolher outro carro. >(então) cê< fica |
| 25 | | a vontade. escolheu um gol. (.) levou o gol pro mecânico dele. (.)o |
| 26 | | mecânico reprovou o carro. (.) ele voltou. aí ele escolheu um Monza |
| 27 | | (0.5) levou o monza no mecânico. (0.2) o monza tá tudo certo. tá. |
| 28 | | serve prá você. serve. ficou com o monza. (1.0) levou o monza. no |
| 29 | | dia que: >no, no,< depois no sábado, o monza apareceu um defeito, |
| 30 | | quebrou a: um- uma balança lá. (0.5) ele ainda me ligou, foi |
| 31 | | mandado arrumar a balança. agora depois de três meses ou dois meses |
| 32 | | que>(tem- que ele me) comprou o carro,< ele me trouxe essa |
| 33 | | reclamação, dizendo que tem algumas coisas- que foi <u>gasta</u> algumas |
| 34 | | coisas no (.)carro. <agora o que foi gasto no carro, (0.2) eu <u>nem</u> |
| 35 | | sei o quê que é. nem vi. |
| 01 | | (1.0) |
| 02 | Marta: | °hum,° |
| 03 | | (.) |
| 04 | Lucas: | ele tá alegando ó::leo, filtro- é: ve:::la, <essas coisas (.) tem |
| 05 | | que ser fe:ito (0.2) quem compra um carro usa:do, |
| 06 | | (.) |
| 07 | Marta: | unh[um?, |
| 08 | Lucas: | [a gente fala. >tem que fazer a revisão no carro.< (.) ele me |
| 09 | | comprou <u>ciente</u> a essas coisas. (0.8). <porque a gente não enganou |
| 10 | | ele em <u>nada</u> . (1.0) agora. <u>essa</u> reclamação que ele fe::z, (1.5) num |
| 11 | | posso- (0.5) agora a garantia de motor e <u>caixa</u> , a gente é- a |
| 12 | | gente:: (.) é obrigado. |
| 13 | Marta: | cês trouxeram o::[::] |
| 14 | Pedro: | [eu posso opi- opinar em alguma coisa? |
| 15 | Marta: | n::ão.=o::- = |
| 16 | José | = se ele não [pode o p i N A R ,] |
| 17 | (Lucas) | [(também eu posso-] [vamos falar [o-] |
| 18 | Pedro: | [não- |
| 19 | Marta: | [EU VOU::: [PEDI::R SÓ |
| 20 | | [PRO:::~::~:] |
| 21 | Pedro: | [n ã o, só] pra mim=- |
| 22 | Marta | =José mes[m o : : ?,] |
| 23 | José: | [eu vou fa]lar então. |
| 24 | | (.) |
| 25 | Marta: | >porque [ele- [quer-< |
| 26 | José: | [ele- [ele falou que eu peguei a u:no:, |
| 27 | Marta: | >>t[á.= cês trou]xeram u::m- [a l i s t i n h a,] né ? |
| 28 | José: | [>>fiquei-<<] |
| 29 | José: | [>>o final de semana] com a u]no. |
| 30 | | fique- não peguei. <<= eu peguei a uno na <u>quinta-feira</u> , (0.8) <na |
| 31 | | quinta-feira,> (.) s:[::- |
| 32 | Marta: | [unhum.= |
| 33 | José: | =no sábado eu voltei lá. |
| 34 | | (.) |
| 35 | José: | <u>dois dias</u> . |
| 01 | Lucas: | então cê ficou com ela. |
| 02 | José: | >>doi- eu- eu andei- eu peguei ela na [quinta-feira de [noite.]<< |
| 03 | Marta: | [e s p e r a aí,[vo] cê |
| 04 | | falou]agora deixa ele=- |
| 05 | Lucas: | [(não |
| 06 | | senhor.)] |
| 07 | José: | = (peguei) na quinta-feira <u>de noite</u> . fui trabalhar sexta <u>nem</u> usei |
| 08 | | o carro. (1.2) (peguei) na quinta-feira a noite. sexta <u>nem</u> usei o |

| | | |
|----|--------|---|
| 09 | | carro. |
| 10 | Pedro: | unhum. |
| 11 | | (2.2) |
| 12 | Lucas: | °certo.° >me- me< venderam o carro como direção hidráulica,= >o |
| 13 | | carro não tinha direção hidráulica.< (1.8) |
| 14 | Marta: | °°unhum::°° |
| 15 | José: | <propaganda enganosa, né.=falar uma coisa que <u>não tem</u> . (1.2) <u>voltei</u> |
| 16 | | <u>lá no sábado</u> . (0.8) ah, >o carro (dá pra ir- (não) apresentava o |
| 17 | | defeito <u>isso e aquilo</u> .=voltei. (0.2) tudo bem, conversei levei um |
| 18 | | gol, (.) >peguei um gol,< (.) o mecânico reprovou?, (0.2) |
| 19 | Marta: | unhum. |
| 20 | | (0.5) |
| 21 | José: | ai peguei um monza, >levei no mecânico, o mecânico tava bo-=olhou |
| 22 | | o: carro,< o motor é carro usado.=não ia mexer no carro?, (.) olhou |
| 23 | | o carro tava bom. (.) certo. (0.5) |
| 24 | Marta: | unh[um. |
| 25 | José: | [<ai o <u>primeiro dia</u> que eu peguei o monza,=peguei o monza no |
| 26 | | <u>sábado</u> , (0.8) no sábado (.) o monza já quebrou a balança não sei o |
| 27 | | quê que aconteceu lá que eles (não teve- o defeito no coisa- =>>no |
| 28 | | <u>primeiro dia</u> .<< (.) no tempo (.) do- levei- isso aconteceu <u>de</u> |
| 29 | | <u>tarde</u> ,= peguei o monza (.) lá por volta de <u>dez onze horas da manhã</u> , |
| 30 | | (0.2) fiquei trabalha:ndo, depois <u>fui pro lava-a-jato</u> , (1.0) saí de |
| 31 | | lá com o carro <u>cinco</u> horas da tarde, parei o carro na pru- >>dente |
| 32 | | de Moraes, depois<< que eu liguei o carro, (0.5) deu defeito. |
| 33 | | >acusou o defeito.= ai na mesma hora ligamos pra <u>ele</u> . (1.0) ah não, |
| 34 | | vê o que que cês podem fazer ai deixa num- (.) estacionamento que a |
| 35 | | gente resolve na segunda-feira.< conseguimos:- arrumar o negócio lá |
| 01 | | e levamos no mecânico no sábado mesmo. |
| 02 | Marta: | unh[um?, |
| 03 | José: | [ai o cara deu uma olhada, >tal tal <. (0.5) ai não suspeitou de |
| 04 | | nada porque o carro voltou:: (.) ao normal. |
| 05 | | (.) |
| 06 | Lucas: | não. arrumou a peça. = |
| 07 | José: | =>>não [arrumou- num-] [num arrumou-]<< |
| 08 | Lucas: | [não arrumou?] [>>ah nu]m arrumei a peça não?<< |
| 09 | | (.) |
| 10 | Lucas: | eu- eu to- eu tô falando, ele não arrumou.= |
| 11 | José: | =>>ah- uh- (.) espera. <u>no meu-</u> [eu tô falando no: <u>sábado</u>] de noite. |
| 12 | Marta: | [pêra ai Lucas por favor.] |
| 13 | José: | o cara <u>olhou</u> , tirou a roda, olhou, tal tal. (.) ai (.) demo uma |
| 14 | | volta no carro, (.) [ai o cara-] (1.2) descemos a repú::blica, >pro |
| 15 | Marta: | [u n h u m.] |
| 16 | | problema: não aconteceu nada.=ai paramos o carro em frente a |
| 17 | | oficina, a hora que ele arrancou, o carro voltou a dar o problema.< |
| 18 | | ai deix- ligou pra ele de <u>nov</u> , deixou na oficina ai na <u>segunda-</u> |
| 19 | | <u>feira</u> ele mandou arrumar o <u>carro</u> . |
| 20 | | (1.2) |
| 21 | Marta: | unh[um, |
| 22 | José: | [que foi feito. que foi na segunda-feira que você foi lá levar a |
| 23 | | pe[ça ((com o Pedro) |
| 24 | Pedro: | [unhum.= |
| 25 | José: | = arrumou o carro. (.) tudo bem. ai: (0.8) passou tudo bem. ai: |
| 26 | | teve um dia que eu levei o carro pro esporte, fui jogar bola, o |
| 27 | | carro me: deixou na mão lá. num- num ligava >nem pro caramba. (do |
| 28 | | mesmo jeito.)< levei logo no:: meu mecânico e tá a notinha aqui. eu |
| 29 | | tenho que trocar ainda: (0.5) quatrocentos re- já- fora o que eu |
| 30 | | <u>gastei eu tenho que</u> (.) <u>gastar mais quatrocentos e pouco</u> , porque eu |
| 31 | | tenho que trocar (1.0) um negócio >que você sabe< que: <u>desde</u> o |

| | | |
|-----|---------|---|
| 32 | | primeiro dia que eu peguei (1.0) tá dando- tá com problema, e tenho |
| 33 | | que trocar(.) bomba elétrica. é duzentos e poucos reais. eu com o |
| 34 | | carro que eu- tenho <u>dois</u> meses- paguei a segunda prestação agora, e |
| 35 | | vou gastar mais de mil e cem reais no carro.=>num tem condição. = é |
| 01 | | três prestações que eu vou pagar.< |
| 02 | Marta: | é:: isso é verdade. e:: <u>tem</u> mais a embreagem, né. que eu acho |
| 03 | | que::- |
| 04 | José: | <não. a em[breagem eu] levei num mecânico ontem, ele falou que |
| 05 | Marta: | [(falta fazer.)] |
| 06 | José: | não- num tá:- é: só = |
| 07 | José: | = uma questão de regulagem. (0.2) eu levei lá ontem.=eu tava saindo |
| 08 | | de lá ontem. eu levei pra ele vê pra mim. |
| 09 | | (0.8) |
| 10 | Marta: | cê pode apresentar:: a no:ta. pro:: (.) lu:::cas,= |
| 11 | José: | =<aqui. tem essa [aqui QUE ELE] V I U] LÁ ONTEM.] Ó::↓] |
| 12 | Marta: | [pra gente] tentar : ::] : : :] (.)] |
| 13 | | ach[a r : : (.) a melhor s a í d a] prá isso, [né.] |
| 14 | (Lucas) | [(mas tem coisas que realmente eu::-] |
| 15 | José: | [é.] [essa aqui |
| 16 | | ó:()]= |
| 17 | | [(mostra |
| 18 | | nota))] |
| 19 | Marta: | =porque:::-= |
| 20 | José: | =°ta <u>tudo</u> aqui. [() °] |
| 21 | Marta: | [o consumidor] se sent[iu <u>lesa</u> ::]do?= [aqui a-↓] ((mostra alguma |
| 22 | (Pedro) | coisa a José)) |
| 23 | | |
| 24 | José: | <esse cabo de ignição, um cabo de vela que ele teve que trocar, = |
| 25 | Lucas: | =se sentiu lesado mas (.) >>a partir do momento- a gente não |
| 26 | | enganou ele em nada. ele <u>levou</u> o carro no mecânico dele, o mecânico |
| 27 | | Dele, o mecânico <u>aprovou</u> o carro pra ele comprar.<< |
| 28 | | (1.2) |
| 29 | Lucas: | porque se o carro tivesse <u>ruim</u> , ele não tinha comprado o carro. |
| 30 | | (1.5) |
| 31 | José: | <↑nã. [(.)]deu defeito::.] |
| 32 | Marta: | [era] um d e f e i lto- que: dava pra:: perceber:: [ou não.] |
| 33 | José: | [>>claro] |
| 34 | | que- num tem jeito = é o que eu- o jorge também falou comigo?,<< |
| 35 | | (.) >bomba elé[trica, uma <u>peça</u> elétrica,] |
| ,01 | Lucas: | [agora, e s s a s coisas] que ele tá::: (al[eg-) |
| 02 | | [isso aí é coisa de um carro usado. [isso aí é um carro <u>noventa e</u> |
| 03 | | <u>quatro</u> . |
| 04 | Marta: | [ahhh |
| 05 | | (.) |
| 06 | Lucas: | (ou então) um ano dois mil. faz seis anos [(isso) ()]. = |
| 07 | José: | [é:: |
| 08 | José: | =mas [eu num paguei nem:: duas prestações. eu vou gastar mil reais? |
| 09 | Lucas: | [agora se ele comprou esse carro e não tinha |
| 10 | José: | num tem condições.] |
| 11 | Lucas: | c o n d i ç õ e s] |
| 12 | Lucas: | de comprar:,=igual ele alego:::u. que não tinha condição (nenhuma) |
| 13 | | de comprar [e pagar] e m d i : : a,] |
| 14 | José: | [>eu num-] não. eu:: a: eu] num aleguei que eu tenho |
| 15 | | condição de pagar [não.< |
| 16 | (Pedro) | [() |
| 17 | José: | [cê que tá falando] |
| 18 | (Pedro) | [<(quem) vai saber?, |

| | | |
|----|---------|---|
| 19 | | (.) |
| 20 | Lucas: | ninguém [for[ç o u e l e] a comprar NADA. |
| 21 | Marta: | [() |
| 22 | José: | [ele tá falando.] |
| 23 | José: | >eu te- eu tenho [tanta condição de pagar,] que |
| 24 | Lucas: | [ninguém forçou ele a comprar na::da.] |
| 25 | José: | tem dois meses-< |
| 26 | Lucas: | enten[deu?, |
| 27 | José: | [>as duas prestações já [estão p a g a s lá , tá.] |
| 28 | Lucas: | [ninguém (te obriga a comprar] |
| 29 | | [nada nada nada.)] |
| 30 | Marta: | [gente] pera aí,] vão::- |
| 31 | José: | é. |
| 32 | Marta: | vão:[:: |
| 33 | Lucas: | [ele não [tem condição de comprar [um (carro) ()]= |
| 34 | Pedro: | [() NÃO. |
| 35 | Lucas: | =[()]. |
| 01 | Marta: | [vão com calma.= |
| 02 | Pedro: | =(ele) tá falando de um carro de [luxo.] |
| 03 | José: | [e tem] aqui também, ó?, |
| 04 | | ((folheia jornal))= |
| 05 | Pedro: | =isso aí tá tudo em jeito, [aí.((barulho de jornal sendo folheado)) |
| 06 | José: | [<é. |
| 07 | | (.) |
| 08 | Marta: | não: [mas pera aí lucas, você:]:- |
| 09 | (Pedro) | [()] ((parece que fala com José)) |
| 10 | José: | aí ó, ((fala com pedro)) |
| 11 | Marta: | vo[cê ofe re ce o] servi[ço, você [tem que dar::] uma:: |
| 12 | José: | [pode dar uma olhada.] ((achou algo no jornal)) |
| 13 | José: | [(no valor.) |
| 14 | (Pedro) | [(teria de te:r-)] <teria |
| 15 | Marta: | garan]ti[a::- |
| 16 | (Pedro) | de ter-] |
| 17 | Lucas: | [a garantia eu de::i, uai. [c a i x a e [motor] = |
| 18 | Marta: | [que é um ser[viço bom,] |
| 19 | Lucas: | =tá na garantia.] |
| 20 | Marta: | que [não vai dar] defeito nenhu=- |
| 21 | Pedro: | [(isso) |
| 22 | José: | [é::.. muito bo- |
| 23 | Lucas | =ca::[ixa, |
| 24 | Marta: | [<↑isso.= |
| 25 | Lucas: | =e motor, tá na garantia.= |
| 26 | José: | =>>mas [essas peças aqui eu vou- tenho que trocar o quê.=quadro e |
| 27 | Lucas: | [(tá valendo.) |
| 28 | José: | quê.<< |
| 29 | | (.) |
| 30 | (Pedro) | entendeu. |
| 31 | | (.) |
| 32 | José: | >anda moço. |
| 33 | Lucas: | no [motor eu não] mexi.= |
| 34 | José: | [ah não ?,] |
| 35 | José: | =hehe |
| 01 | Marta: | não, pera [aí:::] José::.. °va::mos com calma.° |
| 02 | José: | [hehehe] |
| 03 | | (1.8) |
| 04 | Marta: | °é José mesmo, né.° |
| 05 | | (2.2) |

| | | |
|----|---------|---|
| 06 | Marta: | vamos ver o quê que a gente pode fazer:::, <por isso, (.) pra |
| 07 | | trocar. porque: (.) corre:::ia: eu:::- eu: en[tendo muito pou]co |
| 08 | Lucas: | [correia de carro-] |
| 09 | Marta: | de carro. v[o- |
| 10 | José: | [<NÃ::o. tem coi[sa aqui [COM CERTEZA.] |
| 11 | Marta: | [é des[gaste: e tal::]:: |
| 12 | Lucas: | [é desgaste natural.= |
| 13 | José: | =com certeza. [tem coisa aqui: que tem que não-] |
| 14 | Lucas: | [(isso aí o mecânico] teria que ter |
| 15 | | olhado.= |
| 16 | José: | =tem coisa aqui que tem- |
| 17 | Lucas | hh hum! |
| 18 | José: | com certeza. que num::- é parte não. mas pe- a maioria é:- (.) com |
| 19 | | certeza, [(sim.) [mas (vai) (chegar).] |
| 20 | Marta: | [e n t ã o v a m o s fazer] o:: seguinte, (.) é:: lucas, |
| 21 | | (1.2) apresenta tua proposta, (.) do que você pode pagar aqui pra |
| 22 | | ele, depois se- você vai apresen- acrescentar a sua contrapro[po-] |
| 23 | José: | [já pa |
| 24 | | guei trezentos reais de mecânico, (<ainda tá:::)) (só que o carro |
| 25 | | ainda não [tá:: ó-) |
| 26 | (Pedro) | [(ISso aí eu não tenho. eu [tenho que-). |
| 27 | Lucas: | [eu tenho sócio, eu tenho que |
| 28 | | conversar com e:le. isso aí eu num posso [()] |
| 29 | Marta: | [<NÃO. mas] aqui você veio |
| 30 | | como:- o representa:[:nte legal da sua em[pre:::sa, = |
| 31 | (Pedro) | [()] |
| 32 | Lucas: | [<pô. mas eu tenho sócio. |
| 33 | | (0.5) |
| 34 | Marta: | então agen[te:- |
| 35 | (Lucas) | [não posso. |
| 01 | | (.) |
| 02 | Marta: | >porque senão a gente vai ficar (tratando isso,< tratando) como:: |
| 03 | | (um:::-) |
| 04 | | (1.2) |
| 05 | Marta: | um [()] |
| 06 | Lucas: | [() no direito dele. ué. |
| 07 | | (.) |
| 08 | Lucas: | () (acostumado.) () ((voz muito longe ao fundo)) |
| 09 | Marta: | <então::: você começa com a sua propo:sta. o quê que cê quer que |
| 10 | | ele faz? |
| 11 | José: | >eu quero [o lícito] uai.< qualquer lícito. ele sabe [o quê] |
| 12 | Marta: | [°de fato°] [th>>NÃO.<<] |
| 13 | José: | que [ele tem que fazer. |
| 14 | Pedro: | [>não foi só o lí-cito não, rapaz.< |
| 15 | José: | <é. |
| 16 | (Lucas) | [() ((voz muito distante)) |
| 17 | Pedro: | [não foi só o lícito não?, |
| 18 | Marta: | não:[:. ou então você veio] aqui pra quê.=pra::[:: |
| 19 | José: | [()] |
| 20 | Pedro: | [não. eu vim pelo::- |
| 21 | | eu vim () me chama::-ram, (ué.) ((ironicamente))= |
| 22 | Marta: | = é::: mas a gente:: veio aqui prá tentar resolve::r isso, dá |
| 23 | | melhor forma possí[vel. |
| 24 | Lucas: | [(claro.) só que tem- que tem dois meses que ele ta com |
| 25 | | esse carro. tem dois- (>foi quatorze do quatro.) vai fazer três |
| 26 | | meses.< |
| 27 | Marta: | <entã::° [s ã o n o v e n t a]di::[:a[:s. |

| | | |
|----|---------|--|
| 28 | José: | [d o i s m e s e s .] |
| 29 | Lucas: | [nã:::o, mas o motor |
| 30 | José: | [paguei essa prestação |
| 31 | Lucas: | <u>não</u>] fundiu. |
| 32 | José: | ontem.] |
| 33 | José: | hh[haha |
| 34 | Lucas: | [a caixa não estragou::- |
| 35 | | (1.2) |
| 01 | José: | é::=então é justo eu pagar <u>mil</u> e cem, (.) só [de presta[ção?] |
| 02 | Marta: | [>ele qu [e tá] |
| 03 | | pagan- ele-<] |
| 04 | Lucas: | [<o que que] |
| 05 | | te::m. |
| 06 | Marta: | <u>compraria outro carro</u> com esse dinheiro que foi ga:::sto.= |
| 07 | Lucas: | = hein. |
| 08 | | (.) |
| 09 | Marta: | ele compraria ou[tro- |
| 10 | (Pedro) | [°(não tem jeito.) [() (ele tá apresentando) |
| 11 | (Lucas) | [a garanti::a, |
| 12 | (Pedro) | como um° = |
| 13 | (Pedro) | = ° defeito, em[tendeu° ((fala com José) |
| 14 | Lucas: | [<tanto (.) que isso aqui >>ele tá dizendo<<, nu:ma |
| 15 | | revisão de carro. > que é as coisas que são gast-.=ele levou o |
| 16 | | carro no mecânico dele, se o carro não tivesse em condições, ele |
| 17 | | não teria que ter comprado. correto. |
| 18 | | (0.8) |
| 19 | Lucas: | <O mecânico dele >falava assim.<=nã:o. esse carro não tem condições |
| 20 | | de você comprar. o quê que ele tem que fazer. não comprar o |
| 21 | | automóvel. |
| 22 | | (.) |
| 23 | (Pedro) | [(>>me [liga pr-)<< |
| 24 | Lucas: | [(ta- |
| 25 | Lucas: | (se embestou em) comprar o <u>carro</u> , <u>falou-</u> falei com ele, ô José, o |
| 26 | | carro tá em condições? tá legal? não. agora tá legal. agora eu vou |
| 27 | | ficar com o carro. esse carro serve prá mim. |
| 28 | José: | mas então tá. então deixa [eu falar.] |
| 29 | Lucas: | [Aí,] |
| 30 | | (.) |
| 31 | José: | °depois eu [falo.° |
| 32 | Lucas: | [depois de- |
| 33 | | (.) |
| 34 | Lucas: | trê:::s meses, dois meses, ele <u>vem</u> com essas (-) (reclamações). |
| 35 | | isso <u>aí</u> (.) >é [coisa < = |
| 01 | José: | [<não- |
| 02 | Lucas: | = >que ele tinha que ter fei:to< (.) <u>na hora</u> . |
| 03 | José: | hh[ha |
| 04 | Lucas: | [porque o mecâ::nico, ele sabe. das coisas que (são-) o mecânico |
| 05 | | é <u>profissional</u> . |
| 06 | Marta: | °isso é desde quando.° ((pergunta sobre datas dos recibos do Rte.1)) |
| 07 | | (1.2) |
| 08 | Marta: | essa é [be: : :m] recente. e::- o que que você [a c h a.] |
| 09 | José: | [nã- hhh] |
| 10 | (Lucas) | [>>você entendeu.<<] |
| 11 | Marta: | pode fa[lar jo s é.] |
| 12 | José: | [>a q u i::,] então:: vou falar o seguinte. = é igual o |
| 13 | | cara me falou on[t e m. a g o r-] |
| 14 | Lucas: | [quando você vai no mé]dico, o médico vai te:: a- te:: |

| | | |
|----|--------|---|
| 15 | | a::- vai te olhar. e vai te falar::.[()] o m e c â |
| 16 | José: | [não, ol(h)h(h)a] l(h)á::. |
| 17 | Lucas: | n i c o é] prati[c a m e n t e] a mesma <u>coisa</u> . = |
| 18 | | u(h)é(h):(h):] |
| 19 | Marta: | [<p(h)e(h)r(h)a a(h)í↓] |
| 20 | José: | = haha== |
| 21 | Marta: | =pera aí↓= |
| 22 | Lucas: | =>o [mecâ]nico< é profissional. |
| 23 | Marta: | [não.] |
| 24 | | (.) |
| 25 | José: | hehehe. |
| 26 | Lucas: | ele não é profissional no que ele [faz? |
| 27 | José: | [é vo- |
| 28 | Marta: | é [mas- |
| 29 | Lucas: | [igualmente tá desmerecendo o:::[::: (.)ca]ra. |
| 30 | José: | [é igual o] cara me fa[lou ontem] |
| 31 | Marta: | [>não claro |
| 32 | | q]ue não.< |
| 33 | José: | é uma <u>peça elétrica</u> . (0.2) se: ela não acusar o defeito >na hora,< |
| 34 | | tem como- como a <u>peça</u> falar que ela tem que ser trocada. |
| 35 | | (1.2) |
| 01 | José: | <uma [peça elétrica. |
| 02 | Marta: | [na:::o. |
| 03 | José: | é igual- aconteceu isso aqui ó:: (0.5) cabo de ignição. eu tava |
| 04 | | indo pra <u>universidade</u> , °levar minha mãe pra passear, = >meu pai,<° |
| 05 | | começou a dá um:: (1.0) uma a sair- uma <u>faisca</u> de- >uma-< tipo uma |
| 06 | | corrente no::- (.) aí eu fui- >vê- lig- o carro< começou a perder a |
| 07 | | força.é uma <u>peça elétrica</u> . como que o cara vai adivinhar <u>na hora</u> , |
| 08 | | que ia levar o carro ali pra ele ver, que a <u>peça</u> vai dar defeito. |
| 09 | | (1.2) |
| 10 | José: | ninguém adivinha. |
| 11 | | (1.2) |
| 12 | Marta: | é (voltam-) vão::- <u>faz</u> a sua <proposta.> |
| 13 | José: | é igual:- >se eu- se eu < num mandasse trocar algumas coisas aqui |
| 14 | | no carro?, o <u>quê</u> que aconteceria com o motor. o <u>carro</u> não ia parar. |
| 15 | | (1.0) |
| 16 | José: | você não te:m- que trocar. |
| 17 | Marta: | >°claro.°< |
| 18 | José: | então::: não é [peça do motor, uê.] |
| 19 | Marta: | [E : : : :] |
| 20 | | (1.2) |
| 21 | Marta: | então <u>vai</u> sua proposta. [v ã o lá josé:] |
| 22 | José: | [não, minha propor]sta é >o q- [eu- eu] só |
| 23 | Marta: | [é tudo.] |
| 24 | José: | quero o <u>seguin</u> te. eu [quero que ele- (.) que ele- >vê o <u>quê</u> que |
| 25 | Marta: | [ah |
| 26 | José: | pode fazer, porque.eu não tenh-< não é que = |
| 27 | | = eu num tenha condição. eu não vou: (.) pagar <u>mil</u> e cem reais <u>num</u> |
| 28 | | conserto, (.) °que eu tô pagando <u>trezentos</u> reais num carro, |
| 29 | | trezentos e pouco. eu vou pagar mais <u>mil</u> reais a mais. não <u>tem</u> |
| 30 | | condição. |
| 31 | | (0.8) |
| 32 | Marta: | não. porque eu [concoLucas] |
| 33 | José: | [eu comprei] um chevette, fiquei <u>um</u> ano com o |
| 34 | | chevette, eu num gastei um centavo no carro. |
| 35 | | (1.2) |
| 01 | Marta: | um[hum. |

| | | |
|----|--------|--|
| 02 | José: | [o carro nunca me deu um problema. esse carro aí já te do- |
| 03 | | domingo ele me deixou na mão. <u>de novo</u> , o carro. |
| 04 | | (1.2) |
| 05 | José: | domingo ele me deixou na mão <u>de novo</u> . |
| 06 | | (1.2) |
| 07 | José: | um carro de <u>dez</u> mil reais me deixar na m- que <u>is:so::</u> . |
| 08 | Marta: | olha, com mais esse preço que você vai gastar, você compraria um |
| 09 | José: | com certeza |
| 10 | Marta: | outro carro. |
| 11 | | (0.8) |
| 12 | Marta: | vão <u>josé</u> . vão vê o quê que a gente pode fazer aqui? |
| 13 | | (1.5) |
| 14 | Lucas: | a reclamação dele (.) se o carro tivesse:: quebra:do, fundido o |
| 15 | | motor igual perante a garantia, (.) aí [sim] |
| 16 | José: | [mas se]num troca a peça |
| 17 | | (ele) vai fun[dir ué.] |
| 18 | Lucas: | [ma::is] (.) isso aí eu num posso fazer não porque |
| 19 | | ele levou o carro pro mecânico ,() deixei: ele () ficar à |
| 20 | | vontade com carro, |
| 21 | | (0.5) |
| 22 | | ((barulho externo)) |
| 23 | José: | se a correia dentada quando num troca arrebenta e: quê que vai |
| 24 | | acontecer. (0.5) nada né. num acontece nada né. |
| 25 | | (0.5) |
| 26 | Marta: | num pode fazer <u>nada</u> . nem se ele apre[sentar uma prop-] |
| 27 | Lucas: | [isso aí se ele] tivesse::, |
| 28 | | um mês depois, que ele comprou >esse carro.< ter ido lá na lo:ja, |
| 29 | | conversa:do, mas não num aconteceu nada. <u>agora que tinha que</u> |
| 30 | | acontecer = |
| 31 | José: | = que é isso? = |
| 32 | Marta: | = mas no con[trato, (não, ele, nunca mais ele)] |
| 33 | José: | [a primeira notinh- a primeira notinha] que eu- eu |
| 34 | | liguei pra leila, eu liguei pra menina lá do::, (.) eu liguei pra |
| 35 | | menina que trabalha com ele, que fez o negócio (.) pra mim. ela |
| 01 | | falou o seguinte. eu liguei pra ela. ô leila ó. (.) u u carro deu |
| 02 | | probleminha. eu gastei seiscentos reais no carro, [tal tal] |
| 03 | Marta: | [unhum] |
| 04 | | ((tosse)) |
| 05 | José: | manifestei já, querer trocar o carro porque não ia ter condição de |
| 06 | | >ficar com um carro usado daquele.<>ela falou< ah não mas o carro |
| 07 | | é <assim <u>mesmo</u> > cê, cê- às vezes gente dá sorte, num dá sorte. |
| 08 | | primeiro. primeira vez que eu levei eu tav- ela já falou isso |
| 09 | | comigo. |
| 10 | | (0.5) |
| 11 | Lucas: | depois que eu acho que você pegou lá >que que< deu problema cê foi |
| 12 | | na mesma hora lá. [()] |
| 13 | José: | [é:: mais eu num num fui] |
| 14 | Lucas: | [<u>engraçado</u> né. engraçado que ele os] |
| 15 | José: | [porque o carro ficou: me deixou na <u>mão</u> : ué] |
| 16 | Lucas: | dois primeiros num serviu pro cê- cê foi lá na [mesma hora. e esse |
| 17 | José: | [me deu na mão |
| 18 | Lucas: | aí depois de 3 meses cê foi lá.] |
| 19 | José: | ué. >num, num um, u, u,<] pro cê vê = |
| 20 | Marta: | = esse aqui é de:: <u>setembro</u> . |
| 21 | Lucas: | então. dois meses. |
| 22 | Marta: | <dois meses.> ele:: () hum, |
| 23 | | (1.0) |

| | | | |
|--|----|---------|--|
| | 24 | | ((entrada da advogada - Med 2)) |
| | 25 | Marta: | ele tá alegando que a:: (0.2) que a garantia cobre o motor e da |
| | 26 | | caixa de direção. (0.2) que esse que foi aqui apresenta:do, não:: |
| | 27 | | (0.5) |
| | 28 | Ana: | mas essa garantia é:: já passou da garantia le[gal?] |
| | 29 | José: | [não ué.] |
| | 30 | Marta: | [n ã o::] |
| | 31 | Ana: | [da garantia dele?] = |
| | 32 | José: | = não, ué. |
| | 33 | Marta: | ué mas (.) é noventa dias:: |
| | 34 | Ana: | pra tudo né. = |
| | 35 | Pedro.: | = (já pagou tudo) [tudo foi pago] |
| | 01 | Ana.: | [a não ser é::] a não ser defeitos que fossem: |
| | 02 | | perfeitamente visíveis. né? fora isso = |
| | 03 | José.: | = [não, um sendo ()] |
| | 04 | Ana.: | [noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa. noventa dias é |
| | 05 | | garantia legal. não é garantia que <u>vocês</u> estão dando. é garantia |
| | 06 | | que [a L E I dá. (.) tá:?] |
| | 07 | Lucas.: | [não, mas a garantia que a gente dá] perante a nota, é a |
| | 08 | | garantia de motor e caixa do carro = |
| | 09 | Ana.: | = a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa dias. noventa |
| | 10 | | dias quem dá é a lei. = |
| | 11 | Lucas: | = então |
| | 12 | Ana.: | mesmo se você não desse garantia nenhuma:, |
| | 13 | Lucas.: | a lei [já dá] |
| | 14 | Ana.: | [o produ:to já] tem a garantia de noventa dias. tá? Agora |
| | 15 | | essa garantia de noventa dias você não pode falar é só isso ou só |
| | 16 | | aquilo não. é a garantia do produto inteiro. é claro que é uma |
| | 17 | | coisa: sensata. (.) não vai ser uma garantia de uma coisa:: (.) |
| | 18 | | perfeitamente visível que ele poderia- igual eu acredito que é o |
| | 19 | | carro usado que ele levou no mecânico <u>dele</u> , [o mecânico aprovou] |
| | 20 | Lucas: | [levou, aprovou] |
| | 21 | Ana: | fosse uma coisa que o mecânico poderia detectar, = |
| | 22 | Lucas: | = igual o de[feito q u e c o n s t a v a] |
| | 23 | Ana.: | [não não teria, não teria, como,] |
| | 24 | José.: | [não, num é um defeito que constava.] |
| | 25 | Ana: | <agora(1.2), a gente tem que ver aqui se é um defeito, se for |
| | 26 | | também uma coisa |
| | 27 | | [de uso : n o r m a l d o c a r r o, você tem que trocar. igual |
| | 28 | | tô vendo aqui: correia] |
| | 29 | José: | [não, é um:: com certeza, tem coisa que, que é que é o que eu |
| | 30 | | vou falar. isso ...] |
| | 31 | Ana: | essas coisas, também não, não estaria na garantia. |
| | 32 | | [tem que ver se existe algum defeito aqui ...] |
| | 33 | José: | [t e m coisa que você tem que trocar sim, ...] tem coisa que |
| | 34 | | você tem que trocar sim. |
| | 35 | | > igual isso aqui ó <.= |
| | 01 | Lucas: | = filtro de óleo é de uso:: normal. óleo ... |
| | 02 | José: | não cara ,isso a[í, eu não tô questionando isso.] |
| | 03 | Lucas: | [(x x) t a m b é m ó], |
| | 04 | | para[f u s o ...] |
| | 05 | José: | >[eu não tô questionando isso] < |
| | 06 | Lucas: | sup[o : r t e . . .] |
| | 07 | José: | [>tô questionand o <] |
| | 08 | Lucas: | [e u t ô d izendo]o que tem que trocar |

| | | |
|----|--------|---|
| 09 | Marta: | =você tem que apresentar um[a proposta para ele.] |
| 10 | Lucas: | [é :: bala[nça...]] |
| 11 | José: | > [n ã o m a s e l e] não< ele não que proposta nenhuma!... |
| 12 | Lucas: | é :: p[a s t i l h a] ... |
| 13 | Marta: | [mas você veio aqui] para (apresentar) s[ua proposta]. |
| 14 | Lucas: | [trava de pa]stilha, |
| 15 | | disco de freio |
| 16 | Pedro: | a correia é dentro do motor, você tem que abrir o motor para você |
| 17 | | ver. |
| 18 | Lucas: | é (você vê que), tudo isso são coisas de desgaste natural do carro |
| 19 | Pedro: | a correia dentada,. |
| 20 | Lucas: | isso aí são tudo de desgaste. ... não tem nada aí que:: |
| 21 | José: | não! |
| 22 | Ana: | bomba e[lé t r i c a] |
| 23 | Lucas: | [tensor d e] velocidade, bomba, também tudo é desgaste. |
| 24 | | ((risos do José e Pedro)) |
| 25 | Ana: | bomba elétrica ... = |
| 26 | Pedro: | = ah! então tudo é desgaste. |
| 27 | | ((risos)) |
| 28 | José: | então tudo é desgaste, ué. |
| 29 | | ((risos)) |
| 30 | Ana: | aí, aí vocês estão me falando da parte elétrica toda do carro. |
| 31 | | ((risos do José e Pedro)) |
| 32 | Pedro: | tudo é desgaste. |
| 33 | José: | é desgaste aí.= |
| 34 | Lucas: | =é o desgaste do carro= |
| 35 | Pedro: | =é brincadeira! |
| 01 | Pedro: | correia dentada... (xx) |
| 02 | Ana: | /então/ uma bomba elétrica estaria dentro da garan[t i a, né?]. |
| 03 | José: | [é o que o |
| 04 | | falou comigo. tem jeito de você prever, pre- prever alguma coisa |
| 05 | | aqui não, não, não, aconteceu? é uma coisa- uma parte elétrica? é |
| 06 | | igual ignição e cabo de vela, que tem que trocar... o carro começou |
| 07 | | a::rodar, corrente.. parou. eu vou- o mecânico vai prever na HORA |
| 08 | | que ele vai ver o carro? não vai. |
| 09 | Ana: | a parte elétrica aqui eu não concordo não. a maioria dessas coisas |
| 10 | | aqui, é::, = |
| 11 | Pedro: | =igual correia dentada, tu- tudo bem, é desgaste, mas se rebenta, e |
| 12 | | essas coisas assim, tá dentro tá onde, tá onde, onde que tá? Tá |
| 13 | | dentro do motor, né.[e o quê que vai acontecer?] |
| 14 | Lucas: | [toda vez que você compra um ca]rro tem que |
| 15 | | fazer a revisão.= |
| 16 | José: | =é:: ! seiscentos reais, né. = |
| 17 | Lucas: | =você vai comprar um carro, e não vai olhar[isso. você vai ficar |
| 18 | José: | [é: : ,v o c ê t á |
| 19 | Lucas: | com o c a rro] |
| 20 | José: | certo. ...] não::, você tá certo! |
| 21 | Lucas: | não, não tô certo não. não [tô todo certo n ã o] |
| 22 | José: | [não, tá certo sim !]. |
| 23 | Lucas: | são as coisas naturais das coisas. |
| 24 | Pedro: | /correia do alternador eu sei, mas (xxx) / |
| 25 | | (4.0) |
| 26 | Lucas: | quem compra carro usa:: é usad- é hoje, tá tá vai dá esse tipo de |
| 27 | | problema. é lógico que existe a garantia,de que é um carro zero |
| 28 | | [e tudo novo] |
| 29 | Ana: | [comprou em]prestações? |

| | | |
|----|------|---|
| 30 | José | =prestações,eu! paguei a segunda,[paguei a segun- paguei,] |
| 31 | Ana | [ainda faltam muitas?] |
| 32 | José | faltam, faltam vinte e duas senão me engano. paguei a segunda. vou |
| 33 | | gastar mil e cem com um carro , que eu teria com[dição de pagar |
| 34 | | três] |
| 35 | Ana | [você fez o |
| 01 | | financiamen]to direto com ele, ou foi co:m financeira?= 02 Lucas =no banco, no [banco.] 03 José >[foi com]o banco< 04 Lucas (eu trouxe até aqui o) papel. 05 (1.0) 06 José não, mas aí no caso foi feito com eles também, eu! eles passaram 07 [no banco então] 08 Ana [não, eu sei, eu sei.] 09 Pedro /vão discutir (essas divisões), entendeu?/ 10 José até tenho o papel aqui ó: 11 Pedro =/ah o erro, o/ () 12 José ó, já tem até erro: pelo seguinte, 13 (1.5) 14 a o carro, o carro eu comprei um monza, olha o que quê tá escrito 15 depois ó.= 16 Pedro =a o chassi::, o que quê é? 17 Ana vinte e() 18 José vinte e um, no chassi tá certo. (só que tem) 19 Lucas isso aí não é erro meu não= 20 José =não, mas() [só tô mostr- só tô mostrando.] 21 Lucas [isso aí é erro do banco, vai ter que] acionar o 22 banco= 23 José =ontem eu já fui lá.= 24 Lucas =só no banco= 25 José =já fal- fui lá uê. 26 (1.0) 27 José mas quem [passou pra lá, foi ele(uê).] 28 Ana [eu::, e a::, e a no]ta fiscal do carro? cadê 29 ela?= 30 José =nu- nu- nu me deram. 31 Lucas ()//o carro é de terceiro () 32 ((risos do José)) 33 Ana =(mas tem que ter)uma no[ta de venda, uê.] 34 José [mas tem que ter tudo,uê!.] 35 Ana tem que ter uma nota de venda,uê! (quer dizer que)você é isento 01 de,de pagar imposto? 02 Lucas Hum,hum. do carro é() a senhora não me conhece, sabe onde é o 03 problema do carro= 04 Marta =tá mas se você tem uma con[cessionária, você tem que você tem que 05 emitir uma nota.] 06 Lucas [meu estacionamento,meu estacionamento] 07 José ahã! 08 Ana então você não tem uma, uma loja de vender carro= 09 José =então ele não pode vender carro, não é? 10 (1.0) 11 José porque estacionamento é um estacionamento, ele não pode vender 12 carro. 13 (9.0) 14 ((Med está analisando as notas de orçamento de peças)) 15 Ana " tecnocarro é (por conta)do vencedor, não é? a loja é - ok! 16 automóveis, é estacionamento? |

| | | |
|----|-------|---|
| 17 | Lucas | =é estacionamento. |
| 18 | Ana | (e) o senhor vende carro lá dentro? |
| 19 | Lucas | vende,/carro também/. porque lá pode fazer tudo. |
| 20 | | (1.5) |
| 21 | Lucas | o contrato social, não é? |
| 22 | Ana | então não é só estacionamento?=- |
| 23 | Lucas | =não é só estaciona[mento.] |
| 24 | Ana | é [uma concessionária de vender carro] |
| 25 | Lucas | [pode vender carro também isso que eu tô] falando |
| 26 | Ana | então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender. |
| 27 | Lucas | algumas coisas. |
| 28 | Ana | por quê algumas? |
| 29 | Lucas | porque esse carro é de terceiro, isso não é meu. |
| 30 | Ana | ah! você vai me desculpar ma:s , tem coisa errada aí , né? |
| 31 | José | aqui |
| 32 | Ana | se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua loja, no seu |
| 33 | | contrato social, está como vendedor de carro, você vai me |
| 34 | | desculpar mas você tem que dar uma nota fiscal. (6.0 seg) |
| 35 | Ana | o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas? |
| 01 | Lucas | deixa eu ver. oh! essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não |
| 02 | | ter conversa pra não ter pra não te::r essa bomba (elétrica) |
| 03 | Pedro | () |
| 04 | José | o sensor de temperatura , desde o dia que eu peguei o carro |
| 05 | | ((tosse)) tá, tá, o carro vem oscilando |
| 06 | Ana | vão pagar essa nota aqui . não é NEM A METADE do que ele <u>gastou</u> . |
| 07 | Lucas | essa aqui eu pago ó:: |
| 08 | Ana | essa nota. |
| 09 | Lucas | essa bomba. |
| 10 | Ana | a, a bomba não , a nota. |
| 11 | Lucas | não, essa nota aí toda, eu não posso pagar. eu pago essa bomba. |
| 12 | José | isso aqui ó: > isso aqui é outra coisa. isso aqui ó:: é::< parte |
| 13 | | elétrica ó:: o carro deu defeito, eu tive que trocar ó: isso aqui |
| 14 | | ó: |
| 15 | Lucas | então me dá um prazo pra eu pagar isso aí, que eu pago. |
| 16 | | (5.0 seg) |
| 17 | Ana | quanto que você gastou , já nesse total ? |
| 18 | José | ah, [nem lembro] |
| 19 | Ana | [mais de mil] e quinhentos reais |
| 20 | José | não, não. só, só, somar cento e dez , seiscentos e trinta e cinco, |
| 21 | | e no caso se eu for gastar aqui: ó: |
| 22 | | setecentos e pouco, com [quatrocentos e pouco, mil e quinhentos] |
| 23 | Ana | [essas duas aqui que] |
| 24 | | que é |
| 25 | José | já foram feitas, já foi feita. foi fazer (3.0 seg) |
| 26 | Lucas | fazer isso aí. ((tosse)) |
| 27 | José | quê que é isso? isso é parte elétrica, o carro me deu <u>defeito</u> aqui |
| 28 | | ó: o carro estava indo andar normal, começou, perder a forç força, |
| 29 | | dar um estalo no carro, fui ver era a parte elétrica do carro. |
| 30 | | como que o mecânico vai adivinhar uma coisa que, que não |
| 31 | | aconteceu, na hora pra ele acus [ar o:: teu defeito.] |
| 32 | Ana | [paga essa nota aqui] de duas vezes, lucas pra acabar com isso. |
| 33 | Lucas | eu pago essa bomba que tem aqui, o pior que eu tenho que arcar , |
| 34 | | que eu vou pagar pro: ex- proprietário de um carro (esse defeito) |
| 35 | Ana | vai ué ! você não tem uma [concessionária? você não é um , o |
| 01 | | responsável?] |
| 02 | Lucas | [então,eu sei mas, o ex-proprietário, |

| | | |
|----|-------|--|
| 03 | | o ex- proprietário não quer nem saber . isso que [eu estou |
| 04 | | falando] |
| 05 | Ana | [pois é] |
| 06 | Lucas | isso aqui eu vou arcar sozinho, [os duzentos e cinquenta e um.] |
| 07 | Ana | [você tem que assumir,] |
| 08 | | quem tem , quem tem um comércio tem que assu [mir os riscos, né.] |
| 09 | Lucas | [não::, eu sei] |
| 10 | | isso aí eu sei, uê. isso aí a [gente vive disso, a gente é |
| 11 | | inteligente, não é burro não.] |
| 12 | Ana | [se a gente for pedir essa nota |
| 13 | | fiscal.] se a gente for pedir nota fiscal, vai ficar mais |
| 14 | | enrolado ainda, né? |
| 15 | Lucas | duzentos e cinquenta e um, é tudo que eu posso pagar. |
| 16 | Ana | vocês é que sabem. |
| 17 | José | não::, que isso eu já [gastei aqui ó:] |
| 18 | Ana | [senão, a gente] encaminha isso pra |
| 19 | | [justi:ça, encaminha isso pra receita] |
| 20 | José | [seiscentos e trinta e um seiscentos e trinta e cinco] cento e |
| 21 | | dez com quatrocentos e oitenta e oito que eu vou pagar, quanto que |
| 22 | | vai dar aí ? eu pagava tre quatro prestações do carro. |
| 23 | Ana | então a gente encaminha isso pra justiça::, e pra receita pra: |
| 24 | | pra: questionar sobre as not[as também.] |
| 25 | Lucas | [você quiser re]ceber os duzentos e |
| 26 | | cinquenta e um, [eu te pago] |
| 27 | José | [na::o,] não quero receber duzentos e |
| 28 | | cinquenta e um não. que eu vou gastar duzentos e cinquenta e um. |
| 29 | Lucas | agora, isso aqui eu não tenho como eu te pagar.(isso não) |
| 30 | José | nã::o, mas tem coisa aqui que tem tem aqui que:: |
| 31 | Lucas | se quiser receber os du[zentos e cinquenta e um] |
| 32 | José | [não que, não] |
| 33 | Lucas | me da um prazo que eu [te pago] |
| 34 | Ana | [nã::o] |
| 35 | Lucas | pra morrer. |
| 01 | José | não! morrer ai eu morro no prejuízo também. |
| 02 | Ana | quê que você aceitaria. |
| 03 | José | não,eu quero ver eu quero o justo. igual aqui ó, você acha justo, |
| 04 | | você comprar um carro, você pa[gar mi:l e:] |
| 05 | Ana | [não, não acho justo] |
| 06 | José | então. |
| 07 | Ana | só, que nem tudo, que tá aí:: |
| 08 | José | com certeza, eu con[cordo contigo] |
| 09 | Ana | [então josé!]porque você também levou no seu |
| 10 | | me[cânico e tudo.] |
| 11 | José | [concordo contigo.]>aqui ó,[igual isso aqui, cento e dez<] |
| 12 | Ana | [entendeu?] eu |
| 13 | | acho injusto também , você querer cobrar tudo,[também,não acho |
| 14 | | justo. por isso que a gente tá tentando chegar aqui num consenso, |
| 15 | | tá::.] |
| 16 | José | [não::, com certeza. |
| 17 | | não,não não tô falando isso. eu não quero o ju::, eu não quero |
| 18 | | tudo] cento e dez aqui ó. isso aqui é (papo sério), é coisa , é |
| 19 | | peça:: que eu tive que trocar, do carro que deu defeito. isso aqui |
| 20 | | eu vou eu tenho que trocar. e essa bomba elétrica aqui, isso aqui |
| 21 | | já tá me deixando na mão. já é a segunda vez.já me deixou uma vez. |
| 22 | | dei[xou no domingo agora] |
| 23 | Ana | [isso aqui você ainda não fez?] |

| | | |
|----|-------|---|
| 24 | José | =não fiz ainda,não fiz ainda. |
| 25 | Lucas | então eu vou comprar a bomba, e mando te entregar. te entrego() |
| 26 | José | não::, agora não quero bomba,não::: eu quero isso aqui ô, |
| 27 | | quatrocentos e oitenta [e oito, cento e dez] |
| 28 | Lucas | [a bomba eu man]do comprar e entrego. |
| 29 | José | não::, eu não aceito. |
| 30 | Ana | acordo te::m que ser fei[to ()] |
| 31 | José | [não::, nu- ano aceito não] |
| 32 | Lucas | eu [tô me propondo a pagar ()] |
| 33 | | ((barulho externo)) |
| 34 | Pedro | [ô marta,eu posso falar uma coisa com ele aqui?] |
| 35 | Marta | pode. |
| 01 | Pedro | ô lucas. |
| 02 | Lucas | oi. |
| 03 | José | eu posso te falar um negócio? |
| 04 | Lucas | pode! |
| 05 | Pedro | porque ent- pra não dar mais problema, pra evitar esse negócio, |
| 06 | | que, que eu tenho que trabalhar né, ele tem que trabalhar,é:: |
| 07 | | pôxa, isso aqui o rapaz divide em três vezes, e[sse:] |
| 08 | Lucas | [a bom]ba aqui? |
| 09 | Pedro | não, tudo aqui. |
| 10 | Ana | esse serviço. |
| 11 | Pedro | esse serviço. |
| 12 | Lucas | o sensor, aqui. |
| 13 | Pedro | anhan! |
| 14 | Lucas | eu não sei quanto que custa, eu posso olhar. |
| 15 | Pedro | não, você pode olhar,eu te[dou] |
| 16 | Lucas | [ago]ra, a <u>bomba</u> aqui, eu tô me propondo |
| 17 | Pedro | não::,mas tô falando tudo, pra ajudar ele, enten[deu?] |
| 18 | Lucas | [não,]eu quero aju |
| 19 | | [dar.eu não quero problema.] |
| 20 | Pedro | [porque tem coisa aqui,]é, é igual,ele não entende.eu mexo com |
| 21 | | lava jato,eu mexo entendeu? |
| 22 | Lucas | então, você é um[cara então você é um cara, sensato,sensato nessa |
| 23 | | história brother. você é um cara sensato na situação. você mexe |
| 24 | | você sabe] |
| 25 | Pedro | [é:: é, eu sou,não! eu sou um cara sensato. eu vou |
| 26 | | te falar, o que que, o que que ele não sab-,ó:] |
| 27 | | (2.0) |
| 28 | Lucas | [hora nenhuma eu enganei vocês. você sabe disso] |
| 29 | Pedro | [disco de freio, disco de f reio. não,]então >vou ser |
| 30 | | sincero agora com você< |
| 31 | Lucas | disco de freio, eu posso opinar, que ele falou que eu não podia. |
| 32 | | disco de freio, é:: um problema grave. não é problema de:: coisa. |
| 33 | | é:: jogo de junta, isso é coisa barata a correia dentada,ela |
| 34 | | funciona dentro do motor, se ela travar o motor, pra você [e cem |
| 35 | | vezes pior] |
| 01 | Lucas | [aí::, |
| 02 | | aí::,]aí e outro departamento. |
| 03 | Pedro | não,mais mais começou a dar problema. |
| 04 | Lucas | aí, mais aí é o tipo da coisa() |
| 05 | Pedro | é:,é:é: tant foi corrigido antes.espera aí! |
| 06 | Lucas | vai,fala. |
| 07 | Pedro | é::correia dentada,né,>coisa a toa<. óleo do motor,é lógico,se |
| 08 | | abriu tem que trocar o óleo,não tem como você,você aproveitar |

| | | | |
|--|----|-------|--|
| | 09 | | [o óleo velho] |
| | 10 | José | [(isso aí não tem não)] |
| | 11 | Pedro | é::junta do (cárter),quando você abriu o cárter você tem que |
| | 12 | | [trocar a junta,] |
| | 13 | José | [tem que trocar]a junta. |
| | 14 | Pedro | você não vai por sem junta,isso é parte do motor,suporte do filtro |
| | 15 | | de ar,porque não existia o:: suporte.o carro,eu tô sendo sincero |
| | 16 | | com você,o carro:::,é um monza noventa e quatro,tá uma porcaria.as |
| | 17 | | as quatro rodas dele estão empenadas.TUDO do carro tá ruim.ISSO |
| | 18 | | não vem ao caso.é:: |
| | 19 | | (2.5) |
| | 20 | | A BOMBA D'AGUA, a bomba d'agua,ela,ela faz o carro,se o carro der |
| | 21 | | um super aquecimento ali,ela es[tora o motor.] |
| | 22 | José | [ela estora o motor] |
| | 23 | Pedro | TUDO estora o motor. |
| | 24 | Ana | sei, se ele não tivesse,to[mado providências o motor teria::,ter |
| | 25 | | fundido] |
| | 26 | Pedro | [não trocado,estorava,que seria um |
| | 27 | | prejuízo maior pra você,]porque o motor do monza:: |
| | 28 | Lucas | aí,aí eu teria que bancar o motor. |
| | 29 | Pedro | pois é,mas qual você preferia,pagar esses quatrocentos,ou pagar um |
| | 30 | | motor de:[dois mil.] |
| | 31 | Lucas | [mas aí,eu] |
| | 32 | Pedro | espera aí,tem mais uma coisa aqui.é::,é::,(alguém tosse))as |
| | 33 | | mangueiras daquele carro estavam todas ressecadas.elas estavam |
| | 34 | | vazando água,e você não sente quando tá vazando água. |
| | 35 | Lucas | e voc- quando você lev-,quando ele levou o carro no mecânico,ele |
| | 01 | | deu::[o mecânico tinha que ter olhado isso tudo] |
| | 02 | Pedro | [não::,aí aí eu vou disc eu não quero briga!] aí aí vou vou |
| | 03 | | discordar de você. |
| | 04 | Lucas | (isso aí são coisas tudo é::)incentivo do mecânico. |
| | 05 | Pedro | não tem como você tirar um motor,pra você olhar uma mangueira. |
| | 06 | Lucas | não tem como tirar,mas,ele tem como olhar. |
| | 07 | Pedro | ah!,mas ele olhou uê. |
| | 08 | Lucas | igual a,igual,igual o::: disco de freio,essas coisas igual você tá |
| | 09 | | falando que tava tudo ruim.o mecânico tem como sa[ber.basta |
| | 10 | | levantar o carro numa garagem,dar uma geral()] |
| | 11 | Pedro | [não,hum,mas que |
| | 12 | | isso,eu. o cara vai desmanchar o carro pra ver o que que é bom. |
| | 13 | | o::,o disco de freio é bom,a bomba é boa], a a bomba tá ruim. ele |
| | 14 | | vai desmontar o motor intei[ro pra ver se tá bom?] |
| | 15 | Lucas | [não, claro que não.]mas as,as coisas |
| | 16 | | possíveis a olho[nu,que dá pra ver,igual ()] |
| | 17 | Pedro | [não, entendeu, agora]e:: gasolina que |
| | 18 | | colocou,isso aqui é:: filtro de óleo isso aí isso aí a revisão é |
| | 19 | | de três em três mil quilô[metros tem que fazer.] |
| | 20 | Lucas | [você deveria ter falado] |
| | 21 | Pedro | entendeu. agora tem coisa aqui que,pôxa!você sabe que, |
| | 22 | Lucas | entendeu. |
| | 23 | Pedro | você,[>você tá no ramo há muito anos<] |
| | 24 | Lucas | [não:: eu sei]o rapaz,eu sei,eu não to |
| | 25 | | dizendo eu não tô querendo enganar nin[guém mas],só certas coisas |
| | 26 | | aqui,isso |
| | 27 | Pedro | [entendeu?]aqui,o mecânico |
| | 28 | | quando você leva um carro e fala pra ele,"dá uma olhada nesse |
| | 29 | | carro,uma GERAL" ele te dá uma o[pinião,não ele te dá um parecer. |

| | | |
|----|--------|--|
| 30 | | ele te um parecer,ele te dá um parecer.] |
| 31 | Pedro | [não tem como eu,eu,eu posso |
| 32 | | pega:r qualquer,eu posso]eu posso te levar você,você sem ser o |
| 33 | | dono da agência,eu posso te pegar um carro,em outra agência,levar |
| 34 | | lá no lá na blue car,eles não vão desmanchar. |
| 35 | Lucas | eles vão,eles vão te falar o:o:, nos levamos lá en[tão,e vão ver] |
| 01 | Pedro | [eles não vão] |
| 02 | | desmanchar o motor,eles não vão desmanchar o motor. |
| 03 | Ana | tem muita coisa que, tem que, so tiran[do o motor pra ver] |
| 04 | Pedro | [e,eu,só tirando uê] a |
| 05 | | correia dentada |
| 06 | Lucas | você sabe quanto é uma hora,você sabe quanto e a hora de::,um |
| 07 | | mecânico,lá dentro da da visa car,olhar um uma bomba d'água. |
| 08 | Rdo | mas lá é [conces]sionaria autorizada. |
| 09 | Rte 2 | [salta] |
| 10 | | então,como é que você falou que pode levar na blue car? |
| 11 | Lucas | não,mas se você falar que na tem condição de ver,tem condição |
| 12 | | [de ver] |
| 13 | Pedro | [não:] |
| 14 | Lucas | =tem condição de ver uê. |
| 15 | Pedro | não tem eu,a correia dentada não tem,eu te levo em cem mecânicos, |
| 16 | | se ele falar [que tem] |
| 17 | Ana | [quem a]rruma seus carros? |
| 18 | Lucas | =hein? |
| 19 | Ana: | qual mecânico. |
| 20 | Pedro: | aqui, eu vou te falar então. se você soubesse que não tinha |
| 21 | | problema, ... então você não precisava ter trocado. o braço da |
| 22 | | direção e os dois amortec[c e d o r e s]do monza, |
| 23 | Lucas: | [mas ele q u e]brou, uê.= |
| 24 | Pedro: | =é: mas então, é i[gual i s s o a q u i , ó] |
| 25 | Lucas: | [mas isso aí, isso aí foi] um desgaste, |
| 26 | | isso aí foi um acidente, |
| 27 | Pedro: | =então?, |
| 28 | Lucas: | a coisa aconte[ce u.] |
| 29 | Pedro: | >[e n t]ão amortecedor é desgaste também.= |
| 30 | Lucas: | =então:, mas isso aconteceu.= |
| 31 | Pedro: | =então aconteceu. |
| 32 | Lucas: | tanto é que ele reclamou e foi reparado na mesma hora.= |
| 33 | Pedro: | = >mas ele< tentou reclamar com seu sócio lá, ele me mal- maltratou |
| 34 | | lá dentro,= |
| 35 | Lucas: | =é, mas vocês chegaram brigando lá.= |
| 01 | Pedro: | =não! = |
| 02 | José: | =não. |
| 03 | Pedro: | nós fom-, sabe quantas vezes que eu fui lá? , = |
| 04 | Ana: | =mas isso aqui [ó ... já: ...] |
| 05 | Lucas: | [chegaram grit a n]do,arrumaram maior falta de |
| 06 | | respeito, = |
| 07 | Pedro: | =eu, eu quis- eu fui lá umas dez vezes, entendeu? |
| 08 | | [não, eu fui. não, é clar-é lógico que ele vai contar a sua versão] |
| 09 | Lucas: | [não...não:meu irmão,eu não,todo mundo vai puxar para o seu lado.] = |
| 10 | Pedro: | =não, eu não vou puxar para o lado dele,[tanto que eu tô] |
| 11 | Lucas: | [(aliás o negócio)] |
| 12 | | todo mundo .. entendeu? |
| 13 | Pedro: | eu não vou puxar para o teu lado, entendeu?. |
| 14 | | eu tô te [contando ... e n t e n d e u?] |
| 15 | Lucas: | [não::, não quero que puxa não.=] |

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

| | | |
|----|--------|---|
| 02 | | jeito. |
| 03 | Ana: | claro que tem, é só fazer levantamento de preço, ué.= |
| 04 | Pedro: | =no sábado o carro ficou aqui na, na,>sábado não, domingo< o carro |
| 05 | | ficou no posto, da rua C,= |
| 06 | José: | =estava vindo, parei o carro para colocar |
| 07 | | gasol[ina, > quem disse que pega <], não pega.> |
| 08 | Pedro: | [o carro não funcionou mais] ... entendeu?. para você, |
| 09 | | tá sendo a metade aqui ó. |
| 10 | Ana: | isso aqui é fácil ,para você descobrir preço. |
| 11 | Pedro: | isso daí, é só ir no "orelhão" ali, ligar para- |
| 12 | | [para redil auto peças para -...] |
| 13 | Ana: | [até , até , meio-dia e já m e lia, dava para-.. acho que se você |
| 14 | | comprar. essas duas peças né. já alivia, já e::, pelo menos já |
| 15 | | conserta o carro, com esse defeito que ele tá agora, né.= |
| 16 | Pedro: | =não, eu tô propondo para ele. o rapaz divide pra |
| 17 | | m[im, de três vezes] |
| 18 | José: | [eu vou conser t a]r essa merda desse carro, e dá um jeito de |
| 19 | | trocar essa porcaria. |
| 20 | Pedro: | você vê, um carro de dez mil reais.>igual ele falou que é uma carro |
| 21 | | velho< mas, o, o, dinheiro que ele gastou nele aqui, ele pegava um |
| 22 | | carro mil, novo. um fiat uno, tá treze mil reais. quem-, quem paga |
| 23 | | trezentos, paga trezentos e cinqüenta. |
| 24 | Lucas: | [s í l v i a] ((lucas.conversando no celular)) |
| 25 | Pedro: | [não, não vem ao caso, agora.]= |
| 26 | Lucas: | =é, a opção foi dele. |
| 27 | Pedro: | isso:, eu [concordo] |
| 28 | Ana: | [mas, a gente] tá aqui para... |
| 29 | Lucas: | ((irineu)), quanto que é uma bomba elétrica, do:, do monza. de |
| 30 | | combustível do monza? |
| 31 | | ((Rte. está fazendo uma ligação pelo celular)) |
| 32 | | (4.0) |
| 33 | Lucas: | ham?, |
| 34 | | (20.0) |
| 35 | | ((parece que há um corte na fita)) |
| 01 | Pedro: | então::< você, com[prou]> |
| 02 | Ana: | [você]vai se comprometer com os dois, [né .] |
| 03 | Lucas: | [não!] |
| 04 | | sensor ele não tem lá não. aí eu vou conversar com meu sócio, e ver |
| 05 | | o quê que ele[(xxx)] |
| 06 | Pedro: | [n ã o,mas], se você tá dispondo a- |
| 07 | Lucas: | não, tô dispondo a pagar a bomba, a mais cara aqui ó. |
| 08 | Pedro: | as duas, porque senão é::, .. é muito prejuízo para ele coitado. |
| 09 | | ele ganha é::, ele ganh[a quatro salário, ué] |
| 10 | Lucas: | [irineu,.. d a q u i]a pouco eu te ligo |
| 11 | | aí.(1,2) tá bom, .. falou então. tchau. |
| 12 | | ((Lucas. está falando no celular)) |
| 13 | | (13.0) |
| 14 | | ((Lucas. está ao celular)) |
| 15 | Lucas: | que a bomba, eu já mando te entregar. |
| 16 | | (2.5) |
| 17 | José: | vai me pagar ...duzentos e cinqüenta e um , aí eu vou ficar no |
| 18 | | prejuízo de mil reais ainda, hem. |
| 19 | Lucas: | deixa eu te falar, eu vou então para morrer a nota, então. eu vou |
| 20 | | calcular um sensor desse aqui, e eu vou te entregar um sensor. |
| 21 | Pedro: | mas é::, é novo, né. |
| 22 | Lucas: | heim? |

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

| | | | |
|--|----|--------|--|
| | 09 | | [que eu vou pagar, isso aí] |
| | 10 | Pedro: | [então mas, olha aqui, você vai] usar, vai |
| | 11 | | ser mais, mais duzent[os reais] ... |
| | 12 | Lucas: | [o meu pagamento, eu vou me virar com o |
| | 13 | | cara da loja.= |
| | 14 | Pedro: | =o cara vai te fazer isso aqui, se você é amigo dele, ele vai te |
| | 15 | | fazer algum desconto aqui ué.= |
| | 16 | Lucas: | =então, isso aí, o mercado é sujeito a desco[nto,] só que eu vou |
| | 17 | | fazer um |
| | 18 | Pedro: | [então] |
| | 19 | Lucas: | parcelamento. eu vou parcelar isso aí.= |
| | 20 | Pedro: | =pois é, então,.. você vai parcelar quatrocentos reais, aí,= |
| | 21 | Lucas: | =eu vou comprar de três vezes, do jeito que você falou eu vou |
| | 22 | | comprar de[três vezes]. |
| | 23 | Pedro: | [e n t ã o,]... poxa, eu acho que a gente tá sendo até |
| | 24 | | ... dá mais entendeu? porque ... você sabe se: levar, esse troço |
| | 25 | | adiante, isso complicação. é perdas de horas, entendeu?= =faz a ata marta, explicando o que aconteceu. tem algumas coisas:, |
| | 26 | Ana: | que é desgaste natural do carro, que não cabe a garantia cobrir, |
| | 27 | | mas que:: .. outras coisas estaria dentro da |
| | 28 | | garan[t i a] |
| | 29 | | |
| | 30 | Pedro: | [mas, é igual] |
| | 31 | Ana: | então que::, a proposta seria ele pagar essas duas peças, tá?. e se |
| | 32 | | que ele vai nos dar uma resposta até amanhã cedo, .. de que:: se |
| | 33 | | vai realmente arcar com isso, e que dia que entrega, para gente ver |
| | 34 | | vai encerrar ou não es[s a : :] |
| | 35 | Pedro: | >[é igual]<, é:: |
| | 01 | Ana: | esse processo, tá.? e:: vê também com relação a::, a nota fiscal, |
| | 02 | | né.= |
| | 03 | Pedro: | =é igual o motor, o motor não funciona sem apar- sem o jogo de ele |
| | 04 | | vela. isso tudo, o motor em si, é o conjunto. ... ele não tem como |
| | 05 | | funcionar. |