

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

Lillian Márcia Ferreira Divan

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

Juiz de Fora, outubro de 2006.

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

Líllian Márcia Ferreira Divan

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

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

Orientadora: Prof^a Dr^a Sonia Bittencourt Silveira

Juiz de Fora, outubro de 2006.

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

Líllian Márcia Ferreira Divan

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

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

Orientadora: Profª Drª Sonia Bittencourt Silveira

Aprovada em 20 de outubro de 2006

Banca Examidadora:

Orientadora: Profª Drª Sonia Bittencourt Silveira

Profª Drª Maria do Carmo Leite de Oliveira

Profª Drª Nilza Barroso Dias

Juiz de Fora, outubro de 2006.

AGRADECIMENTOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUMO

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

ABSTRACT

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

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

SUMÁRIO

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

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

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem como objeto de estudo as explicações produzidas por mediador, reclamante e reclamado em contextos institucionais mediados: as audiências de conciliação realizadas no PROCON de Juiz de Fora. Ancorados nos conceitos de duas linhas de pesquisa, a Sociolinguística Interacional e a Análise da Conversa, de base etnometodológica, nos propomos a investigar como as explicações são empregadas pelos participantes da interação para expor seus pontos de vista, demonstrando sua versão discursiva para um estado de coisas no mundo, para construir o significado de suas ações e para sinalizar seus posicionamentos em relação ao discurso que está sendo proferido.

Procuramos focalizar duas dimensões do fenômeno discursivo de explicações. Num primeiro momento, analisamos as explicações na sua dimensão interacional, em um nível de formulação linguística, destacando as explicações como oferendas que são dadas ao ofendido, para tentar corrigir a ofensa e restabelecer a ordem interacional e verificando como uma pessoa pode se posicionar ou pode ser posicionada pelos outros através da produção conjunta de explicações. Num segundo momento, focalizamos as explicações como uma prática discursiva que invoca saberes de ordem cognitiva, uma forma de organização dos dados que visa reproduzir a verdade das coisas e restituir as razões de ser (SIGNORINI, 1991).

O material linguístico que compõe nosso corpus é formado por duas audiências de conciliação realizadas no PROCON de Juiz de Fora, Minas Gerais, denominadas *Motocenter* e *Banco Sul*¹. A finalidade de uma audiência de conciliação é buscar um acordo entre as partes em litígio. O PROCON atua no âmbito administrativo, procurando a resolução de conflitos nas relações de consumo, através de acordo entre o consumidor e o fornecedor de bens e serviços. Assim, no PROCON, a meta principal é o estabelecimento de um acordo,

¹ Esse material integra o corpus do projeto de pesquisa “Identidade, linguagem e interação: a co-construção/negociação de identidades no PROCON”.

porém, para atingir a meta, é preciso primeiro gerenciar a situação de conflito já estabelecida previamente entre as partes.

Via de regra, o consumidor (reclamante) procura responsabilizar o representante da empresa (reclamado) pelos prejuízos sofridos. O reclamado, por sua vez, tenta atribuir a responsabilidade pelos danos a terceiros ou até mesmo ao próprio consumidor. O mediador tem como objetivo produzir um acordo entre reclamado e reclamante e, embora legalmente represente o consumidor, deve se alinhar ora ao reclamante, ora ao reclamado, para que o discurso do consenso seja produzido (SILVEIRA, 1999).

Ao responder a uma acusação, o reclamado muitas vezes apresenta explicações que funcionam como estratégias discursivas e têm funções interacionais específicas. Através do uso de explicações, o reclamado tenta reconstituir o evento de fala, apresentando o seu próprio ponto de vista a respeito do que foi dito, e se eximir da responsabilidade pelo ato.

O reclamante também faz uso de explicações, para apresentar sua versão sobre os fatos, tentando reconstituir o evento de fala e redefinir a situação problemática. O mediador, por sua vez, se utiliza da fala explicativa para fornecer informações aos participantes, ser o porta-voz do consumidor, caso este necessite, e tentar produzir um acordo entre as partes. Ao exporem seus pontos de vista através das explicações, os participantes se posicionam no discurso.

Ressaltamos que este estudo revela-se importante porque analisa as explicações em um contexto institucionalizado e mediado diferente dos contextos institucionalizados já estudados até então na literatura de explicações. O PROCON é um contexto institucional mediado. Entretanto, diferentemente dos outros contextos institucionais que se utilizam da mediação para auxiliar na produção de um acordo, no PROCON a intervenção do mediador é moderada, podendo as partes se dirigirem umas às outras durante a audiência de conciliação em vez de se limitarem a responder às perguntas feitas pelo mediador.

As seguintes questões orientam a condução desta pesquisa:

- (a) De que forma os interagentes se utilizam da prática discursiva de explicações para expor seus pontos de vista;
- (b) Como os posicionamentos dos interagentes são exibidos através da prática discursiva de explicações;
- (c) Como a prática discursiva de explicações colabora para a construção do significado;

A presente dissertação está dividida em capítulos que fornecem ao leitor uma visão sobre o processo de investigação que conduziu nosso estudo. No primeiro capítulo, apresentamos os pressupostos teóricos que embasam nossa pesquisa. Para tanto, fazemos uma revisão da literatura sobre explicações. Apresentamos, inicialmente, os conceitos teóricos de autores como Scott & Lyman(1968); Mclaughlin, Cody & Rosenstein (1983); Buttny (1985, 1993); Schönbach (1987); Goffman (1983); e Buttny & Morris (2001).

Em seguida, incluímos o conceito de posicionamento (DAVIES & HARRÉ, 1990; HARRÉ & VAN LANGENHOVE, 1999) como um recurso analítico para o tratamento das explicações apresentadas pelos participantes. Entretanto, antes de explicitarmos esse conceito, fazemos uma breve apresentação de conceitos analíticos afins: *enquadre*, *footing* e *pistas de contextualização*.

No segundo capítulo, fazemos uma descrição dos dados e dos procedimentos metodológicos usados na análise. No terceiro capítulo, apresentamos a análise dos dados. Dividimos nossa análise em duas seções. Na primeira seção, que foi subdividida em três partes, analisaremos as explicações como forma de interação. Olhamos, na primeira parte, as explicações como uma realização conjunta entre os interagentes. Em seguida, destacamos as explicações como oferendas que são dadas ao ofendido, para tentar corrigir a ofensa e

restabelecer a ordem ritual das relações entre as partes. Na última parte, verificamos como os posicionamentos dos interagentes são exibidos através da prática discursiva de explicações.

Na segunda seção, focalizamos as explicações como uma prática discursiva que invoca saberes de ordem cognitiva. Analisamos de que maneira as explicações são usadas para construir o significado. Finalmente, no quarto capítulo, retomamos, nas considerações finais, os objetivos desta pesquisa e respondemos as questões levantadas no início do trabalho.

CAPÍTULO 1

UMA REVISÃO DA LITERATURA

Este capítulo é devotado à revisão dos conceitos teóricos sobre o tipo de fala denominada *explicação*. Segundo Buttny & Morris (2001), as formas como nós nos explicamos para os outros e para nós mesmos constituem a atividade de fala denominada *explicação*. De acordo com os autores, investigando o fenômeno das explicações, podemos compreender como as pessoas produzem sentido e como elas usam práticas corretivas para manter ou reparar o alinhamento interacional e para garantir a sua versão dos fatos. A fim de compreendermos melhor o fenômeno da *explicação*, faremos um passeio pelos estudos de Scott & Lyman(1968); Mclaughlin, Cody & Rosenstein (1983); Buttny (1985, 1993); Schönbach (1987); Goffman (1983):e Buttny & Morris (2001).

1.1 Uma visão geral sobre a literatura de explicações

Adotamos, inicialmente, a perspectiva de Buttny & Morris (2001) para darmos uma visão geral sobre a teoria de explicações. Os autores fazem um passeio pela literatura de explicações, apresentado sua visão sobre o assunto. Buttny & Morris (2001) afirmam que perspectivas teóricas diferentes têm desenvolvido a noção de explicações em direções diversas: explicações como reconfiguração do contexto de um evento, explicações como negociação da realidade, explicações como narrativas, explicações como exceção à regra, explicações como resposta despreferida, etc. Eles postulam que o conceito de explicações tem

sido definido de várias formas e propõem uma distinção prática entre explicações *para* ações, no sentido de responder a alguma conduta problemática e explicações *de* ações, no sentido de fazer uma descrição ou uma narrativa dos eventos, não necessariamente envolvendo problemas.

Segundo os autores, o primeiro sentido de explicações envolve fala corretiva para algum ato problemático ou questionado e a atuação verbal do ator em resposta a esse ato. A segunda noção de explicações olha para a produção de sentido verbal do ator, focalizando os eventos, tais como os relacionamentos, as crises pessoais, as mudanças no curso da vida, etc. De acordo com o pensamento de Buttny & Morris (2001), ambos os sentidos têm em comum um interesse em como as pessoas contam a sua versão dos fatos, ou seja, como elas interpretam e reconstróem retoricamente os eventos através da fala.

Os autores destacam que o primeiro sentido acima (*i.e.* explicações *para* ações) é um dos principais conceitos sobre explicações, nos dias atuais. Segundo eles, esse conceito se refere às explicações como respostas verbais oferecidas por indivíduos para proteger a interação social em andamento das conseqüências caóticas dos eventos problemáticos. As explicações tentam tornar os eventos aparentemente desagradáveis ou pouco comuns em eventos compreensíveis, ou, pelo menos, minimizar a responsabilidade do ator em relação a esses eventos. Quando bem sucedidas, as explicações previnem, ou reparam as situações problemáticas e restauram o equilíbrio social entre os participantes.

O segundo sentido das explicações (*i.e.* explicações *de* ações), de acordo com a visão de Buttny & Morris (2001), está mais interessado no conteúdo das mesmas e em como nós comunicamos nossos mundos para os outros. As pessoas explicam suas ações de maneira tal que os outros possam entender o que elas estão fazendo para qualquer propósito prático. Entretanto, quando as ações de uma pessoa não são explicáveis por tipificações normais ou

por entendimentos do senso-comum, então esta situação pode ser vista como incomum ou problemática.

Os autores afirmam que a postulação de explicações como narrativas captura a necessidade de as pessoas de se explicarem e de darem sentido às suas vidas, particularmente em tempos de estresse e de trauma. Geralmente explicações podem ser consideradas como um tipo de razão para ações, uma explanação para o “por quê” uma ação foi cometida (DRAPER, 1988). No caso prototípico, as razões são marcadas pelas “elocuições de causa”, como em “Eu fiz X por causa de Y” (ANTAKI, 1990). Entretanto, Buttny & Morris comentam que, observando os casos reais de explicações em contextos naturais, as explicações com elocuições prototípicas de causa são menos comuns. Em vez disso, segundo os autores, encontramos uma variedade de outros formatos que são ouvidos como explicações, como descrições, relatos, ou versões dos eventos. Assim, as explicações não são reconhecíveis somente pela forma da elocução, mas pela sua posição seqüencial no contexto.

O texto de Buttny & Morris (2001) mostra que as explicações podem ocorrer sob várias circunstâncias, mas são prototipicamente concebidas como respostas a eventos problemáticos, pois a literatura sobre explicações corretivas parece enfatizar as reprovações diretas, ou as acusações como uma condição para as explicações. Entretanto, Buttny & Morris (2001) afirmam que as explicações não são simplesmente respostas a eventos falhos. Elas ocorrem em resposta a uma variedade de outras condições além das reprovações. Elas também podem prevenir que o evento problemático aconteça. Por exemplo, na análise da conversa as explicações são vistas como um tipo de “resposta despreferida”, que auxilia na recusa de um pedido, na declinação de uma oferta ou de um convite, ou na discordância com uma avaliação (HERITAGE, 1988) e também podem ser usadas para explicar a ausência de uma segunda parte do par relevante. As explicações precisam ser vistas como uma característica progressiva e “produtora de sentido” da interação (BUTTNY, 1993).

A seguir, temos um exemplo de uma explicação oferecida como resposta despreferida a um convite. “A” convida “B” para passar em sua casa e tomar um café (linhas 1 e 2) e “B” não aceita o convite (linhas 3 a 5). Uma vez que há uma preferência para concordância em uma conversa (SACKS, 1987), quando o falante não concorda com a elocução anterior, ele precisa mitigar a discordância. Assim, “B” faz uso de uma explicação para declinar o convite (linhas 3 a 5):

Segmento 1: (BUTTNY & MORRIS, 2001, p.292)

01 A: se você quisesse vir aqui em casa um pouco esta manhã eu
 02 poderia te oferecer uma café
 03 B: hhh ah isso seria muito gentil da sua parte, eu acho que eu
 04 não posso ir aí essa manhã hh uhm eu coloquei um anúncio
 05 num jornal e tenho que ficar perto do telefone

De acordo com Buttny & Morris (op.cit.), as explicações também são encontradas em outros tipos de seqüências, como quando se faz uma proposta ao outro (HOUTKOP-STEENSTRA, 1990 *apud* BUTTNY & MORRIS, 2001). Fazer propostas pode envolver certa polidez, assim as explicações podem ser usadas antes ou depois da proposta. Afeto ou, mais amplamente, descrições de estado de espírito, como, por exemplo, emoções negativas, também podem ser atribuídas a si mesmo como uma forma de gerar uma explicação. Semelhantemente à demonstração de emoção de uma pessoa, atribuir emoção ao outro também torna relevante algo incomum que pede uma explicação. No segmento a seguir, “S” descreve seu estado de espírito a “B”, que, no turno seguinte, pede uma explicação:

Segmento 2: (BUTTNY & MORRIS, 2001, p.291)

- 01 S: eu estou um pouco:: (2.2) chateada vamos dizer assim
 02 (3.1)
 03 B: por que::?
 04 S: porque você sabe porque

Como foi dito anteriormente, um evento falho é outra circunstância que pode gerar uma explicação. Buttny & Morris (2001) citam Higgins e Snyder (1991) para dizer que as pessoas se engajam no que chamam de “negociação da realidade”: processos de produção de excusas designados a manter a imagem positiva e um senso de controle. A base constitutiva das explicações como prática corretiva, de acordo com Buttny & Morris (2001), é que as pessoas precisam contar a sua versão dos fatos, ou o seu lado da história. Uma resposta se torna relevante para comunicar o posicionamento ou o alinhamento em relação à elocução anterior.

1.2 Literatura explicativa

Como vimos no item anterior, Buttny e Morris (2001) apresentaram uma visão geral sobre a literatura de explicações. Nos próximos itens, estaremos analisando mais detalhadamente a visão de alguns autores como Scott & Lyman(1968); Mclaughlin, Cody & Rosenstein (1983); Schönbach (1980); Buttny (1985, 1993); e Goffman (1983).

1.2.1 Escusas e justificativas

Segundo Scott & Lyman (1968), explicações são enunciados produzidos pelos atores sociais para se libertarem da culpa pelo comportamento desagradável ou imprevisto. Uma explicação é, então, um fenômeno lingüístico empregado sempre que uma ação está sujeita a um julgamento de valor. Não é necessário o uso de explicações quando pessoas se engajam em um comportamento comum, rotineiro, em um ambiente cultural que reconhece esse comportamento como tal. Se já foi estabelecido pelos valores culturais que um tipo do comportamento é normal, então nenhuma explicação é pedida para aquele padrão de conduta.

Em seu estudo sobre explicações, Scott & Lyman (op cit) fizeram uma distinção entre dois tipos de explicação: escusas e justificativas. Ambas podem ser invocadas quando uma pessoa é acusada de ter cometido um ato considerado errado, ruim, ou desagradável. As justificativas são explicações nas quais a pessoa aceita a responsabilidade pelo ato em questão, mas nega as percepções negativas associadas a ele. Abaixo temos um exemplo² de uma justificativa:

Segmento 3: (BUTTNY, 1987, p.69)

- CK: (se dirigindo a C1) Você não tem que esperar na fila vem pra cá
 C2: Eu esta aqui antes dela, eu estava na fila aqui.
 CK: Ela estava aqui antes.
 → C3: (se dirigindo a C2) Ela estava na minha frente e depois ela foi pegar algumas coisas.
 C2: Ah tá

O cenário onde ocorre a interação do exemplo acima é uma fila em uma loja. A interação é entre a funcionária da loja (CK) e três clientes (C1, C2 e C3). CK nega a natureza desagradável do evento (i.e. chamar um cliente para o início da fila), indicando que *Ela*

² Tradução nossa

estava aqui antes. C3 justifica a ação de CK “Ela estava na minha frente e depois ela foi pegar algumas coisas”.

As escusas são explicações nas quais alguém aceita que o ato é errado ou inapropriado, mas nega a responsabilidade pelo mesmo. São vocabulários socialmente aprovados para mitigar ou liberar responsabilidade quando a conduta é questionada. Abaixo temos um exemplo³ de escusa:

Segmento 4: (BUTTNY, 1987, p.69)

- 01 AO: Se você esperar alguns minutos a Susan pode ajustar
 02 seus óculos.
 03 C: Vai ser alguns minutos?
 → 04 AO: Vai ela está com um paciente agora. Eu não tenho
 05 experiência com óculos senão eu faria pra você
 06 C: E o chefão? Ou ele não faz isso?
 07 AO: Ele está com uma paciente agora.
 C: Ok.

O cenário onde ocorre a interação do exemplo acima é uma sala de espera em um consultório de um oculista. A interação é entre a assistente do oculista (AO) e um cliente (C). O evento em questão é negativo – ter que esperar – mas AO não é totalmente responsável pelo problema. AO nega responsabilidade, alegando “falta de experiência com óculos”.

Os autores identificaram quatro formas modais pelas quais as escusas são formuladas: *bode expiatório*, *apelo a forças biológicas*, *apelo à anulabilidade* e *apelo a acidentes*. A escusa do tipo *bode expiatório* é derivada de uma forma de raciocínio fatalista. Uma pessoa alega que o seu comportamento inadequado é a resposta ao comportamento do outro. A seguir, temos um excerto retirado de nossos dados. Trata-se de um trecho da transcrição de uma audiência de conciliação Motocenter, realizada no PROCON de Juiz de Fora.

Marcos, o reclamante, é um jovem participante do consórcio de uma moto (o

³ Tradução nossa

consórcio Motocenter), que entrou com um processo no PROCON, alegando estar insatisfeito por não ter sido informado a respeito do término do consórcio e alegando também que havia uma diferença no valor da restituição do fundo de reserva, a que ele tinha direito. Paulo, o reclamado, é o representante da loja onde o consórcio foi realizado. Ele apresenta uma escusa do tipo *bode expiatório*, para responder a acusação de Marcos de que havia uma diferença no valor do fundo de reserva. Ele alega que a diferença no fundo de reserva é proveniente de um pequeno aumento no valor da moto ou de alguma parcela paga a menos, lançando a responsabilidade sobre o próprio reclamante ou em fatores externos:

Segmento 5: Motocenter

[1:23 – 1:35]⁴

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

Pressões biológicas são outro tipo de escusa na qual também são invocadas forças fatalísticas, consideradas controladoras de alguns eventos. A crença popular de que o homem não pode controlar seus impulsos sexuais é um exemplo de escusa por pressões biológicas.

As escusas que apontam um *acidente* como uma fonte de comportamento aliviam a responsabilidade e apontam os perigos do ambiente e a ineficiência do corpo. Uma escusa toma a forma de *apelo à anulabilidade* quando há falta de conhecimento (“ninguém me disse

⁴ Este sistema numérico indica a localização do trecho de fala no *corpus*. Leia-se aqui da página 1, linha 23, à página 1, linha 35.

que a ponte havia caído”) ou de vontade própria (doença mental, por exemplo) por parte do ator social para completar o ato. A seguir destacamos de nossos dados um exemplo desse tipo de escusa:

Segmento 6: Motocenter

[6:01 – 6:18]

01 **Marcos:** é:: mas é: o:: motivo que me trouxe aqui não é nem pela
 02 diferença de mais ou menos de de desse valor entendeu? É
 03 mais porque pelo que eu vi no contrato que constava a: a
 04 motocenter nem entrou em comunicação comigo tanto é.. EU
 05 fui lá muitas vezes conversei com a Luisa () entendeu
 06 cheg- cheguei a pedir extrato () É mais porque é:: no
 07 contrato tá dizendo que tem que dar satisfação para o
 08 associado, né =
 09 **Ana:** = você ficou insatis[feito porque você acredita que se
 10 você não tivesse VINDo]
 11 **Marcos:** [insatisfeito, é:: mais por causa
 12 disso é:: não havia necessidade]
 13 **Ana:** ao PROCON não [teria rece]bido isso até hoje
 14 **Marcos:** [entendeu?]
 15 **Ana:** entendi perfeitamente.
 → 16 **Paulo:** e:e:e:e: **mas a motocenter não te deu uma posição porque**
 17 **não TI:nha.**(0.5)como é que ela ía te dar uma posição se
 18 ela estava fech(h)ando a as contas ainda?((exaltação))

No exemplo anterior, Marcos acusa o consórcio Motocenter de não ter lhe enviado nenhuma comunicação a respeito de sua conta (linhas 01 a 08). Paulo alega que o consórcio Motocenter não mandou nenhuma correspondência com informações para Marcos porque não tinha nenhuma posição para dar (linhas 16 a 18), ou seja, o consórcio não deixou de dar uma informação simplesmente porque não quis, mas foi por um motivo de força maior, por algo contra a sua “vontade”.

Assim como as escusas, as justificativas são vocabulários socialmente aprovados que procuram neutralizar um ato ou suas conseqüências. Mas a principal diferença entre esses dois tipos de explicações é que justificar um ato é declarar o seu valor positivo em face de uma reivindicação contrária e escusar um ato é admitir o valor negativo de um ato, negando total

responsabilidade sobre ele.

Há também quatro tipos de justificativas: *negação da injúria*, *negação da vítima*, *condenação dos acusadores* e *apelo à lealdade*. Na *negação de injúria*, o ator reconhece que ele fez um ato particular, mas afirma que este ato foi permissível, já que ninguém sofreu dano. A seguir, temos um exemplo, retirado de nossos dados, desse tipo de justificativa:

Segmento 7: Motocenter

[3: 42 – 3:46]

42 **Paulo:** a motocenter tá dizendo que é esse valor aqui (4.0) que é
 43 o valor aqui ó (1.5) vê se tá conformidade de hoje (4.5)
 44 aqui ó(2.0) quarenta e seis e sessenta e quatro (5.0) se
 45 alguma dedução aqui se alguma coisa a mais, isso é cois-
 46 é tudo de lei, por contrato tá?

No segmento 7, Paulo apresenta, como resposta à acusação de Marcos de que existe uma diferença no valor do fundo de reserva, uma justificativa do tipo *negação da injúria*, pois ele reconhece que o evento problemático ocorreu, ou seja, que houve uma diferença no fundo de reserva “se alguma dedução aqui se alguma coisa a mais” (linhas 44,45), mas afirma que esse evento foi permissível, não tendo o reclamante sofrido dano algum, já que a diferença é válida, é respaldada por lei “isso é cois- é tudo de lei, por contrato tá?”(linhas 45,46).

Na *negação da vítima*, o ator expressa a posição de que a ação foi permissível, pois a vítima mereceu a injúria. No *apelo a lealdades*, o ator afirma que a ação foi permissível porque serviu aos interesses de outro para quem ele deve uma grande lealdade ou afeição. A técnica de *condenação dos acusadores* é usada quando o ator admite ter cometido um ato inadequado, mas afirma sua irrelevância, já que outros cometeram o mesmo ato ou até atos piores e estes outros não foram pegos, nem condenados.

Além destas técnicas de neutralização, Scott & Lyman acrescentam duas outras sortes de justificativa: *contos tristes* e *auto-satisfação*. O *conto triste* é uma disposição de fatos que destacam um passado extremamente triste e, assim, explica o estado presente do indivíduo. Os atores que utilizam a justificativa por *auto-satisfação* parecem não achar nada errado com seu comportamento.

1.2.2 Explicações como manifestações de negociação de identidades

Outro tópico levantado no artigo de Scott & Lyman é que as explicações podem ser honradas ou não. Tanto a explicação oferecida pelo indivíduo, quanto o honrar ou não honrar da explicação pelo outro dependem do conjunto de idéias tomadas como certas, ou seja, dependem das expectativas prévias dos interagentes. Estas expectativas permitem que os mesmos interpretem os comentários como explicações em primeiro lugar. O status das pessoas afeta o honrar e o não honrar das explicações e determina quem pode pedir uma explicação e quem pode evitá-la, tudo isso dependendo das expectativas prévias que são compartilhadas entre os atores sociais. Um patrão, por exemplo, não deve explicações ao empregado e pode evitá-las.

Assumir uma identidade, segundo Scott e Lyman (1968), é vestir um manto apropriado para a explicação a ser oferecida. Numa situação de dar explicações, lançar o outro em uma função particular é conferir a ele o privilégio de honrar um tipo de explicação que se encaixa na identidade conferida e assumida por ele. Assumir uma identidade e moldar o outro são pré-requisitos para a apresentação de explicações, pois as identidades estabelecidas interacionalmente preparam a cena na qual o drama da explicação será representado. As identidades do falante e da platéia são negociadas como parte do encontro.

De acordo com o pensamento dos autores, uma vez que as identidades tenham sido estabelecidas e uma explicação oferecida, o indivíduo está comprometido com a identidade. Se ele aceita a identidade como permanente e imutável, ele pode ter limitado a sua seqüência de explicações. E se ele quiser trocar as explicações para uma outra identidade apropriada, ele talvez precise também explicar a troca de identidades. Uma explicação gera uma questão que gera outra explicação. A nova explicação requer uma renegociação de identidades. As identidades necessitam de escusas ou justificativas, improvisação e moldagem do outro. Uma nova explicação então é dada e uma outra pergunta é levantada e daí por diante. Cada explicação é uma manifestação da secreta negociação de identidades.

1.2.3 Seqüências de Explicação

McLaughlin, Cody & Rosenstein (1983) se propuseram a examinar as seqüências de explicação que ocorriam na conversa entre estranhos. Segundo os autores, esse tipo de seqüência consiste em uma série de movimentos nos quais os participantes negociam a disposição de um evento preocupante e sua repercussão para suas identidades separadas e conjuntas. É um mecanismo utilizado pelos interagentes para lidar com as dissimilaridades e outras discordâncias conversacionais.

Os autores propuseram taxonomias para classificação dos movimentos básicos em uma seqüência de explicação que, segundo McLaughlin, Cody & Rosenstein (1983), é composta de três turnos: uma *reprovação*, uma *explicação* e uma *avaliação*; ou, alternativamente, por dois pares de movimento/resposta: *reprovação/explicação* e *explicação/avaliação*, os quais podem ser expandidos através dos mecanismos usuais. As seqüências são geralmente, embora nem sempre, precedidas por uma ofensa explícita. No segmento a seguir, retirado de nossos dados, Marcos faz uma reprovação (R), Paulo apresenta

uma explicação (E), e Marcos apresenta uma avaliação (A):

Segmento 8: Motocenter

[1:36 – 2:01]

- R→ 36 **Marcos:** = mais aí: no caso, é:: como consta aqui tá junto o fundo
 37 de reserva e o fundo (1.5) de reserva e o fundo (3.0) ()
 38 tá aqui (.)aqui tá calculado os dois fundos juntos(.)sendo
 39 que no: no contrato (reside) que é um: né ? é separado do
 40 outro, num concorda comigo?
 41 **Paulo:** que dois fundos? que dois fundos?
 42 **Marcos:** fundo de reserva e o: fundo:: .. de reserva e::
 43 (pausa de 37 segundos)
 44 **Marcos:** fundo comum (2.0) concorda comigo? não que são dois
 45 fundos?
- E→ 47 **Paulo:** >não não num é a mesma coisa deixa eu te falar uma
 48 coisa<(0.5)o seu grupo quando termina faz um um balanço
 49 (1.5) no seu grupo teve MUito inadimplente, entendeu? isso
 50 é ratiado também (1.5) entendeu? é: então, quer dizer é é
 51 u: u consórcio quê que é? é um grupo de pessoas pra
 52 retirar um bem, e vocês administram esse fundo ou seja a
 53 motocenter administra o FUNdo de vocês. então, nu balanço
 54 tota:l, foi o quê restou para você. não tem não tem como
 55 se diz(0.5) dois fundos não. existe o fundo de reserva
 56 e o [fundo comum]
- A→ 57 **Marcos:** ((barulho de celular)) (não é:, o fundo) o fundo de
 58 reserva e o [fundo comum] eu o primeiro contrato que eu
 59 VI que eu LI ele: diz que: quê os dois né? quando feito o
 60 pagamento, o acerto no no final do consórcio e tudo, um é
 61 feito: separadamente do outro aqui né foi calculado os
 01 dois juntos, concorda [comigo ?]

O primeiro movimento na seqüência, a *reprovação*, serve para advertir que o outro fez ou disse algo que não está em conformidade com a forma como o reprovador vê as coisas. A *explicação*, como uma resposta à reprovação, confirma, não confirma, mitiga, exacerba ou lida com o conteúdo proposicional e com a força perlocucionária da reprovação. A *avaliação*, como um terceiro turno, serve para honrar, rejeitar, ignorar ou ponderar a adequação da explicação do ofensor.

Os autores se propuseram a classificar o gerenciamento da ofensa em circunstâncias gerais. Assim, algumas vezes, o indivíduo reprovado simplesmente *não explica*. Em alguns

sem resolução. Entretanto eles propõem que, em geral, quanto mais mitigante é a estratégia de explicação, mais provável é que se siga uma estratégia de avaliação preferida (honrar ou recuar). Se a estratégia de explicação for agravante, a forma despreferida (rejeitar/discutir/reapresentar a reprovação) é a mais provável.

McLaughlin, Cody & Rosenstein (1983) ressaltam que a forma de avaliação *abandonar/mudar o tópico* não é uma forma de avaliação nem preferida nem despreferida, mas pode ser vista como uma estratégia que não preenche a lacuna estabelecida pela explicação como uma primeira parte do par em um par adjacente do tipo *movimento/resposta*. *Abandonar/mudar o tópico* estaria então ligado à estratégia *não explique*.

Os autores propuseram as seguintes hipóteses: a forma de avaliação mais mitigante, *honrar*, está associada às estratégias de explicação mais mitigantes, *escusa* e *concessão*; a forma de avaliação menos mitigante, *retroceder/recuar*, está associada com as estratégias de explicação *escusa*, *concessão* e *justificativa*; a forma de avaliação agravante *rejeitar/discutir/reintegrar reprovação* está associada com as estratégias de explicação *recusar*, *justificar* e com *não explique*; a forma de avaliação *abandonar/mudar o assunto* está associada com a estratégia *não explique*.

1.2.4 Categorias de explicação

Schönbach (1980) propõe uma taxonomia de explicações composta por quatro categorias principais: *concessões*, *excusas*, *justificativas* e *recusas*. De acordo com o autor, uma *concessão* é a admissão de que o evento falho tenha ocorrido e, ao mesmo tempo, uma admissão implícita ou explícita da responsabilidade total ou parcial do ator sobre o evento falho. Uma *excusa* admite que o evento falho tenha ocorrido, mas nega ou minimiza a responsabilidade pelo ato. Uma *justificativa* é uma estratégia de explicação pela qual o ator

aceita responsabilidade pelo evento em questão, mas assegura que a ofensa foi legítima ou permissível sob as dadas circunstâncias.

Finalmente, as *recusas* se dividem em dois tipos. Um tipo de recusa é aquela em que o ator se nega a dar uma explicação no estrito senso, i.e., uma escusa ou uma justificativa. Esse tipo de recusa consiste em afirmações de que o evento falho não ocorreu, negações claras de qualquer envolvimento pessoal com o evento falho, ou atribuições de responsabilidade completa a outros. O segundo tipo de recusa consiste naquelas elocuições explanatórias que são oferecidas como suporte para as negações de qualquer direito de questionamento ou reprovação do ator, ou como uma explanação de uma negação de qualquer comentário ou explicação posterior.

Schönbach (op. cit.) afirma que há muitas razões que dificultam uma exata separação entre escusas e justificativas, pois ambas as categorias possuem uma contraparte escusatória. De acordo com o autor, há muitas similaridades fundamentais entre escusas e justificativas, e existem casos em que há uma verdadeira mistura entre os vários aspectos que constituem ambas. Entretanto, o autor afirma que uma distinção entre escusa e justificativa não deve ser abolida, mas deve ser mantida para fins de análise. Abaixo, segue um exemplo de recusa, tirado de um excerto da audiência de conciliação Motocenter:

Segmento 9: Motocenter

[2:37 – 2:48]

37 **Marcos:** no contrato reside que ele TEM que me dar uma posição do
 38 meu direito, do que eu tenho do que eu num tenho u u: a
 39 motocenter administradora não me deu nenhuma posição. o
 40 senhor concorda?
 41 **Paulo:** Não deu tanto, que cê recebeu a [carta já, ué?]
 42 **Marcos:** [nã o]. eu
 43 recebi dia 0:Nze depois do reclamado [a q u i]:=
 44 **Paulo:** [pode ter sido]
 45 **Marcos** =(0.5) (aí) ()
 → 46 **Paulo** **uma coincidência** isso aqui iss **isso é automático** (.) isso
 47 aqui **não é porque você veio aqui no procon que cê recebeu**
 48 **um fundo de reserva** ()=

No segmento anterior, o reclamado, Paulo, recusa a acusação do reclamante, Marcos, de que o consórcio só lhe enviou a correspondência com informações sobre o grupo depois que ele foi ao PROCON (linhas 46 a 48). Paulo alega que todos os consorciados receberam a correspondência ao mesmo tempo, negando que tenha havido algum atraso, ou algum tratamento diferenciado em relação a Marcos.

1.2.5 As funções das explicações

A realização de uma explicação tem uma função formativa, pois a linguagem é usada retoricamente para moldar a forma como os outros nos vêem e como eles vêem nossas ações (DUCK & POND, 1989 *apud* BUTTNY, 1993). Esta concepção formativa da fala reflete, segundo Buttny (1993), uma visão funcional das explicações, pois enfatiza as ações realizadas através da fala na interação, para justificar, escusar, mitigar, explicar, etc.

De acordo com Buttny (1993), as explicações servem a três principais funções: preservação da face; relacionamento social; e controle social. O autor ressalta que a preservação de face é provavelmente a função mais citada para as explicações. Como a interação social é estruturada por regras que protegem a própria face e a face dos outros, as explicações são necessárias quando esta ordem cerimonial de interação face a face é rompida..

Além de proteger a face de alguém, as explicações, segundo Buttny, servem a funções relacionais. Quando nossas ações são ofensivas, as explicações podem lubrificar a interação social a fim de restaurar o alinhamento relacional (STOKES E HEWITT, 1976; MORRIS,1991). Nossas ações expressam nossa atitude em relação a nós mesmos e nosso respeito em relação aos outros (GOFFMAN, 1967). O ato de oferecer uma explicação para a parte ofendida pode ser visto como um sinal de respeito. Entretanto, um ofensor pode apresentar uma explicação que expresse que o processo corretivo não está sendo levado a

sério, demonstrando falta de respeito e intensificando a situação problemática, ao invés de mitigá-la.

Buttny afirma que, ao construir uma explicação, projetamos uma construção da pessoa para quem a explicação é oferecida (SHOTTER, 1989 *apud* BUTTNY, 1993). As formas como as pessoas se explicam para os outros explicitamente enviam uma mensagem sobre o evento em questão e implicitamente enviam uma mensagem sobre seus relacionamentos (WATZLAWICK et al., 1967 *apud* BUTTNY, 1993).

Buttny cita ainda um terceiro tipo de função das explicações que é o controle social. A necessidade de dar explicações pelos desvios das normas sociais ou das regras tem como função o controle social na regulação do comportamento. De acordo com Buttny (1993), ser considerado responsável ou “explicável” pelos outros exerce uma força sobre nossas ações. O indivíduo pode ser visto como alguém que se desvia das normas ou das regras devido à função de controle social da explicação. A função de controle social da explicabilidade reflete a lógica da ação humana entre a coação social e a autonomia do indivíduo (PEARCE & CRONEN, 1980).

1.2.6 As explicações gerenciam os significados

Segundo Buttny (1993), as explicações podem ser vistas como o uso da linguagem para se construir interacionalmente os significados preferidos para os eventos problemáticos. As explicações não são simplesmente uma representação da ação, mas são a apresentação da interpretação preferida do ator (BURKE, 1969 *apud* BUTTNY, 1993). Logo, as pessoas oferecem explicações das suas ações em situações problemáticas para mudar o significado de um evento (BUTTNY, 1985). O mesmo evento físico pode ser visto sob vários aspectos, dependendo das razões, intenções, crenças e motivos das pessoas. Uma explicação funciona

para providenciar os significados do ator que podem não ter sido disponibilizados para os outros. Sendo assim, uma explicação é uma resposta a um evento prévio e é também a realização de um evento, ou seja, a redefinição de uma situação problemática.

Por esse motivo, a construção de um contexto de evento é crucial para o entendimento de como as explicações funcionam para mudar os significados. Os significados têm uma flexibilidade tal que tudo que nós fazemos pode ser refeito pela fala (MARSH, ROSSER & HARRÉ, 1978, p.21 *apud* BUTTNY, 1985). Buttny lança mão do modelo de contexto proposto pela Teoria de Gerenciamento Coordenado de Significado (doravante teoria CMM) de Pearce, Cronen & Conklin (1979) para caracterizar as explicações como tentativas de mudar a configuração hierárquica do contexto. De acordo com essa teoria, a comunicação é uma forma de ação segundo a qual os indivíduos constroem a sua própria realidade social. Quando duas pessoas interagem socialmente, elas constroem o significado de sua conversação.

Pearce, Cronen & Conklin (op.cit) explicam a expressão “gerenciamento coordenado” em termos de regras interpessoais para significado e ação. Assim, a frase “gerenciamento coordenado de significado” descreve as várias formas de comunicação. Dentro de uma situação social, as pessoas procuram entender o que está acontecendo. Elas agem com base no seu entendimento e aplicam regras para decidir que tipo de ação é apropriada.

1.2.7 Explicações e Contexto

De acordo com o pensamento de Buttny (1985), existem quatro proposições básicas que sustentam as teorias acerca das explicações: (1) explicações funcionam para mudar o significado de uma ação; (2) o significado de uma ação é dependente do contexto; (3) o contexto é hierarquicamente configurado; (4) explicações são realizadas para organizar a

configuração hierárquica do contexto. Segundo o autor, há uma tendência a se tratar contexto como um “container” no qual as interações ocorrem, mas esta visão não é satisfatória, porque vê contexto como um fato social dado e independente dos processos interpretativos das pessoas. O contexto não é um “container” para ações, mas o reconhecimento e a organização dos objetos em uma ação socialmente significativa.

Baseado na Teoria de Gerenciamento Coordenado de Significado, Buttny (1985) apresenta um modelo de contexto e explicações, usando três conceitos centrais: objetos contextuais, regras e a configuração hierárquica do contexto. O contexto consiste de objetos em um sentido fenomenológico e precisa ser visto como um construto social, emergindo e mudando através das interações humanas. O conceito de objetos contextuais inclui não somente objetos materiais, mas também estados físicos das pessoas, estados mentais e relações sociais. Por exemplo, a desculpa para chegar tarde para um encontro - “*Sinto muito estar atrasado, mas fiquei retido no trânsito*” não pode ser entendida independentemente dos objetos contextuais, tais como a importância da pontualidade, a formalidade do encontro, conhecimento anterior relevante, status e relações relativas dos interagentes. Um objeto contextual é qualquer discriminação perceptual ou distinção lingüística que uma pessoa faz em uma explicação.

A forma como esses objetos são organizados depende do uso que a pessoa faz das regras. Numa explicação, os objetos contextuais são organizados em um evento socialmente reconhecível pelo uso de regras pelo ator. As regras são vistas como descrições de como as pessoas processam informação, de como os atores constroem os significados e modos de ação. Há dois tipos de regras: constitutivas e reguladoras. As regras constitutivas, ou regras de significado, constituem um esquema pessoal para a organização de percepções e para o entendimento de um evento ou de uma mensagem. Funcionam para organizar os pormenores do contexto em um todo - um evento socialmente reconhecido. As regras reguladoras, ou

regras de ação, guiam a ação seqüencial pelas “forças” associadas a um dado curso de ação e determinam como responder a um determinado evento ou como se comportar.

Assim, de acordo com Buttny (1985), algumas ações podem ser vistas como obrigatórias (manter uma promessa), legítimas (implicar com um amigo), proibidas (discutir salário com o chefe), ou indeterminadas (como lidar com um estrangeiro). As regras reguladoras não descrevem o processo de atribuição de significado, mas descrevem o processo pelo qual os atos particulares são considerados apropriados a uma determinada situação. Ambas as regras representam a organização subjacente da ação e do significado para o evento em questão. As explicações são apresentações verbais desta organização subjacente.

O contexto é constituído por vários objetos que uma pessoa organiza hierarquicamente, segundo uma regra. Estes objetos podem ser concebidos ao longo de diferentes níveis hierárquicos. Estes níveis devem ser vistos como pontos idealizados ao longo de um *continuum*, não havendo reivindicação de completude. Uma análise de um mecanismo conversacional comum - respostas indiretas a questões – mostra a presença de múltiplos níveis de significado.

Buttny (1985) afirma que as pessoas freqüentemente não respondem as questões diretamente. Em vez de fornecer a informação requerida, elas dão uma resposta aparentemente não relacionada e esperam que o perguntador a ouça como uma resposta. Uma resposta indireta invoca uma contextualização na qual a mensagem denote algo além do que as palavras geralmente podem significar. Assim, as pessoas possuem uma rede complexa de relações entre significados e entre vários níveis hierárquicos. Estes níveis, de acordo com a teoria CMM, são: nível de conteúdo; atos de fala; episódios; relacionamentos; script de vida; padrões culturais.

Níveis Hierárquicos de Contexto:



O nível do conteúdo refere-se aos processos referenciais cognitivos pelos quais os indivíduos organizam e interpretam o mundo como ele é percebido. Os atos de fala são as coisas que as pessoas fazem com outras pessoas ao dizerem algo. A noção de atos de fala vem de Austin (1962) e Searle (1969). Os relacionamentos denotam a tendência das pessoas em definir as suas relações com os outros, como coisas que têm atributos particulares. Padrões de uso em nossa sociedade incluem algo como contratos entre amigos, participação em situações sociais e até mesmo relacionamentos entre adversários.

Os episódios são “rotinas comunicativas que os participantes vêem como conjuntos distintos, separados de outros tipos de discurso, caracterizados por regras especiais de atos de fala e comportamento não verbal e freqüentemente distinguidos por seqüências de abertura e fechamento claramente reconhecíveis.” (Gumperz 1972, p.17 *apud* Pearce and Cronen, 1980). Os scripts de vida se referem àquele repertório de episódios que uma pessoa percebe como identificando ela mesma, a seqüência de situações interativas que é consistente com um reconhecimento de que “este sou eu” ou “isto é algo que eu faria”.

O nível mais elevado da hierarquia são os padrões culturais. Há uma lógica fundamental que é usada para moldar experiências e nos níveis mais abstratos esta lógica engloba os padrões culturais. Parece haver algo nesse nível que não somente guia os

indivíduos e pontua a experiência, mas que também é comum o suficiente para fazer estas pontuações comunicáveis.

A teoria CMM permite esclarecer como as pessoas realizam as explicações através da organização de objetos contextuais, segundo uma regra usada para reconfigurar os níveis hierárquicos do contexto do evento. As explicações podem ser modeladas de forma útil, como uma tentativa de se mudar a organização hierárquica do contexto. Visto que as pessoas usam explicações para falar sobre o significado de um evento, é importante entender o significado como um processo dependente do contexto. O mesmo mecanismo para criar o significado, ou seja, a configuração hierárquica de contexto, é crucial para a produção de uma explicação. Os procedimentos implicados nesta produção são a especificação dos objetos contextuais relevantes que são organizados por regras constitutivas e reguladoras em um todo para justificar o significado preferido via reconfiguração dos níveis hierárquicos de contexto. Estas distinções analíticas são condições necessárias para a realização de uma explicação.

As explicações precisam ser vistas como desempenhando simultaneamente um duplo papel: por um lado, o ator mostra como o evento deve ser visto, mas, por outro lado o ator está mitigando leituras desfavoráveis do evento. A explicação não precisa mudar todos os níveis de contexto, apenas os mais salientes para o seu significado desejado do evento. Explicações não são interessantes apenas por aquilo que revelam, mas também por aquilo que é cancelado. Os atores revelam e cancelam objetos contextuais que podem ser genuínos ou fabricados e organizam estes objetos de acordo com uma regra para reconfigurar os níveis hierárquicos do contexto para o evento em questão. As explicações são uma prática comunicativa dirigida à mudança e, portanto, à criação de um contexto para o evento em questão.

1.2.8 Processo Corretivo

Goffman (1983) apresenta uma série de movimentos realizados pelos participantes de uma interação para tentar corrigir seus efeitos negativos. Ele denomina esses movimentos de *processo corretivo*. Nesse processo, um ou mais participantes se encontram num estado de desequilíbrio ritual e, por isso, precisam restabelecer a ordem interacional. Goffman (op. cit) chama a seqüência de atos posta em movimento com o objetivo de restaurar o equilíbrio ritual da interação de *intercâmbio*. Para que o intercâmbio tenha início, é necessário que haja um *incidente*, ou seja, um evento incompatível com os julgamentos de valor social que estão sendo mantidos. Além disso, podem ocorrer quatro movimentos clássicos (GOFFMAN, 1983): *desafio*; *oferenda*; *aceitação*; *agradecimento*.

O *desafio* consiste em chamar a atenção para a conduta desviada. Nesse primeiro movimento, os participantes sugerem que as reivindicações que foram ameaçadas devem permanecer firmes e que o evento ameaçador deve ser trazido à tona. A *oferenda* é o movimento segundo o qual é dada ao ofensor uma oportunidade de corrigir a ofensa para que a ordem interacional seja restabelecida. Goffman (1983) destaca algumas formas pelas quais o ofensor pode realizar esse movimento: (1) atribuir um caráter não intencional ao evento e tentar mostrar que a expressão ameaçadora não passa de algo sem significado ou de uma brincadeira ou ainda de um produto de circunstâncias extenuantes; (2) admitir o significado do evento e concentrar-se em esforços sobre aquele que por ele é responsável, minimizando a responsabilidade do ofensor e fornecendo informações que demonstrem que o responsável não tinha total controle da situação; (3) fornecer compensação ao ofendido; (4) providenciar castigo penitência ou expiação para si mesmo.

A *aceitação* é o movimento no qual a pessoa que recebeu a oferenda pode aceitá-la como uma forma de restabelecer a ordem expressiva e as faces que são apoiadas por essa

ordem. No último movimento do intercâmbio, o *agradecimento*, a pessoa perdoada mostra algum sinal de agradecimento àqueles que lhe deram o perdão. Goffman (1983) afirma que esses movimentos fornecem um modelo para o comportamento interpessoal ritual, mas que é possível haver variações nesse modelo, já que o ofensor, por exemplo, pode iniciar a oferenda por si mesmo, sem esperar que um desafio seja feito.

1.2.9 Explicações como oferendas

Ao fazer uma oferenda, o ofensor geralmente faz uso de movimentos corretivos ou de reparo. Dentre esses movimentos corretivos, podemos destacar as explicações, que, segundo Scott & Lyman (1968), são enunciados produzidos pelos atores sociais para tentar explicar ou justificar o seu comportamento contra as percepções desfavoráveis dos outros. São um tipo de mecanismo lingüístico que previne o surgimento de conflitos, fazendo uma ponte entre a ação e a expectativa (SCOTT & LYMAN, 1968).

De acordo com a tipologia proposta por Schonbach (1980), são consideradas formas de explicações as *concessões*, as *escusas*, as *justificativas* e as *recusas*. As *concessões* podem ser definidas como uma estratégia segundo a qual o ofensor admite culpa total ou parcial, profere expressões de arrependimento e oferta de compensação. Ao oferecer uma *escusa*, o indivíduo reprovado pleiteia incapacidade, provocação ou falhas humanas. Ao oferecer uma *justificativa*, o indivíduo reprovado aceita a responsabilidade pela ofensa, mas busca minimizar sua severidade. Finalmente, as *recusas* negam que o evento falho tenha ocorrido, sugerem que outros são responsáveis ou sugerem que os acusadores não têm direito ao ataque.

Seguindo as formas de avaliação propostas por McLaughlin, Cody & Rosenstein (1983), Silveira (1999) afirma que, após a oferenda, o indivíduo ofendido pode aceitá-la, rejeitá-la, ou reapresentar o desafio. Segundo a autora, o ofendido pode então: *honrar a*

explicação, indicando que a oferenda foi aceita; *recuar* da posição inicial, concordando que o ofensor pode ter atendido parcialmente a proposição feita inicialmente; *reapresentar a reclamação*, agindo como se a explicação não tivesse sido dada; e *mudar/encerrar o tópico*, o que não mitiga nem agrava a situação problemática.

1.3 Diferentes visões sobre o fenômeno da explicação

Até aqui, apresentamos diferentes visões a respeito do fenômeno da explicação. Scott e Lyman (1968) definiram a explicação como sendo uma declaração feita pelo ator social para explicar o comportamento não previsto ou desagradável. Mc laughlin, Cody and Rosestein(1983) demonstraram que as seqüências de explicação envolvem quatro movimentos básicos: ofensa, reprovação, explicação e avaliação. Schönbach (1987) propôs uma taxonomia de explicações composta por quatro categorias principais: *concessões*, *excusas*, *justificativas* e *recusas*.

Buttny (1985) argumentou que os episódios de explicação são compostos por três passos: o evento problemático, a explicação e a avaliação. Ele afirmou que o modelo proposto por Mc laughlin, Cody and Rosestein (1983) é uma idealização dos episódios de explicação porque há uma significativa variação deste padrão que não pode ser explicada em referência às normas sociais. Por exemplo, uma ofensa não é o único tipo de situação problemática que obriga a uma explicação. A depreciação do self da própria pessoa (e.g. auto-humilhação), ao invés de uma ofensa ao outro, pode prefigurar uma explicação para explicar a falha.

Além disso, segundo Buttny (1985), uma reprovação não é uma condição necessária em episódios de explicação. O evento de falha pode ser desconhecido para os outros. Por exemplo, o ator pode antecipar que o outro descobrirá a sua falha e eleger reportar o evento

combinado com uma explicação. Semelhantemente, as explicações podem ser usadas em antecipação de falha de eventos para burlar a reprovação do outro.

Buttny argumenta ainda que não é só o ator que pode dar uma explicação. Outra pessoa pode providenciar uma explicação para ajudar o ator ou salvar sua face. Finalmente, ele diz que o outro pode não responder com uma avaliação para a explicação do ator, mas pode, em vez disso, adiar ou cancelar sua avaliação, permanecendo em silêncio ou mudando o tópico da conversa. E mais, a avaliação do outro pode não estar em um nível de mitigação congruente com a explicação do ator.

Finalmente, chamamos a atenção para o ciclo corretivo de Goffman (1983) que, segundo o autor, é constituído por uma série de movimentos, realizados pelos participantes de uma interação, para tentar corrigir seus efeitos negativos. Goffman (op. cit.) afirma que há quatro movimentos básicos na realização do processo corretivo: o *desafio*; a *oferenda*; a *aceitação*; e o *agradecimento*. Focalizamos as explicações como forma de oferenda e seguimos a tipologia proposta por Schonbach (1980) e por Scott & Lyman (1968), para apresentar quatro categorias de explicações: as *concessões*, as *escusas*, as *justificativas* e as *recusas*.

Na próxima subseção (1.5 e a subseção 1.5.1), incluiremos o conceito de *posicionamento*. Porém, antes de explicitarmos esse conceito, faremos uma breve apresentação dos conceitos de *enquadre*, *footing* e *pistas de contextualização*, pois serão recursos úteis para fins de análise. O conceito de posicionamento (DAVIES & HARRÉ, 1990; HARRÉ & VAN LANGENHOVE, 1999) é adotado em nossa pesquisa como recurso analítico para o tratamento das explicações apresentadas pelos participantes.

De acordo com Buttny (2004), a forma como as ações e os eventos são retratados nas narrativas constitui o posicionamento dos atores em termos de responsabilidade. Oferecer uma escusa como forma de explanação não é simplesmente um modo de resistir a uma

acusação, mas é também um ato de autoposicionamento através do qual o ator adota uma posição de alguém que não é responsável e tem o direito a tratamento especial. Assim, nos apropriaremos dos conceitos de *posicionamento*, *enquadres*, *footings* e *pistas de contextualização* para analisar como os indivíduos fazem uso da prática discursiva de explicar suas ações para sinalizar seus posicionamentos em relação ao discurso que está sendo proferido.

1.4 Enquadres, *footings* e pistas de contextualização

As pistas de contextualização (GUMPERZ, 1982) sinalizam as pressuposições contextuais, indicando ao ouvinte como o que foi dito deve ser interpretado. Estas pistas são de natureza verbal e não verbal e podem aparecer no nível lingüístico, paralingüístico e discursivo. Os processos que envolvem mudança de código, de dialeto ou estilo, a prosódia, as escolhas lexicais e sintáticas, bem como o uso de expressões formulaicas são exemplos de pistas que os falantes utilizam para contextualizar o que está sendo dito, ou seja, para sinalizar o que está acontecendo no “aqui e agora” da interação.

Assim, as pistas de contextualização podem indicar, por exemplo, uma mudança de enquadre na fala. O conceito de enquadre foi introduzido por Bateson (1972 *apud* RIBEIRO & GARCEZ, 2002). Para ele, o enquadre contém um conjunto de instruções que permitem ao ouvinte entender uma mensagem. Logo, os enquadres organizam o discurso e orientam os participantes em relação à interação em curso, indicando como sinalizamos e interpretamos o que é dito e feito.

Segundo Ribeiro & Garcez (1998), o enquadre formula a metamensagem, fazendo com que os interagentes sejam capazes de situar o sentido implícito da mensagem. Sendo assim, os participantes estão a todo momento introduzindo ou mantendo enquadres para

organizar o discurso e orientar as suas próprias ações. Para que um ouvinte, ou falante, possa compreender uma dada elocução, ele precisa saber em que enquadre ela foi composta, ou seja, ele precisa saber se é uma brincadeira, se é algo sério, etc.

Assim, para o falante sinalizar como os ouvintes devem enquadrar determinado momento da interação, é preciso que ele faça uso das pistas de contextualização. Estas pistas são importantes não só para determinar o enquadre, como também para sinalizar o alinhamento, a projeção do “eu” de um participante em sua relação com o outro, com ele mesmo e com o discurso que está sendo construído. Esse alinhamento, essa postura é o que Goffman (1979) chama de *footing*.

Os footings podem representar: aspectos pessoais como uma fala amigável; papéis sociais como, por exemplo, uma professora na posição de chefe de departamento; e papéis discursivos como animador, autor, responsável e figura. O *animador* é aquele que emite os enunciados; o *autor*, aquele que seleciona as palavras expressas; o *responsável* é aquele que se compromete com as palavras proferidas, ou que pode ser responsabilizado pela posição assumida; e a *figura* é alguém pertencente ao universo sobre o qual se está falando, é um personagem ou um protagonista da cena descrita.

1.5 Conceito de posicionamento

Os discursos disponibilizam posições para os sujeitos desenvolverem. Essas posições são em relação a outras pessoas. Como o sujeito e o objeto em uma sentença... mulher e homem são situados um em relação ao outro através dos significados que um discurso particular disponibiliza” (HOLLYWAY, 1984, p. 236, apud HARRÉ & LANGENHOVE, 1999, p. 16).

Segundo Langenhove & Harré (1999), no campo das ciências sociais, os conceitos de *posição* e de *posicionamento* foram inicialmente introduzidos por Hollway (1984) em seus estudos sobre a diferenciação dos gêneros no discurso. Segundo os autores, o posicionamento

pode ser entendido como a construção discursiva das histórias pessoais que fazem com que as ações das pessoas sejam inteligíveis e determinadas como atos sociais, dentro dos quais os membros da conversa têm localizações específicas. As posições podem mudar, pois são fluidas, não são papéis fixos. Os posicionamentos são usados pelas pessoas para lidar com a situação em que elas se encontram. Uma posição em uma conversa é um conceito metafórico, através do qual atributos “morais” e pessoais de uma pessoa são coletados.

Uma pessoa pode se posicionar ou ser posicionada como poderosa ou fraca, dominante ou submissa, autorizada ou não autorizada, etc. Podemos identificar uma posição tomando como referência o modo como as contribuições do falante são ouvidas com respeito a essas polaridades de caráter, ou de função. Por exemplo, se alguém for posicionado como dependente, o choro de dor dessa pessoa pode ser ouvido como um pedido de ajuda. Mas se essa pessoa for posicionada como dominante, o seu choro pode ser ouvido como um protesto ou como uma repreensão.

Davies & Harré (1999) destacam que o conceito de posicionamento chama a atenção para os aspectos dinâmicos dos encontros, em contraste com o termo “papel”, que serve para destacar aspectos estáticos, formais e ritualísticos. Segundo os autores, uma conversa se desenvolve através da ação conjunta de todos os participantes, à medida que eles realizam, ou tentam realizar, as suas próprias ações e as ações uns dos outros. Há um inter-relacionamento produtivo entre posição e força ilocucionária. O significado social do que foi dito depende do posicionamento dos interlocutores.

De acordo com a visão de Davies & Harré (op. cit.), uma vez que tenha desenvolvido uma posição particular, uma pessoa inevitavelmente vê o mundo do ponto de vista daquela posição e em termos de imagens particulares, metáforas, enredos e conceitos que se tornam relevantes dentro das práticas discursivas particulares nas quais eles estão posicionados.

Assim, posicionamento é o processo discursivo pelo qual as pessoas são localizadas nas conversas como participantes coerentes em enredos conjuntamente produzidos.

As posições são identificadas, em parte, pela extração de aspectos autobiográficos de uma conversa (como, por exemplo, as emoções e crenças que acompanham cada pessoa), na qual é possível descobrir como cada participante concebe a si mesmo e os outros. Ao atribuir ao outro partes em uma história, um falante torna disponível uma posição subjetiva que o outro falante, em um curso normal de eventos, irá desenvolver. Em uma interação, o indivíduo se posiciona e posiciona os demais participantes, que poderão aceitar ou não a posição que lhes foi atribuída. Caso haja uma recusa, as posições podem ser reformuladas.

Davies & Harré (op. cit.) afirmam que ao nos relacionarmos com alguém posicionado como uma mãe, por exemplo, nós trazemos toda uma história pessoal com as emoções e crenças que a acompanham, como também o conhecimento das estruturas sociais, com seus direitos, suas obrigações e suas expectativas. Nesse relacionamento, nos damos conta de que o conceito de uma pessoa que trazemos para cada ação inclui, além das estruturas externas e das expectativas, a idéia de que existem múltiplas escolhas em relação às possíveis linhas de ação que podemos tomar e à forma da própria atuação.

Segundo os autores, somos todos produtores (agentes) e também autores, artistas, e os outros participantes são co-autores e co-produtores do drama. Mas também somos a múltipla platéia que vê cada peça e traz à tona as interpretações, múltiplas e contraditórias, baseadas nas nossas próprias leituras da situação. Para Davies & Harré (op. cit.), o conceito de posicionamento de alguém em um discurso não se reduz a adotar um enquadre (GOFFMAN, 1974,1981). Entretanto, um enquadre pode vir com a posição. O fato de alguém ser posicionado pode ser revelado na intuição de que houve uma mudança de enquadre.

Harré e Van Langenhove (1999) afirmam que uma das diferenças entre um alinhamento (footing [GOFFMAN, 1974,1981]) e um posicionamento é o fato de que o

posicionamento possibilita a revelação de traços distintivos pessoais dos interagentes, traços estes que são dispensáveis ao se estabelecer um alinhamento. Por exemplo, algum conhecimento sobre futebol é suficiente para que um indivíduo estabeleça um alinhamento (*footing*) em uma conversa sobre o último jogo do Brasil na Copa do Mundo, mas mesmo assim este mesmo indivíduo pode ser posicionado como leigo, no que diz respeito a jogo de futebol, pelos demais participantes da interação. Assim, segundo os autores, *footing* e posicionamento são, algumas vezes, conceitos complementares, podendo ambos serem usados em uma análise. Entretanto, outras vezes, esses dois conceitos se confundem, podendo um ser substituído pelo outro.

De acordo com Davies & Harré (1999), o que parece óbvio para uma pessoa numa posição, não é necessariamente óbvio para a outra em outra posição. A natureza relativa das posições pode tornar a percepção de alguém quase impossível para o outro, em posições relacionais. As crenças de alguém em relação aos tipos de pessoas, incluindo a si mesmo, que estão engajadas em uma conversa são centrais para o entendimento do que está sendo dito.

Por exemplo, se Pedro se posiciona como alguém que tem o direito moral (ou acha que tem) de dar ordens a sua esposa, Maria, então para ele pode ser óbvio que o fato de Maria não ter passado sua camisa quando ele ordenou que ela o fizesse seja um ato de rebeldia. Pedro pode se sentir no direito de questionar sua esposa, ao passo que Maria pode se posicionar como uma mulher que não obedece a ordens do marido e para ela o fato de não passar a camisa de Pedro talvez não seja encarado como um ato de rebeldia, mas como uma escolha de alguém que tem livre arbítrio.

É necessário, então, separar os significados pretendidos dos significados ouvidos no processo de desenvolvimento das práticas discursivas, pois o que uma pessoa diz nem sempre é entendido pelo outro da forma como o autor da elocução pretendia. No exemplo anteriormente citado, Pedro pretendia que Maria ouvisse sua elocução como uma ordem, o

que não ocorreu. O ato social realizado pela elocução das palavras e o efeito que esse ato produz são uma função das narrativas empregadas por cada falante e das posições particulares que cada um percebe que o outro está desenvolvendo.

Consideramos, em nosso trabalho, as identidades situadas⁶ como posicionamentos, conforme Davies & Harré (1990). Os autores afirmam que as identidades são produzidas e negociadas discursivamente, em contextos localizados. Davies & Harré (op. cit.) tentam estabelecer parâmetros básicos para a noção de posicionamentos baseados na premissa de que as identidades não são dadas a priori, mas são co-construídas no decorrer da interação.

Para os analistas da conversa, a identidade é um fenômeno discursivo que faz parte de nossas rotinas diárias e é co-construído na interação. Zimmerman (1998) trata a identidade como um elemento do contexto para a fala-em-interação. De acordo com autor, ao iniciar uma ação, uma das partes da interação assume uma identidade específica e projeta uma identidade recíproca para a outra parte.

Assim, cada interagente pode assumir diferentes identidades no curso da interação, orientando os participantes para o tipo de atividade implícita e para os seus respectivos papéis dentro dela. A identidade não é uma qualidade inerente de uma pessoa, mas surge da interação com os outros (MOITA LOPES, 2002, p. 94).

1.5.1 Tipos de posicionamentos

Langenhove & Harré (1999) desenvolveram uma taxonomia de posicionamentos que podem ocorrer na prática discursiva. A distinção mais básica, segundo os autores, é feita entre

⁶As identidades situadas, de acordo com Zimmerman (1998), dependem de tipos específicos de situação sustentados pelos participantes através das tarefas e atividades na qual estão empenhados no decorrer da interação. Demonstrem uma orientação para (e se alinham a) cenários específicos de identidade.

posicionamento de primeira e de segunda ordem. Em um posicionamento de *primeira ordem*, o sujeito se posiciona e posiciona os outros dentro de um espaço essencialmente moral (ou seja, de acordo com os papéis que as pessoas ocupam em uma determinada ordem moral ou de acordo com certos aspectos institucionais da vida social), empregando diversas categorias e enredos (*storylines*). Se esse posicionamento for questionado, nova negociação se segue, surgindo, então, o posicionamento de segunda ordem.

Assim, se Pedro diz a Maria “passe minhas camisas”, Pedro se posiciona como alguém que tem o direito moral (ou acha que tem) de dar ordens a Maria (esposa/empregada). Mas Maria pode questionar esse posicionamento e perguntar a Pedro: “Por que devo passar suas roupas”. O primeiro posicionamento tem que ser negociado, produzindo o posicionamento de *segunda ordem*. O posicionamento de segunda ordem ocorre, então, quando o primeiro posicionamento não é assumido por uma das partes envolvidas no discurso, gerando uma quebra ritual.

Nos posicionamentos de primeira ordem, as pessoas se posicionam e posicionam as outras dentro de uma biografia (*storyline*) contínua e viva. Os atos realizados através dos posicionamentos têm efeitos perlocucionários imediatos: por exemplo, a roupa tem que ser passada, ou Pedro pode ficar ofendido. Quando esses atos estão sujeitos a desafio ou revisão, o posicionamento de primeira ordem pode também ser chamado de posicionamento performativo.

Os posicionamentos de primeira ordem podem ser questionados de duas maneiras: dentro da própria conversa ou fora dela, em outra conversa. Ambos os casos são considerados posicionamentos *explicativos*, pois envolvem fala sobre fala. O posicionamento de *segunda ordem* é, assim, um posicionamento *explicativo* dentro da discussão em andamento. Se o posicionamento explicativo ocorre fora da discussão inicial, então ele pode ser chamado de posicionamento de *terceira ordem*.

As pessoas podem ser posicionadas com relação à ordem moral na qual elas realizam as ações sociais. Podemos nos referir às pessoas de acordo com as posições que elas ocupam em uma dada ordem moral ou de acordo com certos aspectos institucionais da vida social. Esse tipo de posicionamento é chamado de *posicionamento moral*. Mas as pessoas também podem ser posicionadas de acordo com atributos individuais e particularidades, produzindo assim o *posicionamento pessoal*. Ao passar de um posicionamento de primeira ordem para um posicionamento de segunda ordem, uma pessoa pode, por exemplo, mudar de um posicionamento moral para um posicionamento pessoal.

O posicionamento é uma prática discursiva. Toda vez que alguém se posiciona, esse ato discursivo implica no posicionamento de alguém para quem o ato é endereçado. Igualmente, quando uma pessoa posiciona a outra, ela está automaticamente se posicionando também. Posicionar o outro ou se autoposicionar inclui sempre um posicionamento moral e um posicionamento pessoal. Quanto mais as ações de uma pessoa não podem ser inteligíveis em relação aos papéis que ela desempenha, mais proeminentes serão os posicionamentos pessoais.

A maior parte dos posicionamentos de primeira ordem é do tipo tácito, ou seja, as pessoas envolvidas não se posicionam ou não posicionam o outro intencionalmente ou de forma consciente. Entretanto, quando uma pessoa está mal intencionada, ou está brincando, ou mentindo, o posicionamento de primeira ordem pode ser intencional. Os posicionamentos de segunda e terceira ordem são sempre intencionais, mas, enquanto um posicionamento intencional de segunda ordem está acontecendo, um posicionamento tácito de primeira ordem já terá ocorrido.

De acordo com a teoria de Davies & Harré (op. cit.), as distinções analíticas entre os posicionamentos nos permitem distinguir entre três tipos de posicionamentos na fala. Em primeiro lugar, existem práticas discursivas através das quais as pessoas se posicionam,

posicionam os outros e são posicionadas. Esse tipo de fala abrange os posicionamentos de primeira ordem, a maior parte deles de natureza tácita. O efeito perlocucionário desse tipo de fala inclui forças e aberturas para tipos de atos ilocucionários disponíveis para os falantes localizados em determinada posição.

Em segundo lugar, existem práticas discursivas através das quais os atos de posicionamento de primeiro tipo se transformam em um tópico ou um alvo. O efeito perlocucionário desse tipo de prática explicativa é deletar, bloquear ou aceitar o efeito perlocucionário das práticas discursivas do primeiro tipo. Nós poderíamos chamar esses tipos de práticas discursivas pelas quais os atos de posicionamentos de segunda ordem são realizados de práticas de segunda ordem.

Em terceiro lugar, há práticas discursivas nas quais a fala de posicionamento tem como tópico os posicionamentos de primeira ou de segunda ordem que ocorreram em outra prática discursiva que não a corrente. Esse tipo de fala pode ter toda sorte de efeitos perlocucionários, incluindo chamar atenção dos falantes para a natureza do que eles disseram, para o efeito de suas práticas discursivas, etc. Esse tipo de fala explicativa de terceira ordem ocorre no dia a dia, quando alguém reproduz o que seus interlocutores disseram. Uma acusação de que um certo comentário foi condescendente seria um exemplo.

Davies & Harré (1999) destacam que há quatro formas principais de posicionamento intencional:

- a. Autoposicionamento deliberado – ocorre quando o falante expressa a sua identidade, enfatizando uma série de ações realizadas por ele, expondo o seu ponto de vista ou se referindo a fatos de sua autobiografia.
- b. Autoposicionamento forçado – ocorre quando o falante é pressionado a expressar sua identidade pessoal, como quando alguém se vê obrigado a responder uma pergunta do tipo “como vai você”.

- c. Posicionamento deliberado do outro - uma pessoa pode posicionar a outra em sua presença ou em sua ausência. O fato de posicionar alguém em sua ausência pode ser considerado fofoca.
- d. Posicionamento forçado do outro - ocorre quando o falante se vê obrigado a posicionar uma outra pessoa que pode ou não estar presente na situação da interação.

Esses posicionamentos são produtos das dimensões do posicionamento performativo/explicativo do *self* e do outro.

CAPÍTULO 2

ENFOQUE TEÓRICO-METODOLÓGICO

2.1 A natureza da pesquisa

A presente pesquisa é de natureza essencialmente interpretativista e qualitativa e está embasada nos pressupostos teóricos e metodológicos da Análise da Conversa, de base etnometodológica, e da Sociolinguística Interacional. Baseamos nosso estudo nos pressupostos teórico-metodológicos da Sociolinguística Interacional, pois esta focaliza as práticas comunicativas como o lugar onde forças sociais e interativas se unem e se concentra nas interações de fala que envolvem dois ou mais atores como seu objeto de estudo, objetivando demonstrar como os indivíduos que participam da interação usam a fala para realizar seus propósitos comunicativos em situações da vida real (GUMPERZ, 1999)

A Análise da Conversa procura descrever as estruturas da interação, isto é, sua organização seqüencial e parte do princípio de que a conversa emerge sequencialmente através dos turnos de fala (SACKS ET AL, 1974). No curso das tomadas de turno, os falantes participam de várias práticas conversacionais, como contar histórias, fazer pedidos, perguntar, responder, acusar, explicar, etc. O trabalho do analista é descobrir as estruturas, ou a organização seqüencial dessas práticas, e a sua função no contexto (BUTTNY, 1993). Assim, tomando como base a Análise da Conversa, procuramos investigar as explicações como práticas discursivas, organizadas localmente, que tentam transformar os significados problemáticos ou desagradáveis da interação.

Na visão interpretativista, é o fator qualitativo, ou particular, que interessa. Pesquisas dessa natureza objetivam investigar os processos que subjazem à produção e a compreensão

lingüística. Moita Lopes (1994) afirma que há dois tipos de pesquisa interpretativista: a etnográfica e a introspectiva. Segundo o autor, a pesquisa etnográfica tem sua origem na sociologia e na antropologia e tem como foco principal o contexto social da perspectiva dos participantes, ou seja, uma perspectiva êmica, que não considera somente a observação do pesquisador externo, mas leva em conta a visão dos participantes. Por essa razão, optamos por guiar nosso estudo através da pesquisa interpretativista etnográfica.

De acordo com a posição interpretativista etnográfica, não podemos ignorar a visão dos participantes para investigar o mundo social, pois a linguagem é, ao mesmo tempo, determinante do fato social e o meio de se ter acesso a sua compreensão, através da consideração das interpretações dos participantes do contexto social sob investigação e das interpretações dos pesquisadores (MOITA LOPES, 1994).

Os postulados metodológicos adotados em nossa pesquisa são compatíveis com uma perspectiva sócio-construcionista, em filosofia, no que tange à construção do conhecimento. Segundo Gergen (1985), o objetivo do socioconstrucionismo é explicar os processos pelos quais as pessoas descrevem, explicam, enfim, dão conta do mundo no qual elas vivem. Na visão dos socioconstrucionistas, a nossa experiência de mundo não dita os termos pelos quais o mundo é entendido. O que nós tomamos como conhecimento de mundo não é um produto de indução, ou de hipóteses, mas as práticas sociais, produtos de interações historicamente situadas, é que são os termos pelos quais o mundo é entendido.

De acordo com o socioconstrucionismo, o processo de compreensão é o resultado de uma iniciativa ativa e cooperativa entre as pessoas em um relacionamento. As formas de negociação do entendimento têm uma grande importância na vida social, pois as descrições e as explanações do mundo constituem formas de ação social. A realidade socialmente construída é considerada um processo dinâmico e contínuo e é reproduzida de acordo com as interpretações e os entendimentos das pessoas.

2.2 O contexto da pesquisa: PROCON

O PROCON atua no âmbito administrativo procurando a resolução de conflitos nas relações do consumo através de acordo entre o consumidor e o fornecedor de bens e serviços. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) fornece as diretrizes legais de atuação do PROCON, cuja função principal é prestar esclarecimento sobre questões nas relações de consumo e atuar como mediador nas relações entre consumidor e fornecedor de bens e serviços (SILVEIRA & GAGO, 2005).

Como afirmam Silveira & Gago (2005), o PROCON não tem poder decisório e força legal para obrigar as partes a assumirem um comprometimento legal. São agendadas audiências de conciliação entre *reclamante* (consumidor) e *reclamado* (fornecedor de bens e serviços) com o intuito de buscar um acordo entre as partes em litígio. Quando a questão não pode ser resolvida no PROCON, é encaminhada para a justiça comum ou para os juizados especiais.

Nos contextos institucionalizados, as trocas conversacionais envolvem normas, convenções e a presença de participantes que têm suas contribuições verbais orientadas para uma meta, de acordo com os papéis institucionais ou representacionais que desempenham no momento da interação (DREW & HERITAGE, 1992). Diferentemente de outros contextos institucionais mediados, no PROCON a intervenção do mediador é moderada, podendo as partes se dirigirem umas às outras durante a audiência de conciliação em vez de se limitarem a responder às perguntas feitas pelo mediador, cuja meta institucional é fornecer informações aos participantes, ser o porta-voz do consumidor, caso este necessite, e tentar produzir um acordo entre as partes.

Dois tipos de representantes institucionais são responsáveis pelo processo de mediação, os estagiários do curso de Direito, que são treinados para atuar na instituição, e os

advogados, que não necessitam acompanhar de perto todas as audiências, devendo dar apoio aos estagiários quando solicitados.

O reclamante é um consumidor que recorre ao PROCON para expressar sua desaprovação com relação ao serviço prestado, ou ao bem fornecido pelo reclamado. O seu propósito comunicativo é, então, apresentar argumentos que provem que sua reclamação é legítima e que ele precisa de reparo. Isso implica responsabilizar o reclamado pelos danos sofridos.

O reclamado, expressão usada como referência ao fornecedor de bens e serviços, representa a parte responsável pelo dano causado ao consumidor. Seu propósito comunicativo é se eximir da responsabilidade pelos danos causados, atribuindo-a a terceiros ou até mesmo ao próprio consumidor (SILVEIRA, 2001).

2.3 As notas etnográficas do PROCON- Juiz de Fora

Os dados etnográficos do PROCON foram obtidos em uma entrevista feita pela Dr^a Sonia Bittencourt Silveira com o intuito de compreender os procedimentos de atendimento que ocorrem antes da realização da audiência e para obter informações sobre direitos e deveres dos participantes que integram as audiências de conciliação. A Dr^a Sonia Bittencourt Silveira é coordenadora do projeto de pesquisa intitulado *“Identidade, Linguagem e Interação: a co-construção/negociação de identidades no PROCON”*, do qual foram extraídos os nossos dados para análise.

Os dados foram gravados em áudio e transcritos de acordo com a simbologia empregada pelos analistas da conversa. Durante as gravações, foram feitas anotações de campo referentes a comportamentos não-verbais, considerados relevantes durante as audiências, e mapas, demonstrando a localização dos participantes junto à mesa de

negociação. Usamos, para fins de análise de dados, duas audiências de conciliação: Motocenter e Banco Sul. Vale ressaltar que os nomes dos participantes e dos fornecedores de bens e serviços são todos fictícios, para preservar as identidades de todos.

2.4 A audiência de conciliação “Motocenter” e seus participantes

Fazem parte desta audiência de conciliação um jovem participante do consórcio de uma moto (reclamante, Marcos), o representante da loja onde o consórcio foi realizado (reclamado, Paulo), e duas mediadoras, Eva, estagiária do PROCON e Ana, advogada do PROCON. O problema que originou a queixa do reclamante diz respeito ao mau atendimento por parte dos funcionários da loja, à falta de informação a tempo quanto ao encerramento do grupo e à questão da restituição dos saldos credores.

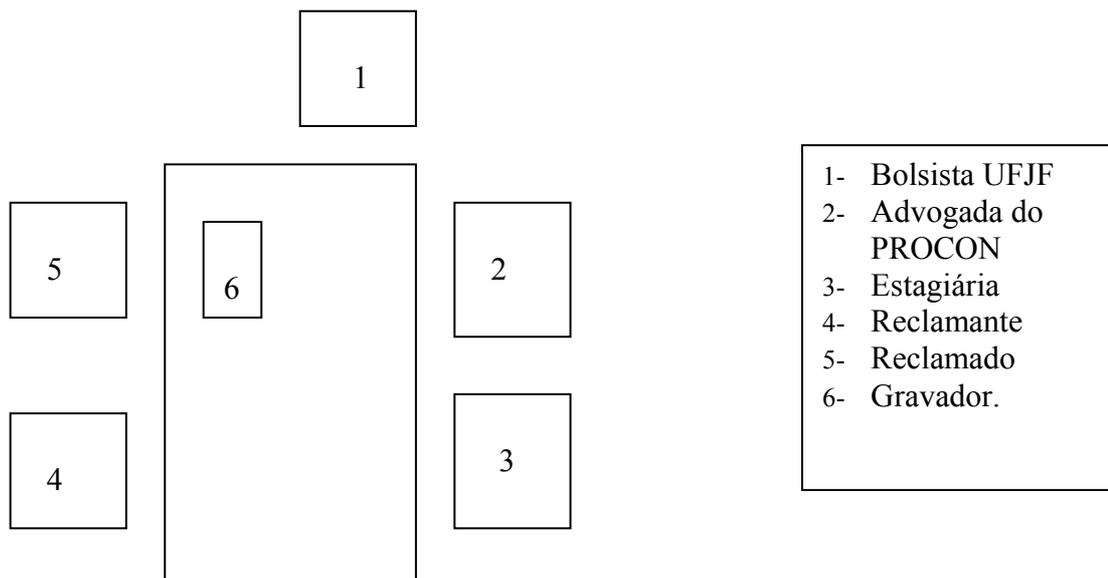
Marcos alega que só recebeu uma correspondência informando sobre o término do grupo e sobre a restituição dos saldos credores depois que entrou com a reclamação no PROCON. Só então é que ele recebeu uma posição do seu consórcio por parte da Motocenter e, mesmo assim, segundo Marcos, havia uma diferença no valor do saldo credor, ou do fundo de reserva, pois ele achava que deveria receber mais do que a Motocenter lhe pagou. Ele alega também que foi várias vezes à loja onde o consórcio foi feito para pedir informações a respeito dos valores a serem creditados no fundo de reserva, mas os atendentes da loja não lhe deram nenhuma informação.

Logo no início da audiência, a mediadora, Ana, solicita que o reclamado, Paulo, apresente uma solução para o problema. Paulo, por sua vez, pede a confirmação de Marcos sobre o ocorrido e Marcos apresenta a sua reclamação, sob a forma de uma explicação que expõe os motivos que o levaram a entrar com o processo no PROCON. Paulo não apresenta

uma solução para o problema, mas, durante toda a audiência, oferece explicações, em sua grande maioria escusas, na tentativa de se eximir da responsabilidade pelo ocorrido.

Lucas não aceita as explicações oferecidas por Marcos e o confronto se estabelece, com cada uma das partes tentando apresentar a sua versão discursiva para o evento em questão. Em determinado momento, a mediadora intervém, tentando realizar o seu papel institucional de levar as partes a produzirem um acordo. Pode-se dizer que ela foi bem sucedida em sua tarefa, porém, Marcos, apesar de desistir de seguir adiante com o processo no PROCON, deixa claro sua insatisfação com a maneira como o consórcio foi conduzido.

No esquema da página seguinte, podemos observar a disposição dos participantes na audiência de conciliação Motocenter:



2.4.1. Os participantes

De acordo com as notas de campo dos bolsistas que gravaram a audiência de conciliação Motocenter, podemos salientar as seguintes características dos participantes:

Reclamante - o reclamante, Marcos, é um rapaz jovem, aparentando cerca de 25 anos, trabalhador em uma empresa de gás. Seu tom de voz é baixo, a fala é calma e ele demonstra certa timidez, mas todas essas características não comprometeram o andamento da conversa.

Reclamado - O reclamado, Paulo, é o gerente da loja autorizada da Motocenter em Juiz de Fora. Ele é um homem de meia idade, aparentando cerca de 45 anos. Postura desinteressada e indiferente, um tanto irônico, sem, contudo, despertar um sentimento de raiva explícita no consumidor. A atitude indiferente do reclamado pode ser notada, no seu tom de voz e também nos gestos ostensivos de suas mãos, de sua cabeça, de seus ombros e do seu olhar, demonstrando pouco caso.

Mediadoras - A mediadora, Ana, é advogada do PROCON e foi auxiliada pela estagiária, Eva.

2.5 A audiência de conciliação “Banco Sul” e seus participantes

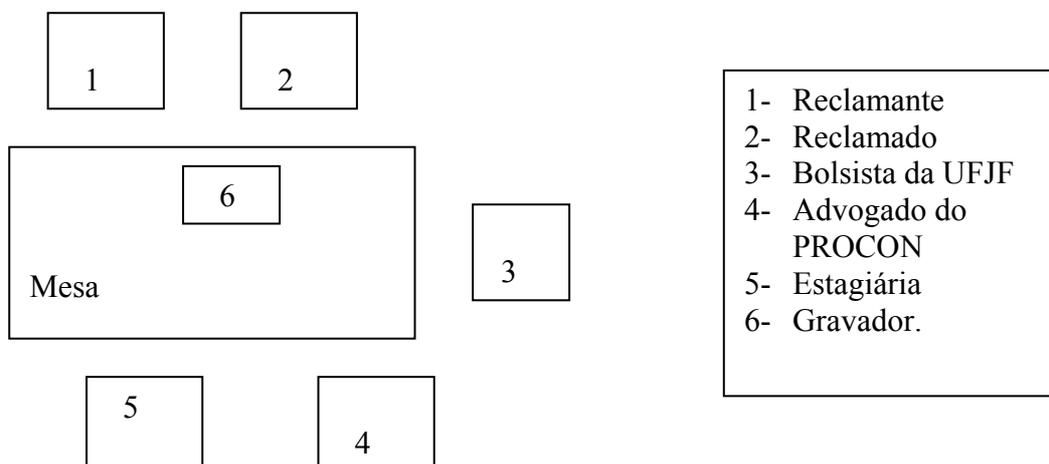
Participam desta audiência o reclamante, Lucas, cliente do “Banco Sul”, o reclamado, Rui, gerente do banco em questão, a mediadora, Ana, advogada do PROCON, e a mediadora, Bruna, estagiária do PROCON. O problema que originou a audiência foi a insatisfação do consumidor, Lucas, com os serviços prestados pela instituição financeira “Banco Sul”. O consumidor alega que foi obrigado a adquirir um seguro contra sua vontade, ao fazer um

pedido de empréstimo no banco, o que configura, segundo a linguagem bancária, “venda casada”.

A mediadora, Ana, inicia a audiência fazendo algumas perguntas a Lucas. Em seguida, ela expõe para o reclamado, Rui, o motivo que levou Lucas a fazer a reclamação. Rui recusa o tempo todo a hipótese de ter havido uma “operação casada” e apresenta argumentos que corroboram seu ponto de vista. Ele oferece explicações a Lucas para tentar reparar o evento problemático e, ao fazê-lo, ele se posiciona e ao mesmo tempo posiciona os outros participantes no discurso.

Nesta audiência de conciliação, diferente da audiência “Motocenter”, o reclamante tem o turno de fala durante pouco tempo, apenas quando solicitado pela mediadora, momento em que ele apresenta a sua versão a respeito dos fatos. A mediadora assume o papel de representante do consumidor e apresenta argumentos que reforçam a idéia de que Lucas foi forçado a fazer um seguro contra sua vontade. Ao final da audiência, Rui não admite que a venda casada tenha ocorrido, mas oferece a Lucas a opção de cancelar o seguro e dá instruções ao mesmo de como fazê-lo, assumindo a posição de gerente de banco e colocando Lucas na posição de cliente.

No esquema a seguir, podemos observar a disposição dos participantes na audiência de conciliação Motocenter:



2.5.1 Os participantes

De acordo com as notas de campo dos bolsistas que gravaram a audiência de conciliação “Banco Sul”, ressaltamos as seguintes características dos participantes:

Reclamante – O reclamante, Lucas, é um jovem de aproximadamente 25 anos, com nível médio de escolaridade, que trabalha no comércio. Percebe-se que é uma pessoa tímida, acuada, olhar acobalhado, mãos encostadas sobre as pernas. Talvez por isso a advogada do PROCON tenha, desde o início da audiência, tomado a iniciativa em defendê-lo.

Reclamado – O reclamado, Rui, é um jovem, aparentando 26 ou 27 anos, gerente do Banco Sul. Ele está bem vestido, comporta-se exatamente de modo oposto ao do reclamante, já que é falante e descontraído. Defende a sua instituição, encarando desinibidamente a advogada do Procon. Apresenta postura firme e decidida sem, contudo, ser agressivo, nem por palavras, nem gestos ou olhares insinuadores de desconfiança.

Mediadoras – A mediadora, Ana, é advogada do Procon. Ela age de imediato, com rigor, relatando firmemente o problema. Alinha-se com o consumidor, faz sua defesa, introduzindo-o na conversa no momento adequado. Força sutilmente a devolução do dinheiro (duas prestações de seguro já debitadas na conta do rapaz). Observe-se que ela fica de pé o tempo todo, usa um tom de voz firme e encara o reclamado com expressão bastante séria. A mediadora, Bruna, é estagiária do PROCON e auxilia Ana, quando solicitada.

CAPÍTULO 3

EXPLICAÇÕES: ANÁLISES DE DADOS

No presente capítulo, passaremos à análise de dados, a fim de verificar como as explicações são estruturadas e construídas através da fala. Analisaremos de que forma os participantes se utilizam das explicações como recursos discursivo-interacionais para expor seus pontos de vista, oferecendo sua versão a respeito de um estado de coisas no mundo; para se posicionar no discurso; e para construir o significado, invocando lógicas diversas que são trazidas à tona, durante o desenrolar do evento de fala.

De acordo com Signorini (1991), as explicações são práticas discursivas que mobilizam saberes de ordem cognitiva, lingüística, social e afetiva. Ao oferecer explicações, segundo a autora, o indivíduo articula ações que se desenvolvem em dois níveis distintos: o nível ideacional e o nível de formulação lingüística.

O nível cognitivo ou ideacional é aquele em que reconstruímos um saber sobre as coisas do mundo, um modo de representação da forma como interpretamos os acontecimentos que nos cercam. Na dimensão cognitiva do significado, a prática discursiva de explicar visa a organizar os dados para reproduzir a “verdade” das coisas e das relações entre as coisas.

O nível de formulação lingüística é aquele em que reconstruímos uma forma de exposição que organiza o saber, para usá-lo a favor dos objetivos e interesses em pauta na interação. Este nível está associado à dimensão interacional e depende das crenças, dos valores e dos significados ligados à ação.

Em nossa análise dos dados, procuramos focalizar essas duas dimensões do fenômeno discursivo de explicações. É óbvio que são duas dimensões ligadas entre si, não sendo possível fazer uma separação total entre elas. Entretanto, tentamos destacar, num primeiro

momento, as explicações na sua dimensão interacional, em um nível de formulação lingüística, e, num segundo momento, procuramos destacá-las em um nível cognitivo ou ideacional, chamando a atenção para a forma como as explicações são usadas para construir o significado.

Assim, dividimos nossa análise em duas seções. Na primeira seção, que foi subdividida em três partes, analisaremos as explicações como forma de interação. Olharemos, na primeira parte, as explicações como uma realização conjunta entre os interagentes, focalizando a forma como a explicação é monitorada e interacionalmente negociada pelos participantes. Em seguida, destacaremos as explicações como oferendas que são dadas ao ofendido, para tentar corrigir a ofensa e restabelecer a ordem interacional.

Finalmente, na terceira parte da primeira seção, verificaremos como os posicionamentos dos interagentes são exibidos através da prática discursiva de explicações. Veremos como uma pessoa pode se posicionar ou pode ser posicionada pelos outros através da produção conjunta de explicações (BUTTNY, 2004).

Na segunda seção, focalizaremos as explicações como uma prática discursiva que invoca saberes de ordem cognitiva, uma forma de organização dos dados que visa reproduzir a verdade das coisas e restituir as razões de ser (SIGNORINI, 1991). Veremos de que maneira as explicações são usadas para construir o significado. Focalizaremos o modo como os participantes exploram as explicações para expor seus pontos de vista e demonstrar sua versão discursiva para um estado de coisas no mundo. Em uma situação problemática, é necessário que os interagentes exponham suas intenções, suas razões e seus motivos, tudo isso através de explicações de si mesmos, dos outros e da situação que os cerca. A explicação funciona para trazer à tona os significados não vistos pelo outro.

3.1 A dimensão interacional das explicações

Analisaremos, nas próximas três subseções (3.1.1; 3.1.2 e 3.1.3), as explicações oferecidas por reclamante, reclamado e mediadora, focalizando sua dimensão interacional. No item 3.1.1, daremos um breve olhar sobre a estrutura da fala explicativa na interação, apresentando alguns exemplos. No item 3.1.2 (e respectivos subitens), analisaremos as explicações como oferendas que são dados ao ofendido para tentar restabelecer o equilíbrio ritual da interação. Finalmente, no item 3.1.3, verificaremos como a prática discursiva de explicações posiciona os interagentes no discurso.

3.1.1 A estrutura da fala explicativa na interação

Para analisar a estrutura da fala explicativa na interação, procuramos seguir uma perspectiva interacional e, para tanto, adotamos a visão de Buttny (1987). O autor afirma que uma explicação não é somente uma resposta a uma reprovação, mas é uma reação a um evento problemático. Ele deixa de lado o formato dialógico do par adjacente reprovação/explicação e explicação/avaliação, e se baseia em uma perspectiva mais interacional. Buttny (op. cit.) toma como modelo a estrutura de três partes dos episódios de explicação proposta por Goffman (1981): *evento problemático*, *explicação* e *avaliação*.

A explicação representa, então, a solução local, ou a resposta de uma pessoa para um evento problemático, embasada no raciocínio prático do ator social, dentro de um contexto de eventos, para evitar a perda de face. Sendo assim, a explicação é uma prática comunicativa que não pode ser entendida somente como a junção de pares adjacentes, mas como a representação da solução local de uma pessoa para um evento problemático.

De acordo com Buttny(1993), ao produzir uma explicação, o ator social não está apenas reagindo a uma acusação, mas está ativamente construindo e formulando a situação problemática para usar na produção da explicação. Uma elocução pode ser usada retrospectivamente, exibindo o entendimento ou a avaliação que uma pessoa faz do turno anterior e prospectivamente, projetando próximos turnos relevantes. A fala pode ser ouvida como uma explicação, não só por sua posição logo após uma crítica, mas também porque essa fala tenta transformar retrospectivamente o sentido pejorativo de um evento.

Nos dados que serão analisados, as explicações do reclamado, Paulo, ocorrem durante o desenrolar da audiência de conciliação, emergindo como resposta às acusações do reclamante, Marcos, e exibindo, ao mesmo tempo, o seu raciocínio prático a respeito da situação problemática. Logo no início do encontro, Marcos apresenta os motivos que o levaram a entrar com o processo no PROCON:

Segmento 10: Motocenter

[1: 06 – 1:14]

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

Marcos apresenta sua reclamação⁷, que tem a força ilocucionária de uma reprovação ou de uma acusação. Ele afirma que “*não mandaram carta nenhuma*” (linha 09), informando sobre o término do grupo e que há uma diferença no fundo de reserva: “o

⁷ Segundo Trosborg (1994), ao proferir uma reclamação, o falante (ou reclamante) realiza um ato ilocucionário que expressa sua desaprovação, ou seus sentimentos negativos em relação ao estado de coisas descrito, considerando o ouvinte (ou reclamado) direta ou indiretamente responsável. Uma reclamação é, então, um representante da função conflitiva que inclui atos de ameaça, acusação, maldição e reprimenda.

cálculo daria um diferença de dez reais e quarenta e seis” (linhas 13,14). A fala de Marcos leva Paulo a oferecer uma explicação, expondo a sua versão a respeito da situação problemática:

Segmento 11: Motocenter

[1: 17 – 1:35]

- 17 **Paulo:** =certo (.) deixa eu te explicar uma coisa o consórcio
18 nacional motocenter existe há muitos anos (0.8) e é
19 prá:tica- isso é lei. não é questão de vontade deles ou
20 não. **com o término do grupo se faz o rateio das sobras,**
21 num é isso ?=
22 **Marcos:** =exato
→ 23 **Paulo:** e então o quê que aconteceu no seu caso? foi feito o
24 rateio (.) a sua assembléia terminou dia do:ze do seis
25 (1.5) doze de junho (2.5) e:: ((raspa a garganta)) ficou
26 um resíduo de ZEro dezesseis por cento **esse resíduo já**
27 **pode ser proveniente .h de um pequeno aumento desse**
28 **período de moto,** que >a prestação< já havia sido::
29 emitida, **pode se:r de uma parcela paga menor,** algum
30 centavos, entendeu? então o quê que a motocenter fez? no
31 SEu fundo de reserva descontou: seis reais e vinte e seis
32 centavos. entendeu, o seu fundo de reserva aqui: é de
33 cinqüenta e dois e noventa menos seis reais e vinte e seis
34 centavos, ficou um saldo de quarenta e seis reais e
35 sessenta e quatro centavos

No exemplo acima, Paulo torna relevante certos aspectos do evento para tentar transformar o sentido pejorativo da situação problemática. Ele ressalta a idéia de que a diferença no fundo de reserva pode ser proveniente “*de um pequeno aumento desse período de moto*” (linhas 27,28), ou de “*uma parcela paga menor*” (linha 29).

Marcos então profere uma avaliação da explicação de Paulo:

Segmento 12: Motocenter

[1: 36 – 1:40]

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

Muitas vezes, a avaliação, que vem logo após a explicação, funciona como uma nova reprovação, ou como uma reapresentação da reprovação inicial, o que gera uma nova explicação e essa explicação gera uma nova avaliação, etc. No exemplo anterior, Marcos reapresenta a reprovação inicial, através de um desdobramento da mesma, pois, nesse exemplo, ele sugere que a diferença no fundo de reserva é proveniente do cálculo dos fundos, que foi feito em conjunto, sendo que deveria ser feito separadamente: "*tá calculado os dois fundos juntos*" (linha 38); "*no contrato (reside) que é um: né ? é separado do outro*"(linhas 39,40).

Não nos estenderemos a apresentar outros exemplos, nesta subseção, porque o nosso intuito é apenas destacar as explicações como uma realização conjunta entre os interagentes. Nas próximas subseções, detalharemos melhor como as explicações são negociadas e conjuntamente construídas em uma interação. Por hora, procuramos mostrar que a forma como a explicação é dita (em que ordem, etc.) é monitorada e interacionalmente negociada pelos participantes. O que as explicações tornam relevante, ou o que é ressaltado da acusação anterior, do evento explicativo, ou do contexto, através das explicações é monitorado e negociado pelos participantes da interação, que procuram transformar o sentido pejorativo de um evento. Através do uso de explicações, os interagentes constroem e formulam a situação problemática.

3.1.2 Desafio, oferenda, aceitação e agradecimento

Analisamos as seqüências de explicação de acordo com o *processo corretivo* de Goffman (1983)⁸ e com a tipologia de explicações proposta por Schönbach (1980)⁹ e por Scott & Lyman (1968)¹⁰. De acordo Goffman (op.cit.), a seqüência de atos posta em movimento, para a obtenção do equilíbrio ritual, é denominada de *intercâmbio*. Quatro movimentos clássicos podem ocorrer no intercâmbio: o *desafio*; a *oferenda*; a *aceitação*; e o *agradecimento*. Dentre esses quatro movimentos, a oferenda é o movimento segundo o qual é dada ao ofensor uma oportunidade de corrigir a ofensa para que a ordem interacional seja restabelecida. Ao fazer uma oferenda, o ofensor geralmente faz uso de movimentos corretivos ou de reparo. Dentre esses movimentos corretivos, podemos destacar as explicações.

Schönbach (op.cit.) propõe uma taxonomia de explicações composta por quatro categorias principais: *concessões*, *excusas*, *justificativas* e *recusas*¹¹. De acordo com o autor, uma *concessão* é a admissão de que o evento falho tenha ocorrido e, ao mesmo tempo, uma admissão implícita ou explícita da responsabilidade total ou parcial do ator sobre o evento falho. Uma *excusa* admite que o evento falho tenha ocorrido, mas nega ou minimiza a responsabilidade pelo ato. Uma *justificativa* é uma estratégia de explicação pela qual o ator aceita responsabilidade pelo evento em questão, mas assegura que a ofensa foi legítima ou permissível sob as dadas circunstâncias. Finalmente, as *recusas* negam que o evento falho tenha ocorrido, sugerem que outros são responsáveis ou sugerem que os acusadores não têm direito ao ataque.

Pudemos observar que, na audiência de conciliação Motocenter, as explicações do reclamado, Paulo, ocorrem durante o desenrolar da audiência de conciliação, emergindo como

⁸ Cf.p. 37

⁹ Cf.p. 28 a 30 e 38 a 39

¹⁰ Cf.p.19 a 24

¹¹ Cf.p. 28 a 30 e 38 a 39

resposta às acusações de Marcos. Já as explicações do reclamante, Marcos, ocorrem quando ele expõe os motivos que o levaram a entrar com o processo no PROCON.

Durante toda a audiência, reclamado e reclamante discutem os tópicos agendados para o encontro, que se traduzem na queixa do reclamante em relação ao consórcio Motocenter. São três os tópicos principais discutidos no decorrer da audiência de conciliação: (1) Não envio da correspondência informando sobre o término do grupo (2) Diferença no valor do fundo de reserva; (3) Mau atendimento por parte do consórcio Motocenter e da loja onde o reclamante fez o consórcio. Esses tópicos principais são desdobrados em subtópicos, mas toda a interação gira em torno dessas três reclamações. Para melhor compreender os movimentos argumentativos dos participantes, dividimos nossa análise em partes, de acordo com cada tópico levantado para discussão.

1- NÃO ENVIO DA CORRESPONDÊNCIA INFORMANDO TÉRMINO DO GRUPO
2- DIFERENÇA FUNDO DE RESERVA

No segmento a seguir, podemos observar que, logo no início da audiência de conciliação, Marcos faz o *desafio* inicial, chamando a atenção para a conduta desviante e trazendo o evento ameaçador à tona:

Desafio inicial

Segmento 13: Motocenter

[1: 06 – 1:14]

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

Esse desafio inicial se resume em dois tópicos principais, pois, ao fazer o relato da situação problemática, Marcos profere uma elocução que tem a força ilocucionária de uma acusação. Ele acusa o consórcio de não lhe ter fornecido informação sobre o término do grupo “*não mandaram carta nenhuma*” (linha 9) e de haver gerado uma diferença no valor do fundo de reserva “*o cálculo daria um diferença de dez reais e quarenta e seis*” (linhas 13,14). No segmento seguinte, o reclamado, Paulo, então faz a *oferenda*, tentando corrigir a ofensa para que a ordem interacional seja restabelecida:

primeira oferenda – justificativa negação da injúria e escusa bode expiatório

Segmento 14: Motocenter

[1: 17 – 1:35]

- 17 **Paulo:** =certo (.) deixa eu te explicar uma coisa o consórcio
 18 nacional motocenter existe há muitos anos (0.8) e é
 19 prá:tica- isso é lei. não é questão de vontade deles ou
 20 não. com o término do grupo se faz o rateio das sobras,
 21 num é isso ?=
 22 **Marcos:** =exato
 → 23 **Paulo:** e então o quê que aconteceu no seu caso? foi feito o
 24 rateio (.) a sua assembléia terminou dia do:ze do seis
 25 (1.5) doze de junho (2.5) e:: ((raspa a garganta)) **ficou**
 26 **um resíduo de zero dezesseis por cento** esse resíduo já
 27 pode ser **proveniente .h de um pequeno aumento desse**
 28 **período de moto**, que >a prestação< já havia sido::
 29 emitida, **pode se:r de uma parcela paga menor**, algum
 30 centavos, entendeu? então o quê que a motocenter fez? no
 31 SEu fundo de reserva descontou: seis reais e vinte e seis
 32 centavos. entendeu, o seu fundo de reserva aqui: é de
 33 cinquenta e dois e noventa menos seis reais e vinte e seis
 34 centavos, ficou um saldo de quarenta e seis reais e
 35 sessenta e quatro centavos

Paulo tenta fazer a reconstrução do evento, e logo de início apresenta uma justificativa do tipo *negação da injúria*¹², tentando negar as percepções negativas associadas ao evento problemático. Ele explica que o rateio das sobras é lei, ou seja, o consórcio está embasado na lei para fazer o rateio do valor restante nos fundos de reserva (linhas 17 a 21). Em seguida (linhas 23 a 35), a sua explicação toma a forma de uma escusa. A escusa de Paulo é do tipo

¹² Cf. p. 23

*bode expiatório*¹³, pois ele procura responsabilizar o próprio reclamante pelo ato cometido, dizendo que a diferença no fundo de reserva "*pode se:r de uma parcela paga menor*" (linha 29); ou tenta por a culpa em fatores externos, como "um pequeno aumento desse período de moto" (linhas 27, 28).

2- DIFERENÇA FUNDO DE RESERVA

a. dois fundos

No próximo segmento, Marcos não aceita a oferenda e reapresenta o desafio, ressaltando a questão da diferença no fundo de reserva, através do levantamento de outra questão, que faz um desdobramento do tópico 2. Ele argumenta que o cálculo do fundo de reserva deveria ser feito em dois fundos distintos, e isso não foi feito, o que pode ter gerado a diferença de valores:

primeira reapresentação do desafio

Segmento 15: Motocenter

[1: 36 – 1:40]

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

No excerto a seguir, Paulo rejeita o argumento de que existem dois fundos "*não não num é a mesma coisa*" (linha 47) "*não tem como se diz(0.5) dois fundos não*" (linhas 54,55) e faz uma nova oferenda:

segunda oferenda - escusa bode expiatório

¹³ Cf.p. 20, 21

Segmento 16: Motocenter

[1: 47 – 1:56]

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

Desta vez Paulo joga a responsabilidade pela diferença do fundo de reserva na inadimplência do grupo a que Marcos pertence "*no seu grupo teve MUito inadimplente*" (linha 49). Ele sustenta seu ponto de vista através de escusa do tipo *bode expiatório*, pois tenta jogar a responsabilidade do ato em questão sobre terceiros, no caso o próprio reclamante, alegando que ele fazia parte de um grupo de inadimplentes, o que pode ter causado a diferença.

No próximo segmento, Marcos novamente não aceita oferta de Paulo e rerepresenta o desafio inicial, insistindo no argumento anterior de que existem dois fundos:

segunda rerepresentação do desafio

Segmento 17: Motocenter

[1: 57 – 2:01]

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

<p>1- NÃO ENVIO CORRESPONDÊNCIA INFORMANDO TÉRMINO DO GRUPO a. contrato antigo não tinha prazo para devolução do fundo de reserva b. direitos do reclamante</p>
--

Como observamos no segmento anterior, Marcos continua insistindo que existem dois fundos e que o cálculo dos mesmos deveria ser feito separadamente. No próximo segmento, veremos que Paulo volta para a questão do consórcio não ter fornecido informação a respeito do término do grupo. Ele alega que o contrato de Marcos é antigo “*o seu contrato é antigo*” (linha 06), por isso não determina um prazo específico para devolução do fundo de reserva “*ele num tinha prazo pra pra devo- devolução desse fundo de reserva*” (linhas 08, 09). Paulo apresenta sua oferenda, sob a forma de uma recusa¹⁴, já que o que está implícito é que, como não havia prazo para devolução do fundo, o consórcio não falhou ao não enviar nenhuma correspondência ao reclamante até o momento em que ele foi ao PROCON:

terceira oferenda - recusa

Segmento 18: Motocenter

[2: 05 – 2:09]

→ 05 **Paulo:** [agora inclusive] nessa época, por exemplo HOje já existe,
 06 **o seu contrato é antigo**
 07 **Marcos:** exato=
 → 08 **Paulo:** =ele determina:va..- **ele num tinha prazo pra pra devo-**
 09 **devolução desse fundo de reserva.**

Marcos não aceita a oferenda e continua afirmando que havia um prazo para o consórcio informar sobre a devolução do fundo de reserva e sobre o término do consórcio e Paulo afirma que o prazo era só para os contratos cancelados. Os dois discutem por alguns turnos essa questão até que o reclamante reapresenta novamente o desafio (como podemos observar, no segmento 19), reafirmando que o consórcio não lhe enviou nenhuma correspondência, comunicando o término do grupo:

¹⁴ Cf. p. 29, 38

terceira reapresentação do desafio

Segmento 19: Motocenter

[2: 28 – 2:30]

28 **Marcos:** =nã:o pelo o que eu passei prá ela aqui, deve ter até
 29 anotado **para o encerramento e para um comunicação ao menos**
 30 **e não houve da parte da motocenter: para comigo.**

Em seguida (como podemos verificar no segmento 20), Paulo reapresenta sua escusa do tipo *bode expiatório*, jogando a responsabilidade do não envio da correspondência sobre a inadimplência do grupo de Marcos:

Quarta oferenda - escusa bode expiatório

Segmento 20: Motocenter

[2: 31 – 2:34]

→ 31 **Paulo:** não é: porque o seu grupo houve **MU:itos inadimplentes**
 32 [isso] precisa de uma-
 33 **Marcos:** [mais isso:]
 → 34 **Paulo:** **você faz parte do grupo**

No excerto a seguir, Marcos não aceita a escusa, de Paulo, avaliando-a como irrelevante “exato mas isso eu acho que **num tem nada a ver**” (linha 35) e reapresenta o desafio “*a motocenter administradora não me deu nenhuma posição*” (linhas 38, 39), dessa vez ressaltando o fato de que o consórcio Motocenter deveria lhe fornecer alguma informação ele “*TEM que me dar uma posição do meu direito*” (linhas 37,38). Em sua reapresentação do desafio, ele faz algumas escolhas lexicais que corroboram o seu ponto de vista “*contrato*”, “*TEM*”, “*meu direito*”:

quarta reapresentação do desafio

Segmento 21: Motocenter

[2: 35 – 2:40]

35 **Marcos:** exato mas isso eu acho que **num tem nada a ver** [sendo que]

36 **Paulo:** [tem]
 37 **Marcos:** no contrato reside que ele **TEM que me dar uma posição do**
 38 **meu direito**, do que eu tenho do que eu num tenho u u: **a**
 39 **motocenter administradora não me deu nenhuma posição.** o
 40 senhor concorda?

No próximo segmento, Paulo apresenta nova oferta. Desta vez, ele recusa a acusação de Marcos, alegando que o envio da correspondência é automático "*isso é automático*" (linha 46) e que todos a receberam ao mesmo tempo "*todos receberam juntos*" (linha 55), por isso foi coincidência o fato de o reclamante ter recebido a correspondência somente depois de ter ido ao PROCON "*uma coincidência isso aqui*" (linha 46). Em outras palavras, ele nega que tenha havido ofensa:

quinta oferta - recusa

Segmento 22: Motocenter

[2: 46 – 2:55]

→ 46 **Paulo** uma **coincidência** isso aqui iss **isso é automático** (.) isso
 47 aqui não é porque você veio aqui no procon que cê recebeu
 48 um fundo de reserva ()=
 49 **Marcos:** =mais é. mais é.
 50 **Paulo:** Ah!((risos))
 51 **Marcos:** porque depois que a moça ligou prá lá=
 → 52 **Paulo:** =não mais não foi isso aqui sai de lá, não sai nem da
 53 minha loja. isso aqui.. **Isso aqui vem direto lá da fábrica**
 54 (2.0) entendeu? isso quando você recebeu cê pode vê se
 55 **todos receberam juntos.**

Marcos não aceita oferta e faz novo desafio (segmento 23), alegando que só quer os seus direitos:

quinta representação do desafio

Segmento 23: Motocenter

[3: 03 – 3:05]

03 **Marcos:** liga prá lá pede a administradora(1.8)eu não **eu só estou**
 04 **aqui prá receber os meus direitos** [eu num quero ne:m mais
 05 nem menos entendeu? eu quero()eu num gostei foi da ..()]

No segmento a seguir, Paulo expõe, em sua oferenda, os direitos de Marcos. Ele enquadra sua própria fala como uma explicação “*tá bom então deixa eu te explicar o quê que é então os seus direitos*” (linhas 06,07) e mostra uma cópia do extrato de Marcos, alegando que os direitos dele se resumem ao que está ali registrado “*aqui ta, a sua posição aqui ó(1.0) tá a posição aqui tá vendo ó*” (linhas 07,08). No final de sua explicação, ele faz uma pergunta “*você inclusive passou esse consórcio pra uma pessoa, num passou?*” (linhas 10, 11) que prepara o terreno para a oferenda que será dada no turno seguinte, uma escusa do tipo bode expiatório (segmento 25):

sexta oferenda - explicação

Segmento 24: Motocenter

[3: 06 – 3:12]

06	Paulo:	[<i>ta bom então deixa eu</i>
07	te explicar o quê que é então os seus direitos	<i>aqui ta, a</i>
08	sua posição aqui ó(1.0) tá a posição aqui tá vendo ó]	a
09	cópia de todo o seu extrato, do que foi pago do que não	foi pago
10	(0.5) você inclusive passou esse consórcio pra	uma pessoa, num passou?
11	((está nervoso e demonstra	impaciência))
12		

2- DIFERENÇA FUNDO DE RESERVA

Como pudemos verificar no segmento anterior (segmento 24), Paulo pergunta a Marcos se ele passou a moto para outra pessoa e Marcos responde que sim. Paulo então faz uma nova oferenda (segmento 25), voltando a mencionar a questão da diferença do fundo de reserva. A explicação de Paulo toma a forma de uma escusa do tipo *bode expiatório*. Ele atribui a culpa pela diferença no valor dos fundos ao próprio Marcos, que passou a moto para outra pessoa, que pode ter pagado alguns centavos a menos na parcela:

Sétima oferenda - escusa bode expiatório

Segmento 25: Motocenter

[3: 16 – 3: 21]

16 **Paulo:** =então então, o quê acontece **às vezes pode ter pago uns**
 17 **centavinhos a menos numa parcela,** houve uma
 18 diferençazinha, por isso que em vez de cinquenta e DOis,
 19 (2.0) e noventa (2.0) você: tá recebendo quarenta e seis
 20 reais e sessenta e quatro centavos. [(aí tá como o valor da
 21 carta?)]

Seguindo a negociação, reclamante e reclamado discutem sobre o valor que deveria ser creditado no fundo de reserva e o valor que foi efetivamente depositado no fundo. A mediadora chega à conclusão de que há uma diferença de 7 reais e pouco no valor. No excerto seguinte, podemos verificar que Paulo apresenta nova oferenda, sob a forma de uma justificativa do tipo *negação da injúria*, pois ele reconhece que o evento problemático ocorreu, ou seja, que houve uma diferença no fundo de reserva *“se alguma dedução aqui se alguma coisa a mais”* (linhas 44, 45), mas afirma que esse evento foi permissível, não tendo o reclamante sofrido dano algum, já que a diferença é válida, é respaldada por lei *“isso é cois- é tudo de lei, por contrato tá?”*(linhas 45,46):

oitava oferenda - justificativa negação da injúria

Segmento 26: Motocenter

[3: 42 – 3: 46]

42 **Paulo:** a motocenter tá dizendo que é esse valor aqui (4.0) que é
 43 o valor aqui ó (1.5) vê se tá conformidade de hoje (4.5)
 44 aqui ó(2.0) quarenta e seis e sessenta e quatro (5.0) **se**
 45 **alguma dedução aqui se alguma coisa a mais, isso é cois-**
 46 **é tudo de lei, por contrato tá?**

**1- NÃO ENVIO CORRESPONDÊNCIA INFORMANDO TÉRMINO DO GRUPO
a. contrato antigo não tinha prazo para devolução do fundo de reserva**

No excerto a seguir, Marcos reapresenta o desafio. Ele insiste em sua argumentação de que não houve nenhuma comunicação por parte da Motocenter:

quinta reapresentação do desafio

Segmento 27: Motocenter

[3: 47 – 3:48]

47 **Marcos:** (5.0) () de mais da parte que num houve acor- da parte da
48 motocenter, entendeu [uma comunicação () do contrato]

No próximo segmento, Paulo apresenta novamente, como oferenda, uma escusa do tipo *bode expiatório*. Ele lança a responsabilidade do atraso no envio da correspondência sobre o grupo de Marcos, afirmando que não é um grupo sadio, é um grupo de inadimplentes "quando o grupo quando o grupo] é sadi:o, rapidinho se resolve" (linhas 49,50); "quanto MAis inadimplente MAis o: pessoal não paga, MAis demora-se a fazer o acert-, o balanço" (linhas 55,56):

nona oferenda - escusa bode expiatório

Segmento 28: Motocenter

[3: 49 – 3:61]

49 **Paulo:** [é porque quando o grupo quando o
50 grupo] é sadi:o, rapidinho se resolve, mas o seu grupo
51 teve muito inadimplência(.)isso vai prá cobrança (.) as
52 despesas deduzida do seu grupo(2.0) entendeu? que são seus
53 colegas que não estão pagando, o fundo de reserva é tudo
54 deduzido disso(3.0) então é isso que aconteceu no seu
55 caso(2.0) e quanto MAis inadimplente MAis o: pessoal não
56 paga, MAis demora-se a fazer o acert-, o balanço >porque
57 tem que dar uma definição na cobrança prá depois vê
58 quanto, que sobrou realmente< (2.0) é assim que funciona,
59 entendeu? quanto sobrou? sobrou tanto. ai então agora nós
60 vamos dividir por isso que num pode ser depois da última
61 pres- assembléia imediatamente cê já tem uma posição=

No que excerto que se segue, Marcos reapresenta o desafio, voltando à questão de que há prazo de 90 dias para o envio da correspondência informando sobre o término do grupo:

sexta reapresentação do desafio

Segmento 29: Motocenter

[4: 01 – 4:02]

01 **Marcos:** =imediatamente não, no contrato fala que tem noventa dias
02 né=

1- NÃO ENVIO CORRESPONDÊNCIA INFORMANDO TÉRMINO DO GRUPO
a. contrato antigo não tinha prazo para devolução do fundo de reserva
2- DIFERENÇA FUNDO DE RESERVA

No próximo segmento, a mediadora, Ana, entra em cena novamente. Dessa vez, é ela quem apresenta a oferenda ao reclamante. Ela pergunta ao reclamado se o consórcio tem bens diferentes. Paulo diz que tem que verificar. Essa pergunta faz parte de sua argumentação. Ela argumenta que a diferença do fundo de reserva pode ser devido a Marcos ter adquirido um bem de menor valor e explica seu ponto de vista "*eu estou perguntando isso(0.5) porque ta havendo aqui uma diferença de [sete reais né ? na nossa conta"* (linhas 16, 17). Ana apresenta como oferenda uma justificativa do tipo *negação da injúria*, já que ela admite que houve uma diferença no valor do fundo de reserva "*ta havendo aqui uma diferença de [sete reais né ?"* (linhas 16, 17), mas afirma que essa diferença é válida, minimizando, assim, as percepções negativas associadas ao evento. Ela alega que o reclamante pode ter adquirido um bem de menor valor, o que deve ter gerado a diferença, já que o saldo do fundo é rateado entre os consorciados proporcionalmente ao valor do bem (linhas 19 a 23):

décima oferenda - justificativa negação da injúria

Segmento 30: Motocenter

[4: 16 – 4:23]

- 16 **Ana:** porque eu estou perguntando isso(0.5) porque **ta havendo**
 17 **aqui uma diferença de [sete reais né ?** na nossa conta]
 18 **Paulo:** [ah, sei, pode haver]
 → 19 **Ana:** e o que tá falando aqui:: é que **o valor acima será**
 20 **rateado entre os consorciados contemplados**
 21 **PROporcionalmente ao valor do bem, então, [às vezes**
 22 **você] pegou um bem de [de valor menor]** do que uma outra
 23 pessoa

Como podemos observar no segmento a seguir, alguns turnos adiante, a mediadora apresenta nova oferenda. Desta vez, além do argumento de que o valor é rateado proporcionalmente, Ana confirma a versão de Marcos de que o prazo para devolução do fundo de reserva é de 90 dias “*essa questão de noventa, sessenta dias*” (linha 04) é apenas para os contratos cancelados “*é para quem desistiu*” (linha 07), recusando assim que tenha havido ofensa quanto ao envio da correspondência:

décima primeira oferenda - recusa

Segmento 31: Motocenter

[5: 04 – 5:21]

- 04 **Ana:** porque **essa questão de noventa, sessenta dias** que consta
 05 no contrato não li o seu contrato tô dizendo assim que a
 06 gente vê normalmente em contrato de consórcio(0.2)
 07 realmente **é para quem desistiu** (0.5) quem desistiu no meio
 08 do caminho, **os inadimplentes e tudo,** aí depois que term-
 09 que fecha o grupo que todo mundo recebe, que faz todo esse
 10 levantamento aí eles têm sessenta ou noventa dias,
 11 normalmente é noventa de acordo com o contrato(0.2)para
 12 receber o valor que eles tinham pago ainda assim deduzidos
 13 taxas de juros (administração) esse tipo de coisa, o
 14 normal é isso eu não sei se o seu contrato é diferente
 15 disso (1.0) entendeu? que ele não tá aqui agora pra mim
 16 analisar mas o Normal em contrato de:: de consórcio é isso
 17 esses noventa dias que dizem no consórcio é para os
 18 assistentes (0.5) e agora, quem foi até o fim, igual
 19 você(0.5)é: tem que se esperar pra ser feito todo o
 20 levantamento **e o dinheiro que sobrar vai ser rateado, mas**
 21 **proporcional ao valor do bem=**

1- NÃO ENVIO CORRESPONDÊNCIA INFORMANDO TÉRMINO DO GRUPO
3- MAU ATENDIMENTO
a. funcionárias da loja não deram informações suficientes
b. o reclamante foi contemplado e não colocaram seu nome no quadro de contemplados

Marcos não aceita as oferendas feitas por Ana. Ela e Paulo continuam, por alguns turnos, tentando convencer Marcos de que a diferença é válida. Marcos então reapresenta o desafio mais uma vez, como podemos verificar no segmento a seguir:

sétima reapresentação do desafio

Segmento 32: Motocenter

[6: 01 – 6:12]

01 **Marcos:** é::.. mas é: o:: **motivo que me trouxe aqui** não é nem pela
 02 diferença de mais ou menos de de desse valor entendeu? **É**
 03 **mais porque pelo que eu vi no contrato que constava a: a**
 04 **motocenter nem entrou em comunicação comigo** tanto é.. EU
 05 fui lá muitas vezes conversei com a Luisa () entendeu
 06 cheg- cheguei a pedir extrato () É mais porque é:: no
 07 contrato tá dizendo que tem que dar satisfação para o
 08 associado, né =
 09 **Ana:** = você ficou insatis[feito porque você acredita que se
 10 você não tivesse VINdo]
 11 **Marcos:** [insatisfeito, é:: mais por causa
 12 disso é:: não havia necessidade]

No segmento anterior, Marcos expõe o principal motivo que o levou ao PROCON: a sua insatisfação pelo mau atendimento prestado “*insatisfeito, é::*” (linha 11). Ele alega que a loja onde o consórcio foi feito não prestou um bom atendimento e que o consórcio não enviou nenhuma correspondência com informações sobre o término do grupo “*É mais porque pelo que eu vi no contrato que constava a: a motocenter nem entrou em comunicação comigo*” (linhas 03, 04).

No segmento seguinte, Paulo faz nova oferenda, apresentando uma escusa do tipo *apelo à anulabilidade*¹⁵. Ele alega que a Motocenter não tinha nenhuma posição pra dar ao

¹⁵ Cf. p. 21, 22

reclamante “*mas a motocenter não te deu uma posição porque não TI:nhá*” (linhas 16, 17), ou seja, o consórcio não deixou de dar uma informação simplesmente porque não quis, mas foi por um motivo de força maior, por algo contra a sua “vontade”:

décima segunda oferenda - escusa apelo à anulabilidade

Segmento 33: Motocenter

[6: 16 – 6:18]

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

Em seguida, Paulo apresenta outra oferenda (segmento 35), outra escusa do tipo apelo à anulabilidade. Ele afirma que a Motocenter não deu nenhuma posição ao reclamante porque as contas ainda estavam fechando:

décima terceira oferenda - escusa apelo à anulabilidade

Segmento 35: Motocenter

[6: 28 – 6:33]

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

No segmento seguinte, Marcos apresenta novo desafio em relação ao mau atendimento. Ele afirma que foi contemplado, mas seu nome não figurou no quadro dos contemplados:

oitava reapresentação do desafio

Segmento 36: Motocenter

[6: 35 – 6:38]

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

No próximo segmento, Paulo apresenta uma escusa do *tipo bode expiatório* como oferta, lançando novamente a responsabilidade do evento problemático sobre o grupo do reclamante, que provavelmente não tinha saldo na época em que foi contemplado:

décima quarta oferta - escusa bode expiatório

Segmento 37: Motocenter

[6: 39 – 6:40]

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

1- NÃO ENVIO CORRESPONDÊNCIA INFORMANDO TÉRMINO DO GRUPO
2- DIFERENÇA FUNDO DE RESERVA
a. direitos do reclamante

A mediadora, Ana, tenta iniciar um acordo. Ela pergunta a Marcos se ele aceita o valor que a Motocenter está lhe oferecendo ou se ele segue adiante com sua reclamação e pede uma prestação de contas maior. Paulo diz que não vale a pena perder tempo por causa de um valor tão pequeno. Marcos reapresenta então o desafio (segmento 38), alegando que só quer os seus direitos:

nona reapresentação do desafio

Segmento 38: Motocenter

[7: 12 – 7:13]

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

Ana então pergunta a Marcos se ele quer continuar com o processo. Ele afirma que não. Paulo apresenta outra oferenda (segmento 39), sob a forma de uma escusa do tipo *apelo à anulabilidade*, explicando que o atraso no envio das informações foi por uma força maior, que foge à vontade do consórcio "*se demorou um pouquinho porque nossas contas não estavam fechadas*" (linhas 37, 38):

décima quinta oferenda - escusa apelo à anulabilidade

Segmento 39: Motocenter

[7: 35 – 7: 39]

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

Dessa vez, Marcos aceita parcialmente a oferenda, mas reapresenta desafio (segmento 40), afirmando que ficou insatisfeito com o mau atendimento prestado:

nona reapresentação do desafio

Segmento 40: Motocenter

[7: 40 – 7: 44]

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

Paulo faz nova oferenda, recusando que tenha havido a ofensa, "*Todos receberam a carta na mesma data*" (linha 46):

décima sexta oferenda - recusa

Segmento 41: Motocenter

[7: 45 – 7: 47]

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

O reclamante aceita, mais uma vez, parcialmente a oferenda, mas procura reafirmar que houve falta de orientação por parte da Motocenter. Alguns turnos de esclarecimentos se seguem e a audiência é finalizada com um acordo entre as partes, segundo o qual o reclamante desiste de persistir com a reclamação no PROCON, mas deixa registrada sua insatisfação com os serviços prestados, como podemos verificar no segmento a seguir:

Segmento 42: Motocenter

[8: 15 – 8: 20]

15 **Ana:** o:: Eva(0.5) você coloca que foi apresenta:do né, o::s
 16 extratos de pagamento dele, foi explicado prá ele a
 17 situação, mais que ele quer registrar asi- a a::,
 18 principalmente a sua insatisfação com a maneira como o
 19 consórcio fo:i:(1.2) conduZido né? durante o grupo dele,
 20 que houve várias coisas que:: o: desagradaram.

Como pudemos observar, no início da audiência de conciliação, o reclamante, Marcos, apresentou o desafio inicial para fazer com que o reclamado, Paulo, oferecesse reparo para o evento desagradável. O reclamado, como era de se esperar, apresentou diversas oferendas,

tentando se eximir da responsabilidade, negando que tenha havido uma ofensa, ou justificando suas ações. Entre suas oferendas, podemos verificar o uso de escusas do tipo bode expiatório e apelo à anulabilidade, justificativas do tipo negação da injúria e recusas. Entretanto as oferendas do reclamado não foram aceitas pelo reclamante, que rerepresentava o desafio a cada oferenda apresentada.

Como a audiência de conciliação do PROCON é um tipo de evento de fala marcado pelo conflito de interesses, as partes procuram evidenciar seus pontos de vista em relação ao problema que originou a reclamação. Reclamante e reclamado fizeram uso de diferentes estratégias para convencer o seu interlocutor a aceitar suas posições divergentes sobre um mesmo estado de coisas no mundo. O reclamante usou a estratégia de rerepresentar o desafio, com a finalidade de levar o seu interlocutor a aceitar o seu ponto de vista, ou a sua visão a respeito da situação problemática.

O reclamado, por sua vez, usou a estratégia de apresentar oferendas sob forma de explicações. A maior parte das oferendas apresentadas pelo reclamado constitui-se de escusas. Via de regra, ele tentava responsabilizar terceiros e até mesmo o próprio reclamante pelos supostos prejuízos causados, ou pela ofensa cometida. Esta estratégia tem algum apoio legal, já que a atribuição da responsabilidade a terceiros está prevista no Código de Defesa do Consumidor como fator que exclui a responsabilidade do fornecedor ou prestador de serviços (ABRITA et al., 2003).

Observando a fala do reclamante, verificamos que ele procurou deixar claro que o que se configurou como ofensa para o mesmo foi o mau atendimento por parte do fornecedor de bens e serviços. Mesmo apresentando em sua reclamação os motivos que o levaram a entrar com o processo no PROCON, que seriam a diferença no fundo de reserva, o não envio da correspondência informando o término do grupo e o mau atendimento prestado, o reclamante ressaltou, em vários momentos, que o principal motivo de sua ida ao PROCON seria o mau

atendimento. Podemos dizer que ele não desejava recompensa material, mas queria que o reclamado fizesse “penitência”, que ele se arrependesse do ato cometido.

Entretanto, o PROCON não é um órgão destinado a lidar com danos morais. Sendo assim, não haveria como o reclamado ressarcir o reclamante em relação ao dano moral de não ter sido bem atendido, pois ele apresentava suas oferendas com base em uma ordem legal, enquanto o reclamante fazia seus desafios com base em uma ordem principalmente moral. Perspectivas diferentes entraram em conflito, fazendo com que as oferendas do reclamado não fossem aceitas pelo reclamante e acirrando ainda mais a disputa. Apenas no final da audiência de conciliação, quando mediadora e reclamado chamam a atenção para o objetivo do PROCON, que é lidar com danos materiais, e apelam para o “bom senso” do reclamante, alegando que o valor a ser ressarcido era muito pequeno face ao tempo que iria levar para se resolver o problema, é que o reclamante finalmente desiste de levar adiante o processo e o acordo é assim estabelecido. Entretanto, o reclamante faz questão de deixar registrada a sua insatisfação pelo atendimento prestado.

Percebemos que tanto o reclamante quanto o reclamado se utilizaram dos seguintes recursos discursivo-interacionais para alcançar os objetivos estabelecidos por eles durante a interação:

- a) O reclamante reapresentava os desafios seguidamente, para se fazer entendido. Sua reclamação muitas vezes era apresentada sob forma de uma explicação, que expunha os motivos pelos quais ele teria ido ao PROCON. As explicações do reclamante serviam para apresentar uma espécie de razão para ações, uma explanação para o “por quê” ele teria feito sua reclamação.

- b) O reclamado apresentou diversas oferendas para restabelecer o equilíbrio ritual. A cada desafio do reclamante, o reclamado apresentava explicações que contavam sua versão dos

fatos e demonstravam a forma como ele interpretava e reconstruía retoricamente os eventos através da fala. As explicações mais recorrentes nas oferendas do reclamado foram as escusas do tipo *bode expiatório*. Ele também apresentou escusas do tipo *apelo à anulabilidade*, justificativas do tipo *negação da injúria* e recusas.

3.1.3 Posicionamento e explicação

Procuraremos mostrar, neste subitem, como os posicionamentos dos interagentes são exibidos através da prática discursiva de explicações. De acordo com Buttny (1993), as explicações são a representação verbal das ações em questão e são também a apresentação, não somente da ação, mas do self da pessoa que explica e do seu relacionamento com o recipiente.

O conceito de posicionamento (DAVIES & HARRÉ, 1990; HARRÉ & VAN LANGENHOVE, 1999) é adotado em nossa pesquisa como recurso analítico para o tratamento das explicações apresentadas pelos participantes. Pretendemos analisar como os indivíduos fazem uso da prática discursiva de explicações para sinalizar seus posicionamentos em relação ao discurso que está sendo proferido. Os significados são construídos a partir da adoção de certas posições. Assim, o posicionamento pode ser entendido como a construção discursiva das histórias pessoais que fazem com que as ações das pessoas sejam inteligíveis e determinadas como atos sociais, dentro dos quais os membros da conversa têm localizações específicas (HARRÉ & LANGENHOVE, 1999).

Segundo Harré & Langenhove (op.cit.), Ao desenvolver uma posição particular, o indivíduo vê o mundo do ponto de vista daquela posição e em termos de conceitos que se tornam relevantes dentro das práticas discursivas particulares nas quais ele está posicionado.

Ao apresentarem suas explicações, reclamante e reclamado tornam relevante seu posicionamento em relação à situação da interação. Por outro lado, suas explicações dependem dos posicionamentos por eles adotados, pois, ao nos posicionarmos, somos agentes e agimos de acordo com o posicionamento que assumimos para nós e para os outros.

Assumir uma identidade (adotamos a perspectiva de considerar identidade como posicionamento), segundo Scott e Lyman (1968), é vestir uma espécie de manto apropriado para a explicação a ser oferecida. Ao oferecer explicações, o participante de uma interação lança o outro em uma função específica e permite que ele honre um tipo de explicação que se encaixa na identidade atribuída a ele e assumida por ele. Assumir uma identidade e moldar o outro são pré-requisitos para a apresentação de explicações, pois as identidades estabelecidas interacionalmente preparam a cena na qual o drama da explicação será representado.

Usaremos, para essa análise, a audiência de conciliação Banco Sul. Participam dessa audiência o reclamado, Rui, gerente do Banco Sul, o reclamante, Lucas, e duas mediadoras, Ana e Bruna. O problema que originou a audiência foi a insatisfação do consumidor, Lucas (reclamante), com os serviços prestados pela instituição financeira “Banco Sul”. O consumidor alega que foi obrigado a adquirir um seguro contra sua vontade, ao fazer um pedido de empréstimo no banco.

A mediadora, Ana, se posiciona como representante do reclamante, Lucas, posiciona o Banco como responsável por ter obrigado Lucas a fazer um seguro contra sua vontade e posiciona Lucas como vítima. O reclamado, Rui, assumindo a posição de representante do banco, rejeita o posicionamento que Ana atribui à instituição que ele representa e posiciona Lucas como responsável pelos seus atos. Lucas se posiciona como parte fraca e posiciona a pessoa que o atendeu no Banco como parte forte. Ao final da audiência, Rui se posiciona como *expert*, enquanto gerente do banco, e posiciona Lucas como cliente merecedor de atenção.

Ao construir seus posicionamentos, os interagentes fazem uso de explicações que expõem seus pontos de vista e tornam relevantes certos aspectos do evento que ressaltam a posição assumida por cada um deles. Eles fazem algumas escolhas lexicais que contrastam com o que foi dito pelo outro e reforçam sua argumentação. Destacamos quatro momentos em nossa análise. Em um primeiro momento (oferta x imposição), ressaltamos as escolhas lexicais feitas por Rui e por Ana para expor seus pontos de vista e para se posicionar. No segundo momento (responsável x não responsável), chamamos a atenção para os posicionamentos divergentes atribuídos ao banco e a Lucas por Ana e por Rui. No terceiro momento (forte x fraco), destacamos os posicionamentos explicativos de Lucas. Para finalizar (*expert*), evidenciamos que Rui se posiciona como *expert* no final da audiência, como parte de sua estratégia discursiva.

3.1.3.1 Oferta x imposição

A mediadora, Ana, inicia a audiência fazendo algumas perguntas a Lucas. Em seguida, como podemos verificar no excerto a seguir, ela expõe para o reclamado, Rui, o motivo que levou Lucas a fazer a reclamação no PROCON (linhas 16 a 19). Em seu relato, Ana reproduz a reclamação feita por Lucas: "*a reclamação dele aqui, é que ele*" (Linha 16). Em sua reclamação, Lucas acusa o banco de tê-lo obrigado a fazer um seguro contra sua vontade (*foi obrigado a adquirir o seguro* [linha 19]). Ao animar a reclamação do reclamante, Ana se autoposiciona deliberadamente como representante de Lucas, alinhando-se a ele, e, ao mesmo tempo, posiciona Lucas como vítima e o Banco como responsável por tê-lo forçado a fazer um seguro. Rui, nos turnos seguintes ao turno de Ana, não responde diretamente à

situação, mas apenas faz alguns pedidos de informação, através de algumas seqüências de inserção¹⁶ (Linhas 20 a 28):

Segmento 43: Banco Sul

[1:16 – 1:28]

- 16 Ana: a reclamação dele aqui, é que ele:: (0,5) é::, -foi junto ao
 17 banco sul, requerer um empréstimo, (0,5) e foi:: obrig-, =>
 18 uma das condições pra ele
 19 conseguir um empréstimo, **foi obrigado a adquirir o seguro.** =
 20 Rui: => sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele)
 21 (0,5) eu queria confirmar a agência.
 22 Ana: qual que é a agência?,
 23 Lucas: Oitocentos (0,5) e nove.
 24 Ana: é oitocentos e no:ve.
 25 (2.0)
 26 Rui: >agência zero oitocentos, ok.<
 27 (4.0)
 28 Rui: >o contrato do: [lucas, não tá aqui não.<]

Como podemos observar no segmento seguinte, a suspensão da resposta, por parte de Rui, para fazer uma averiguação dos dados, leva a mediadora a reforçar o que foi dito anteriormente, rerepresentando a reclamação, que tem a força ilocucionária de uma acusação (Ac) e toma a forma de uma explicação. Ana deixa claro que o reclamante, Lucas, não tinha intenção de fazer um seguro “*a intenção dele não era fazer o seguro*” (linha 30). Ou seja, o que é relevante na explicação de Ana é o fato de que o reclamante foi obrigado a fazer um seguro contra sua vontade “*ele se viu obrigado a assinar o contrato do seguro*” (linhas 32,33):

¹⁶ De acordo com Schegloff (1995), muitas seqüências de fala parecem ser organizadas em torno de uma unidade básica de construção de turnos: o par adjacente. Os pares adjacentes são ações que ocorrem em pares como, por exemplo, as ações de *pergunta e resposta* ou *pedido e aceitação/rejeição*. Eles são posicionados adjacientemente, isto é, um após o outro e podem ser diferenciados em primeira parte do par (PPP) e segunda parte do par (SPP). As expansões por inserção são de prerrogativa dos prospectivos falantes da SPP, isto é, de prospectivos receptores da PPP precedente. Elas têm o seu lugar entre a PPP de base e a SPP de base e têm como objetivo retardar a SPP de base. Uma expansão por inserção é, então, um tipo de trabalho preliminar da SPP. É uma forma de lidar com questões que precisam ser tratadas antes do prosseguir com a resposta à PPP de base, que se torna relevante assim que a seqüência de inserção termina.

Segmento 44: Banco Sul

[1:29 – 1:34]

Ac→ 29 Ana: [então ele veio] ao procon nos
 30 questionar, porque **a intenção dele não era fazer o seguro,**
 31 ele não- não tá interessado no seguro, (0,8) mas **ele se viu**
 32 **obrigado a assinar o contrato do seguro,** pra conseguir a
 33 liberação do empréstimo, que: que foi o motivo que o levou
 34 Ao banco. [entendeu?]

No próximo segmento, verificamos que Rui responde, no turno seguinte, com uma explicação que explicita sua versão a respeito da situação problemática (linhas 35 a 38). Ele recusa (R) a hipótese de ter havido uma “operação casada” (*não é operação casada* [linha 38]). Porém, na construção do seu ponto de vista, ele muda o foco da atenção, não respondendo diretamente à acusação de que o reclamante foi obrigado a fazer algo contra vontade:

Segmento 45: Banco Sul

[1:35 – 1:55]

R→ 35 Rui: [é , o::] o que eu tenho pra dizer a você, é o
 36 seguinte.(0,5)com relação ao que nós recebemos um relato do
 37 procon, (0,5) tá? tava: dando:: a entender, que fosse
 38 operação casada **não é operação casada.** (0,5) acho que todas
 39 as instituições financeiras, hoje, tem os seus produtos a
 40 oferecer. =
 41 Ana: =humhum.=
 42 Rui: =tá? Todas. =
 43 Ana: =humhum. =
 R→ 44 Rui: =é::: a partir do momento, em que o cliente proCUra-nos, a-,
 45 a-, a-, a-, um empréstimo, com certeza, eu acho que **qualquer**
 46 **lugar, quer vender o peixe dele.** =
 47 Ana: =claro. =
 R→ 48 Rui: =entendeu? (0,5) **então o quê que cê oferece. oferece o**
 49 **produto,** mas (0,5) os produtos do banco, não é: camisa, não
 50 é calça. (0,5) não é sapato.
 51 Ana: claro. =
 R→ 52 Rui: =são::, **são:: (0,5) esses seguros, são previdências,** são
 53 coisas que trazem **rentabilidade pro cliente.**
 54 Ana: tá. =
 55 Rui: tá?

Rui se posiciona (autoposicionamento moral) como representante do Banco (=é::: a partir do momento, em que o cliente proCURa-nos[linha44]). Sua posição procura eximir o banco da responsabilidade atribuída pela mediadora. A elaboração de sua explicação, com as escolhas lexicais que ele faz (“oferece” [linha 48], “oferecer” [linha 40]) e com as elocuições proferidas por ele (“o cliente procura-nos” [linha 44] “coisas que trazem rentabilidade para o cliente” [linha 53]), constitui sua posição, que contrasta com a idéia de que algo foi imposto.

Ele enquadra a situação como uma oferta de produtos “acho que todas as instituições financeiras, hoje, tem os seus produtos a oferecer” (linhas 38 a 40) e não como uma obrigação. Seu ponto de vista é reforçado pela inclusão de um dito popular “qualquer lugar, quer vender o peixe dele” (linhas 45, 46). Ele define a venda do seguro não como uma obrigação, mas como algo que traz rentabilidade ao cliente “esses seguros, são previdências, são coisas que trazem rentabilidade pro cliente” (linhas 52 e 53). Ao posicionar o banco como não responsável, Rui, mesmo que não explicitamente, retira Lucas da posição de vítima e o posiciona como alguém que é responsável pelos seus atos, que agiu por livre escolha.

No seguimento a seguir, podemos verificar que Ana questiona o posicionamento atribuído a Lucas por Rui, reapresentando a reclamação, que tem a força ilocucionária de uma acusação (Ac). Ela torna relevante, mais uma vez, a alegação de que Lucas foi obrigado a fazer o seguro “só que a alegação dele, é que não foi oferecido (0,5) foi imPOSto” (linhas 56, 57). Dessa vez, ela faz uma escolha lexical para ressaltar sua versão dos fatos. Ela usa a palavra “imposto” para dizer que o reclamante fez algo contra vontade. Ela segue com sua argumentação por alguns turnos, sempre ressaltando as palavras “imposto” e “imposição”. Ela enquadra a situação como uma imposição e não como uma oferta:

Segmento 46: Banco Sul

[1:56 – 2:09]

- Ac→ 56 Ana: Só que a alegação dele, é que **não foi oferecido (0,5) foi**
 57 **imPOsto** (0,8) pra ele conseguir o empréstimo, ele teria que
 58 assinar o seguro. =
 59 Rui: =é. =
- Ac→ 01 Ana: =se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o
 02 [em]préstimo.=
 03 Rui: [é:]
- Ac→ 04 Ana: =por isso nós chamamos essa-, foi o que foi passado pra nós.
 05 (0,5) pelo: reclamante.(0,5) que o **seguro aqui, foi**
 06 **uma imposição**, para se fazer o empréstimo(0,5) então aí,
 07 (0,5) taria configurado **a venda casada.** =
 08 Rui: =humhum=
 09 Ana: enten[deu?]

3.1.3.2 Responsável x não responsável

No excerto a seguir, Rui faz um pedido de informação, através de algumas seqüências de inserção (linhas 10, 11), para depois entrar com uma proposta de resolução do problema. Ele propõe, indiretamente, que o seguro seja cancelado "*pra ele pedir o cancelamento, ele pedir o cancelamento*" (linhas 14,15):

Segmento 47: Banco Sul

[2:10 – 2:19]

- 10 Rui: [é::] já foi feito algum débito? (0,5) do: do: (0,8)
 11 Do seguro. (0,5) já debitou alguma parcela.
 12 Lucas: >já. duas. (0,5) duas parcelas.<
- ↳ 13 Rui: duas parcelas.(0,5) é o: que: o que eu posso dizer a ele
 14 é o seguinte. (0,5) pra ele pedir o cancelamento, ele pedir
 15 o cancelamento, (0,5) agora com relação a: as duas parcelas
 16 que já lhe debitadas, isso aí não tem como ser retroagido.
 17 (0,5)por quê? é:: porque a partir do momento, em que ele::
 18 **aceita (0,5) o-, o-, o débito, (0,5) é porque ele assinou o**
 19 **contrato.=**

Entretanto, apesar de propor uma solução, Rui não admite que houve uma “venda casada”, pois ele afirma que Lucas pode fazer o cancelamento do seguro, mas não terá direito

ao ressarcimento das parcelas já debitadas *"agora com relação a: as duas parcelas que já lhe debitadas, isso aí não tem como ser retroagido"* (linhas 15,16). Em seguida, Rui apresenta uma justificativa (J), afirmando que Lucas não tem direito ao ressarcimento das parcelas, pois, se ele assinou o contrato, é porque aceitou as condições do mesmo *"porque a partir do momento, em que ele:: aceita (0,5) o-, o-, o débito, (0,5) é porque ele assinou o. contrato"* (linhas 17 a 19). Sua justificativa é do tipo *negação da injúria*, porque ele afirma que o débito das parcelas é permissível, pois está previsto no contrato assinado por Lucas.

Ao oferecer sua explicação, Rui rejeita, dessa vez diretamente, o posicionamento atribuído a Lucas pela mediadora e faz um posicionamento de segunda ordem, colocando Lucas na posição de responsável (linhas 17 a 19). As escolhas lexicais de Rui fazem parte da estratégia para construção do seu ponto de vista, pois ele argumenta que, se Lucas *"assinou o contrato"* (linhas 18,19), é porque *"aceita"* (linha 18) o débito, sugerindo assim que foi algo feito por livre escolha, por alguém que estava ciente do que estava fazendo, sendo, assim, responsável pelos seus atos.

No próximo segmento (segmento 48), a mediadora volta a acusar (Ac) o Banco de ter obrigado Lucas a fazer o seguro, alegando que Lucas assinou o contrato porque *"ele precisava"* (linha 22) do empréstimo. Ela afirma novamente que a venda do seguro foi uma imposição *"não é? foi uma imposição, [que foi] = [feita a e l e.]"* (linhas 26, 28), posicionando Lucas como não responsável pela compra do seguro, já que foi obrigado a fazê-lo. Rui tenta assumir o piso conversacional, várias vezes, sobrepondo os turnos de Ana (linhas 23, 25, 27), mas não consegue. A mediadora é enfática em sua posição de representante legal do reclamado:

Segmento 48: Banco Sul

[2: 20 – 2:28]

20 Ana: =sim (.)ele [assinou] o contrato, porque =
 21 Rui: [tendeu?]
 22 Ana: =[ele precisava]=
 23 Rui: [é: eu acho,]
 24 Ana: Do em[préstimo, não é ?]
 25 Rui: [é eu acho, é]
 26 Ana: não é? **foi uma imposição**,[que foi]
 27 Rui: [eu]
 28 Ana: =[feita a e l e.]

No próximo excerto, Rui não nega diretamente que Lucas foi obrigado a fazer o seguro, apenas diz que já viu na televisão casos em que os bancos obrigaram os clientes a fazer seguro "a gente vê muito na televisão, < que:: (.)é: os bancos, (.)obrigam os clientes,> a fazerem o produto,(.)tá?" (linhas 29 a 31), mas que em sua instituição, ele nunca "percebeu" que isso tivesse acontecido "a minha agência no caso, eu nunca *PERcebi* isso" (linhas 32, 33):

Segmento 49: Banco Sul

[2:29– 2:46]

29 Rui: [eu particular]mente:: é (.) a gente vê muito na
 30 televisão, < que:: (.)é: os bancos, (.)obrigam os clientes,>
 31 a fazerem o produto,(.)tá? (.) eu digo porque é a minha
 32 instituição financeira. (.)e a minha agência no caso, eu
 33 nunca *PERcebi* isso. (.)e olha que eu sou, um dos gerentes
 34 administrativos da agência.(.)tá? =
 35 Ana: =trabalha nessa agência? =
 36 Rui: =nessa agência. =
 37 Ana: =de administração .=
 38 Rui: =nessa agência.(.) ta?
 39 Ana: =humhum =
 40 Rui: =num- é >não não não< não existe esse hábito.(.) por quê?
 41 justamente pra coibir, esse tipo de que problema que a gente
 42 tem aqui.(.) ir no PROCO:N, ir na justiça cível, (.)é o que
 43 a gente vem evitando muito. por quê? a gente acaba,(.)é:
 44 perdendo TEMPO EM SÍNTESE, porque a gente tem se deslocar
 45 do- do local de trabalho, pra vim aqui(.) falar sobre: sobre
 46 esses casos. =

Observe-se que a fala de Rui exhibe seu posicionamento como representante da instituição financeira é "*a minha instituição financeira*" (linhas 31, 32) "*e a minha agência*" (linha 32) e como alguém desinformado "*eu nunca PERcebi isso*" (linha 33). Ou seja, como representante do banco, Rui não afirma que a prática de "venda casada" não exista em sua instituição financeira, mas apenas declara que nunca percebeu que esse tipo de ação tenha ocorrido.

A mediadora então pergunta se ele trabalha na agência onde o fato ocorreu e ele responde que sim e, logo depois, afirma que não existe esse hábito de se obrigar o cliente a fazer seguro na agência dele "*=nessa agência.(.) tá?=^{num-} é >não não não< não existe esse hábito*" (linhas 38, 40) , posicionando novamente o banco como não responsável. Ao fazer essa afirmação, Rui muda seu posicionamento de alguém desinformado para alguém informado, que tem conhecimento de causa, pois, dessa vez, ele afirma que na agência dele "*não existe esse hábito*" (linha 40) de se fazer venda casada. Em seguida, ele explica porque em sua agência eles evitam fazer este tipo de coisa (linhas 40 a 46).

3.1.3.3 Forte x fraco

No próximo segmento, vemos que a mediadora solicita a participação de Lucas. Ela pede que ele relate o que aconteceu no banco, fazendo com que ele realize um autoposicionamento forçado "*ô:: (.).lucas, como se passou lá?*" (linha 49). Lucas faz sua exposição dos fatos. Ao explicar os motivos que o levaram a fazer a reclamação no PROCON, ele realiza um posicionamento explicativo de terceira ordem, pois ele está explicando sua posição que foi tomada fora da discussão atual. Ele constrói os significados do evento em questão se posicionando como parte fraca "*no dia eu falei assim ô, 'eu num quero porque, '*" (linhas 08, 09) "*então quer dizer que: eu sou obrigado*" (linhas 10 e 11) e posicionando a pessoa que o atendeu no banco como parte forte, como

alguém que, indiretamente, o força a fazer o seguro “é bom que você faç” (linha 04) “aí vai fica difícil” (linhas 09). Sua explicação é moldada de acordo com os posicionamentos que ele assume para si e para o outro:

Segmento 50: Banco Sul

[2:49 – 3:23]

49 Ana: ô:: (.).lucas, como se passou lá?
 50 (2.0)
 51 Lucas: O dia do contrato? =
 52 Ana: =o dia do contrato. =
 53 Lucas: ah ah fui fazer fui fazer o empréstimo, não é? (.).aí (.).
 54 fui abrir a pra abrir a conta, eu já- eu já tinha. uma conta
 55 Ana: Hum hum =
 56 Lucas: =e eu num as- não sabia (.).porque a:: eu trabalho na loja
 57 américa, =
 58 Ana: =hum =
 59 Lucas: =então, (.). eu achei que quando eles, passaram a cart- a
 60 carta salário, (.). eles tinham anulado a minha conta. (.). (aí
 61 ela falou) “você tem uma conta aqui”. =
 01 Ana: =hum =
 02 Lucas: aí **(ela falou)“olha, temos um seguro aqui,”** seguro não. ela
 03 falou saúde. (.).“temos um plano de um saúde,” (.).entendeu? e
 04 **“é bom que você faç-”** (eu falei assim) **“eu num quero, porque**
 05 **eu já tenho plano de saúde,** eu já te- eu já tenho. no no:
 06 momento” eu num falei que eu tinha: um seguro de vida. (.). eu
 07 tenho que um seguro de vida em grupo, (.).pela emp- pela
 08 empresa também. Aí, eu no dia eu falei assim ó, “eu num
 09 quero porque,” (.). aí ela falou assim **“aí vai fica difícil”**
 10 (.).não é? aí eu falei com ela assim, “então se se eu: **então**
 11 **quer dizer que: eu sou obrigado.”** eu falei né, com ela “eu
 12 sou obrigado a fazer,” ela falou “não. não é bom usar esses
 13 te:rmos.” aí ela foi e chamou a: a a menina do seguro, pra
 14 me explicar, não é? talvez eu não tô explicando direito pra
 15 ele, (.). aí **como eu estava precisando do dinheiro, eu fui,**
 16 **assinei(.). o cont- o contrato, não é? o::: o seguro.**
 17 (2.0)
 18 Ana: você: ela deu a entender, que se você não fizesse o seguro,
 19 ela não libe- [não]=
 20 Lucas: [é]
 21 Ana: [libera]ria [o: o]
 22 Lucas: [é é] [é é] deu a entender que sim. ()aí vai ficar
 23 difícil, então.

Como podemos observar no segmento a seguir, Rui novamente diz pra Lucas pedir o cancelamento do seguro "*=se pra você não é interessante, cancela*" (linha 28), porém dessa vez afirma que ninguém no banco o obrigou a fazer nada, recusando (R) o posicionamento de Lucas como parte fraca, como alguém que foi obrigado a fazer algo contra vontade "*ninguém, lá no banco, é:: de repente fala assim não, o senhor tem que fazer o: o o o: (.) o: seguro*" (linhas 30 a 32) "*isso não existe*" (linha 33):

Segmento 51: Banco Sul

[3:28 – 3:47]

- 28 Rui: =se pra você não é interessante, cancela.
 29 Lucas: por[que:::]
 R→ 30 Rui: [ago]ra é:: (.)com certeza ninguém, ninguém, lá no
 31 banco, é:: de repente fala assim não, o senhor tem que fazer
 32 o: o o o: (.) o: seguro, senão nós não vamos abrir a sua
 33 conta e te dar o empréstimo. (.)isso não existe.
 34 Ana: por quê que isso não existe? =
 J→ 35 Rui: = a partir da- a partir do momento, em que < chegou alguém,
 36 conversou com ele, mostrou a proposta de seguro pra ele,
 37 mostrou as vantagens que ela tem, >se ele assinou é porque
 38 ele tá de acordo.(.)ele esteve de acordo. entendeu?
 39 Lucas: eu a- eu assinei pelo seguinte, eu assinei, (.) não porque eu
 40 estava de acordo. tanto que eu falei do com ela, umas duas
 41 vezes. (.) "eu não quero," (barulho externo) >ela falou<
 42 "olha então que a partir momento que eu que eu não quero,
 43 (.) eu falei umas duas vezes com ela ela já ("então pode
 44 deixar que vou") com ela, ela foi e chamou a outra pessoa,
 45 pra me explicar, o seguro. (.) então eu entendi o seguinte,
 46 se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me
 47 emprestar o dinheiro.

A mediadora questiona a afirmação de Rui e pede uma explicação "*por quê que isso não existe? =*" (linha 34). Rui explica sua recusa, apresentando também uma justificativa (J) do tipo *negação da injúria*. Ele alega que, se Lucas assinou o contrato, ele estava de acordo com as condições do mesmo "*se ele assinou é porque ele tá de acordo.(.)ele esteve de acordo. entendeu?*" (linhas 37 a 38), e posiciona Lucas, mais uma vez, como responsável pelos seus atos.

Lucas não aceita o posicionamento Rui "a- eu assinei pelo seguinte, eu assinei,(.) não porque eu estava de acordo" (linhas 39, 40) e entra com uma explicação, evidenciando sua versão dos fatos "tanto que eu falei do com ela, umas duas vezes. (.) 'eu não quero,'" (linhas 40, 41) e se posicionando como alguém que foi obrigado a fazer algo "se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me emprestar o dinheiro" (linhas 46, 47). Ele diz que não queria assinar o contrato, mas se sentiu forçado a fazê-lo porque a pessoa que fez o empréstimo deu a entender que se ele não fizesse o seguro, o empréstimo não seria concedido.

3.1.3.4 *Expert*

Veremos, no excerto a seguir, que Rui muda o foco da conversa e passa a se posicionar como *expert*, como alguém que dá instruções para o outro "eu vou sugerir a você" (linha 48), pois detém o conhecimento. Ele sugere que Lucas, da próxima vez em que se encontrar em uma situação semelhante, procure imediatamente o gerente do banco, pois este não irá admitir que um seguro seja vendido forçadamente:

Segmento 52: Banco Sul

[3:48 – 3:56]

48 Rui: eu vou sugerir a você, que se você algum dia você tiver em
 49 alguma outra instituição chegar e impor financeira,
 50 entendeu? se você for abrir uma conta, ou fazer um
 51 empréstimo, o que for,(.) se alguém isso pra você, você
 52 chame um gerente, que com certeza, a: as as pessoas que
 53 estão instruídas pra administrar a agência, elas não vão
 54 acatar isso. mesmo que seja (.) é: bom pra pra organização
 55 deles. Isso não não vai ser feito (.) porque: a gente sabe,
 56 que isso não pode ser feito. =

Esse autopoicionamento de Rui, como *expert*, não é gratuito. Ele o faz como uma forma de enquadrar o ocorrido como um incidente, como algo que não acontece

corriqueiramente em sua agência "a gente sabe, que isso não pode ser feito" (linhas 55 e 56) e, ao mesmo tempo, de se eximir da responsabilidade, como gerente do banco, pelo ocorrido, pois, em sua fala, ele explica a atitude correta de um gerente de banco em uma situação semelhante "*você chame um gerente, que com certeza, a: as as pessoas que estão instruídas pra administrar a agência, elas não vão acatar isso*" (linhas 51 a 54).

O posicionamento de Rui como *expert* também colabora para corroborar a sua posição de parte desinformada, anterior tomada, pois ao dar instruções de como agir para não cair em uma situação semelhante, Rui deixa implícito que, se a venda casada ocorreu em sua agência, ele não tomou ciência do fato, pois se soubesse do ocorrido, teria agido diferente, como um gerente de banco agiria.

No excerto a seguir (segmento 53), a mediadora afirma que este não é um meio legal de se vender o produto (linha 57) e pressiona o reclamado a devolver ao reclamante as parcelas do seguro já debitadas "*o banco deveria, (.) devolver as duas parcelas que já foram pagas*" (linhas 03, 04), acusando (Ac), mais uma vez, o banco de ter forçado o reclamante a comprar um seguro que ele não queria "*ele tá aqui confirmando o:, não é? o que foi: o que foi forçado lá na hora*" (linhas 01 a 03) "*HOUve uma pressão*" (linhas 09, 10):

Segmento 53: Banco Sul

[3:57 a 4:10]

- Ac→ 57 Ana: não é um meio legal de se vender [o produto, não é?]
 58 Rui: [é]
 59 Ana: [agora]
 60 Rui: [igual,]
 Ac→ 01 Ana: =eu acho que diante da denúncia dele, ele tá aqui
 02 confirmando o:, não é? o que foi: o que **foi forçado lá na**
 03 **hora, o banco deveria, (.) devolver as duas parcelas que já**
 04 **foram pagas =**
 05 Rui: =tá =
 Ac→ 06 Ana: =porque:: <ele se sentiu pressionado a fazer.>=

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

Nos excertos a seguir (segmentos 54 e 55), Rui novamente assume a posição de expert, de alguém que dá instruções, neste caso para o procedimento de um acordo "*=eu vou pedir a você, pra você fazer o seguinte então*" (linhas 11, 12):

Segmento 54: Banco Sul

[4:11 a 4:13]

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

Segmento 55: Banco Sul

[4:37 a 4:38]

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

Porém, além de se posicionar como *expert*, ele se posiciona como alguém que será o contato do cliente no banco para resolver seu problema, uma espécie de mediador "*você vai procurar a selma, e vai pedir o cancelamento. (.) tá? e:: e o:: (.)no que ela falar já pra você que não será feito o cancelamento, aí você vai mandar ela procurar o rui*" (Linhas 37 a 40); e posiciona Lucas como cliente que sofreu prejuízo

pelo banco e que merece compensação "*você vai procurar a selma, e vai pedir o cancelamento*" (linhas 37, 38). As instruções de Rui produzem um acordo e audiência chega ao final.

3.1.3.5 Algumas considerações

Em relação aos trechos analisados anteriormente, pudemos observar que os posicionamentos dos atores direcionaram a forma como os eventos foram retratados nas narrativas em termos de responsabilidade. Uma vez que um interagente adotava um posicionamento, ele vestia uma espécie de manto apropriado para a explicação a ser oferecida, pois os posicionamentos preparavam o pano de fundo no qual as explicações seriam apresentadas e, ao mesmo tempo, as explicações exibiam as posições assumidas pelos interagentes.

Pudemos verificar, no segmento 45, que, ao apresentar sua explicação (uma recusa), Rui faz a apresentação do próprio self e do seu relacionamento com o recipiente. Sua explicação o posiciona como alguém que é representante da instituição financeira em questão, posiciona Lucas (indiretamente) como responsável pelos seus atos e posiciona o banco como não responsável, tentando eximir a instituição financeira da responsabilidade atribuída pela mediadora. Ele enquadra a situação como uma oferta de produtos, negando que o banco tenha forçado o reclamante a fazer algo. A elaboração da explicação de Rui, com as escolhas lexicais que ele faz e com as elocuições proferidas por ele, constitui sua posição, que contrasta com a idéia de que algo foi imposto.

A partir desse momento, as explicações de Rui vão ser moldadas de acordo com os posicionamentos tomados por ele. A justificativa que ele apresenta no segmento 47 também colabora para reforçar o posicionamento atribuído a Lucas por Rui, ou seja, a justificativa de

Rui posiciona Lucas, mais uma vez, como responsável pelos seus atos, como alguém que fez algo de livre escolha e não como alguém que foi forçado a tomar uma atitude. No segmento 51, Rui apresenta novamente uma justificativa que posiciona Lucas como responsável e o banco como não responsável. Ele afirma que se Lucas assinou o contrato é porque concordava com as condições do mesmo.

A mediadora, por sua vez, desde o início da audiência de conciliação, enquadra a situação como uma imposição, se alinhando ao reclamante e se posicionando como sua representante legal. Ela posiciona Lucas como vítima e posiciona o banco como responsável por tê-lo forçado a fazer um seguro contra sua vontade. Suas escolhas lexicais e as elocuições proferidas por ela também corroboram para a construção do seu ponto de vista e reforçam os posicionamentos tomados por ela.

Conforme pudemos observar, no segmento 50, em um dado momento da audiência de conciliação, a mediadora pede para Lucas fazer o relato da situação ocorrida. O relato de Lucas toma a forma de uma explicação. Ao explicar os motivos que o levaram a fazer a reclamação no PROCON, Lucas constrói os significados do evento em questão se posicionando como parte fraca e posicionando a pessoa que o atendeu no banco como parte forte. Sua explicação também é moldada de acordo com os posicionamentos que ele assume para si e para o outro.

No final da audiência de conciliação, Rui propõe que Lucas cancele o seguro, o que colabora para a realização de um acordo. Porém, antes de propor o cancelamento do seguro, Rui se posiciona como *expert* e dá instruções para Lucas (segmento 52) de como proceder caso ele se encontre novamente em situação semelhante.

Este autoposicionamento de Rui, como *expert*, não é gratuito. Ele o faz como uma forma de enquadrar o ocorrido como algo que não acontece corriqueiramente em sua agência e, ao mesmo tempo, de se eximir da responsabilidade, como gerente do banco, pois, em sua

fala, ele explica a atitude correta de um gerente de banco em uma situação semelhante, deixando implícito que ele agiria dessa maneira se soubesse do ocorrido.

O posicionamento de Rui como expert também colabora para corroborar a sua posição de parte desinformada, anteriormente tomada (segmento 49), pois ao dar instruções de como agir para não cair em uma situação semelhante, Rui deixa implícito que, se a venda casada ocorreu em sua agência, ele não tomou ciência do fato, pois se soubesse do ocorrido, teria agido diferente, como um gerente de banco agiria.

Percebemos que reclamante, reclamado e mediadora, uma vez tendo desenvolvido uma determinada posição, passaram a agir como se vissem o mundo do ponto de vista daquela posição e em termos de conceitos relevantes dentro da prática discursiva em questão. As explicações apresentadas pelos participantes, ao mesmo tempo em que exibiam as posições assumidas por eles, eram moldadas de acordo com o posicionamento assumido e contribuíam para a elaboração de seus pontos de vista divergentes.

3.2 A dimensão cognitiva das explicações

Analisaremos, na próxima subseção, a dimensão cognitiva das explicações, focalizando a forma como reclamante e reclamado constroem diferentes significados para o mesmo evento. Através do aporte teórico de Buttny (1985) e de Pearce, Cronen & Conklin (1979)¹⁷, analisaremos qual a função das explicações na construção do sentido.

¹⁷ Falamos mais detalhadamente sobre o aporte teórico desses autores nas páginas 31 a 36.

3.2.1 Explicações como reconstruções dos eventos

A construção de um contexto de eventos é importante para entender como as explicações são usadas para mudar os significados. Buttny (1985) caracteriza as explicações como tentativas de mudar a configuração hierárquica do contexto. Ele toma como base a Teoria do Gerenciamento Coordenado de Significado (teoria CMM) de Pearce, Cronen & Conklin (1979) e apresenta um modelo de contexto e explicações, usando três conceitos centrais: objetos contextuais, regras e configuração hierárquica do contexto¹⁸.

O contexto precisa ser visto como um construto social, emergindo e mudando através das interações humanas. Um objeto contextual é qualquer discriminação perceptual ou distinção lingüística que uma pessoa faz em uma explicação. As regras são descrições de como as pessoas processam a informação e constroem os significados e os modos de ação. Há dois tipos de regras: constitutivas e reguladoras. As regras constitutivas constituem um esquema pessoal para a organização das percepções e para o entendimento do evento.

As regras reguladoras guiam a ação seqüencial e determinam como responder a um determinado evento ou como se comportar. Assim, algumas ações podem ser vistas como obrigatórias (e.g. manter uma promessa), como legítimas (e.g. impilicar com amigo), proibidas (e.g. discordar do chefe) ou indeterminadas (e.g. como tratar um cunhado). O contexto é constituído de vários objetos que uma pessoa organiza hierarquicamente. Estes objetos podem ser concebidos ao longo de diferentes níveis hierárquicos: nível de conteúdo; atos de fala; episódios; relacionamentos; script de vida; padrões culturais.¹⁹

¹⁸ Ver descrição detalhada destes conceitos nas páginas 33 e 34.

¹⁹ Ver quadro com os níveis hierárquicos de contexto e mais detalhes sobre cada nível na página 35.

Os dados que serão analisados, fazem parte da audiência de conciliação Motocenter:

Segmento 56: Motocenter

[1:01 a 1:35]

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

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

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

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

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

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

22 **Marcos:** =exato

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

Logo no início da audiência, o reclamante, Marcos apresenta os motivos que o levaram a entrar com a reclamação no PROCON. Ele usa os objetos contextuais “o consórcio só enviou correspondência com informações quando reclamante entrou com reclamação no PROCON” “é porque não foi me dado o sistema do grupo, não mandaram carta nenhuma, a não ser quando eu procurei meus direitos, entendeu?” (linhas 8 a 10) e “há uma diferença no fundo de reserva” “o cálculo daria uma diferença de dez

reais e quarenta e seis" (linhas 13, 14) para expor o seu ponto de vista. Sua explicação toma a forma de uma acusação (Ac).

O reclamado, Paulo, não confirma a força ilocucionária da acusação de que o consórcio não lhe forneceu informação a tempo e apresenta uma justificativa (J). A justificativa de Paulo é do tipo negação da injúria, pois o que está implícito em sua explicação é que ninguém sofreu dano, já que o ato foi permissível, pois estava previsto em lei. Vale ressaltar que ele mesmo enquadra sua fala como uma explicação: "*=certo (.) deixa eu te explicar uma coisa*" (linha 17). Ele usa o objeto contextual "o rateio das sobras é lei" para fazer sua reconstrução do evento, para organizar os níveis hierárquicos do contexto.

Ele tenta mudar o nível episódico "o consórcio falhou em não dar informação em tempo hábil" para "o consórcio não falhou, pois suas ações estão embasadas na lei" isso é lei. *não é questão de vontade deles ou não* (linhas 19 e 20). Paulo trata a questão de dar informações sobre o rateio das sobras ao consorciado como uma regra reguladora do tipo legítima (" isso é lei." [linha 19]). Observe-se que Paulo dá ênfase na elocução "isso é lei", como indica o sublinhado na transcrição.

Em seguida, Paulo apresenta outra explicação, agora uma escusa (E) do tipo *bode expiatório*²⁰ (linhas 23 a 35). Ele procura responsabilizar o próprio reclamante pelo ato cometido, dizendo que a diferença no saldo credor pode ser proveniente "*de uma parcela paga menor, algum centavos, entendeu?*" (linha 29); ou tenta por a culpa em fatores externos, como "um pequeno aumento desse período de moto" (linha 27). Os objetos contextuais usados pelo reclamado são "diferença proveniente de um pequeno aumento da moto" (linhas 27,28) e "diferença proveniente de parcela paga a menos" (linha 29).

No próximo segmento, podemos observar que Marcos não aceita a explicação de Paulo e apresenta outro argumento para reforçar sua acusação de que há uma diferença no

²⁰ Scott & Lyman (1968) Cf.p. 20, 21

valor do fundo de reserva: existem dois fundos e o cálculo dos mesmos foi feito em conjunto (linhas 36 a 40):

Segmento 57: Motocenter

[1:36 a 1:56]

Ac→ 36 **Marcos:** = mais aí: no caso, é:: como consta aqui tá junto o fundo
 37 de reserva e o fundo (1.5) de reserva e o fundo (3.0) ()
 38 tá aqui (.)aqui tá calculado os dois fundos juntos(.)sendo
 39 que no: no contrato (reside) que é um: né ? é separado do
 40 outro, num concorda comigo?
 41 **Paulo:** que dois fundos? que dois fundos?
 42 **Marcos:** fundo de reserva e o: fundo:: .. de reserva e::
 43 (pausa de 37 segundos)
 44 **Marcos:** fundo comum (2.0) concorda comigo? não que são dois
 45 fundos?
 E→ 47 **Paulo:** >não não num é a mesma coisa deixa eu te falar uma
 48 coisa<(0.5)o seu grupo quando termina faz um um balanço
 49 (1.5) no seu grupo teve MUito inadimplente, entendeu? isso
 50 é ratiado também (1.5) entendeu? é: então, quer dizer é é
 51 u: u consórcio quê que é? é um grupo de pessoas pra
 52 retirar um bem, e vocês administram esse fundo ou seja a
 53 motocenter administra o FUNdo de vocês. então, nu balanço
 54 tota:l, foi o quê restou para você. não tem não tem como
 55 se diz(0.5) dois fundos não. existe o fundo de reserva
 56 e o [fundo comum],

Paulo então refuta o argumento de Marcos de que existem dois fundos “*não não num é a mesma coisa*” (linha 47) e apresenta uma nova escusa do tipo *bode expiatório* (linhas 47 a 56). Ele novamente atribui a responsabilidade pelo dano ao próprio reclamante. Paulo alega que o grupo do qual Paulo faz parte era um grupo de inadimplentes “*no seu grupo teve MUito inadimplente, entendeu?*” (linha 49, 50), por isso o valor do saldo devedor foi rateado entre as pessoas do grupo, ou seja, o objeto contextual usado pelo reclamado é a inadimplência no grupo do reclamante.

No excerto a seguir, Marcos não aceita a escusa de Paulo e continua afirmando que há dois fundos (linhas 57 a 4):

Segmento 58: Motocenter

[1:57 a 2:09]

57 **Marcos:** ((barulho de celular)) (não é:, o fundo) o fundo de
 58 reserva e o [fundo comum] eu- o primeiro contrato que eu
 59 VI que eu LI ele: diz que: que os dois né? quando feito o
 60 pagamento, o acerto no no final do consórcio e tudo, um é
 61 feito: separadamente do outro aqui né foi calculado os
 01 dois juntos, concorda [comigo ?]
 02 **Paulo:** [sim ué], é o balanço total ué, é
 03 o balanço
 04 **Marcos:** [()]
 R→ 05 **Paulo:** [agora inclusive] nessa época, por exemplo HOje já existe,
 06 o seu contrato é antigo
 07 **Marcos:** exato=
 R→ 08 **Paulo:** =ele determina:va..- ele num tinha prazo pra pra devo-
 09 devolução desse fundo de reserva.

Paulo apresenta uma recusa para o argumento anterior (o consórcio só enviou informação depois que reclamante entrou com reclamação no PROCON), negando que a ofensa tenha ocorrido, já que não havia prazo para devolução dos fundos nos contratos antigos "o seu contrato é antigo" (linha 6) "ele num tinha prazo pra pra devolução desse fundo de reserva" (linhas 8, 9). O objeto contextual que ele usa é que os contratos antigos não tinham prazo para devolução do fundo de reserva.

Observaremos, no excerto seguinte, que Marcos não concorda com a alegação de Paulo sobre o prazo do fundo de reserva e reapresenta, alguns turnos depois, o motivo que o levou a entrar com o processo no PROCON (linhas 28 a 30). Mais uma vez Paulo apresenta uma escusa (linhas 31, 32), ressaltando o objeto contextual "inadimplência do grupo do reclamante" (linha 31). Marcos então profere um desacordo por irrelevância²¹ (linha 35):

²¹ Muntgl e Turnbull (1998) categorizaram os movimentos de desacordo da seguinte forma: irrelevância; questionamento, contradição; e contraposição. No desacordo por irrelevância, o falante em curso qualifica a fala anterior como irrelevante para o tópico em andamento ou alega que as razões apresentadas não são válidas para a discussão em curso.

Segmento 59: Motocenter

[2:28 a 2:36]

- Ac→ 28 **Marcos:** =nã:o pelo o que eu passei prá ela aqui, deve ter até
 29 anotado para o encerramento e para um comunicação ao menos
 30 e não houve da parte da motocenter: para comigo.
- E→ 31 **Paulo:** não é: porque o seu grupo houve MU:itos inadimplentes
 32 [isso] precisa de uma-
- 33 **Marcos:** [mais isso:]
- E→ 34 **Paulo:** você faz parte do grupo
- 35 **Marcos:** exato mas isso eu acho que num tem nada a ver [sendo que]
 36 **Paulo:** [tem]

No exemplo a seguir, Marcos reapresenta a acusação anterior de que o consórcio não lhe enviou informação (linhas 37 a 40). Ele trata como uma regra reguladora do tipo obrigatória a necessidade de o cliente receber informação da administradora (*no contrato reside que ele TEM que me dar uma posição [linha 37]*):

Segmento 60: Motocenter

[2:37 a 2:55]

- Ac→ 37 **Marcos:** no contrato reside que ele TEM que me dar uma posição do
 38 meu direito, do que eu tenho do que eu num tenho u u: a
 39 motocenter administradora não me deu nenhuma posição. o
 40 senhor concorda?
- 41 **Paulo:** não deu tanto, que cê recebeu a [carta já, ué?]
- 42 **Marcos:** [nã o]. eu
 43 recebi dia 0:Nze depois do reclamado [a q u i]:=
 44 **Paulo:** [pode ter sido]
- 45 **Marcos** =(0.5) (aí) ()
- R→ 46 **Paulo** uma coincidência isso aqui iss isso é automático (.) isso
 47 aqui não é porque você veio aqui no procon que cê recebeu
 48 um fundo de reserva ()=
 49 **Marcos:** =mais é. mais é.
- 50 **Paulo:** ah!((risos))
- 51 **Marcos:** porque depois que a moça ligou prá lá=
- R→ 52 **Paulo:** =não mais não foi isso aqui sai de lá, não sai nem da
 53 minha loja. isso aqui.. Isso aqui vem direto lá da fábrica
 54 (2.0) entendeu? isso quando você recebeu cê pode vê se
 55 todos receberam juntos.

Paulo refuta a acusação "*não deu tanto, que cê recebeu a [carta já, ué?]*" (linha 41) e em seguida dá uma explicação, que toma a forma de uma recusa (linhas 44 e 46 a

48). Ele utiliza o objetos contextuais “foi coincidência o reclamante ter recebido a correspondência somente depois de ter vindo ao PROCON” *“uma coincidência isso aqui”* (linha 46) e “o envio da correspondência é automático” *“iss isso é automático”* (linha 46), ou seja, Marcos não recebeu a carta só porque foi ao PROCON, mas a recebeu automaticamente, independente desse fato. Em seguida, Paulo apresenta outra recusa (linhas 52 a 55), agora ressaltando o objeto contextual “todos receberam a correspondência ao mesmo tempo” *“todos receberam juntos”* (linha 55).

No próximo segmento, Marcos alega que só quer os seus direitos *“eu só estou aqui prá receber os meus direitos”* (linhas 03, 04). Paulo então explica (Ex) quais são os direitos de Marcos (linhas 06 a 12). Ele resalta o objeto contextual “os direitos do reclamante são o que está discriminado no extrato”: *os seus direitos aqui ta, a sua posição aqui ó(1.0) tá a posição aqui tá vendo ó] a cópia de todo o seu extrato,,* Em seguida, Paulo apresenta novamente uma escusa do tipo bode expiatório (linhas 16 a 21). Ele tenta lançar a responsabilidade da diferença no fundo de reserva sobre o próprio reclamante que *“passou esse consórcio pra uma pessoa”* (linhas 10,11), que *“pode ter pago uns centavinhos a menos numa parcela”* (linhas 16, 17):

Segmento 70: Motocenter

[3:03 a 3:21]

Ex→ 03 **Marcos:** liga prá lá pede a administradora(1.8)eu não eu só estou
 04 aqui prá receber os meus direitos [eu num quero ne:m mais
 05 nem menos entendeu? eu quero()eu num gostei foi da ..()]
 Ex→ 06 **Paulo:** [tá bom então deixa eu
 07 te explicar o quê que é então os seus direitos aqui ta, a
 08 sua posição aqui ó(1.0) tá a posição aqui tá vendo ó] a
 09 cópia de todo o seu extrato, do que foi pago do que não
 10 foi pago (0.5) você inclusive passou esse consórcio pra
 11 uma pessoa, num passou? ((está nervoso e demonstra
 12 impaciência))
 13 **Marcos:** passei [um amigo ()]
 14 **Paulo:** [a pessoa continuou] pagando, não é isso?=
 15 **Marcos:** =exato=

E→ 16 **Paulo:** =então então, o quê acontece às vezes pode ter pago uns
 17 centavinhos a menos numa parcela, houve uma
 18 diferençazinha, por isso que em vez de cinquenta e DOis,
 19 (2.0) e noventa (2.0) você: tá recebendo quarenta e seis
 20 reais e sessenta e quatro centavos. [(aí tá como o valor da
 21 carta?)]

Seguindo a negociação, Marcos continua acusando a Motocenter de ter enviado saldo com diferença no valor. No excerto a seguir, podemos verificar que Paulo usa o objeto contextual “isso é lei” e “está no contrato” para justificar a acusação de que houve uma diferença. Sua justificativa (J) é do tipo negação da injúria, pois ele reconhece que houve uma diferença, mas afirma que essa diferença foi permissível, pois está prevista na lei. Paulo alega que *se alguma dedução aqui se alguma coisa a mais, isso é cois- é tudo de lei, por contrato tá?* (linhas 44, 45), ou seja, qualquer valor de diferença está legalizado, está justificado pela lei. Ele trata essa questão como uma regra reguladora do tipo legítima:

Segmento 71: Motocenter

[3:42 a 3:46]

J→ 42 **Paulo:** a motocenter tá dizendo que é esse valor aqui (4.0) que é
 43 o valor aqui ó (1.5) vê se tá conformidade de hoje (4.5)
 44 aqui ó(2.0) quarenta e seis e sessenta e quatro (5.0) se
 45 alguma dedução aqui se alguma coisa a mais, isso é cois-
 46 é tudo de lei, por contrato tá?

Como podemos observar no segmento 72, Marcos acusa novamente a Motocenter de não ter dado as informações devidas (linhas 47, 48), e Paulo apresenta uma escusa do tipo bode expiatório (linhas 55 a 58):

Segmento 72: Motocenter

[3:47 a 3:61]

Ac→ 47 **Marcos:** (5.0) () de mais da parte que num houve acor- da parte da
 48 Motocenter, entendeu [uma comunicação () do contrato]
 E→ 49 **Paulo:** [é porque quando o grupo quando o
 50 grupo] é sadio, rapidinho se resolve, mas o seu grupo
 51 teve muito inadimplência(.)isso vai prá cobrança (.) as
 52 despesas deduzida do seu grupo(2.0) entendeu? que são seus
 53 colegas que não estão pagando, o fundo de reserva é tudo
 54 deduzido disso(3.0) então é isso que aconteceu no seu
 55 caso(2.0) e quanto MAis inadimplente MAis o: pessoal não
 56 paga, MAis demora-se a fazer o acert-, o balanço >porque
 57 tem que dar uma definição na cobrança prá depois vê
 58 quanto, que sobrou realmente< (2.0) é assim que funciona,
 59 entendeu? quanto sobrou? sobrou tanto. aí então agora nós
 60 vamos dividir por isso que num pode ser depois da última
 61 pres- assembléia imediatamente cê já tem uma posição=

Ele lança a responsabilidade sobre o reclamante “*são seus colegas que não estão pagando*” (linhas 52, 53) e usa como objetos contextuais “o grupo do reclamante não é sadio” “*é porque quando o grupo quando o grupo] é sadio, rapidinho se resolve*” (linhas 49, 50) e “o grupo do reclamante é grupo de inadimplentes” “*mas o seu grupo teve muito inadimplência*” (linhas 50, 51). Paulo considera mais uma vez a diferença no saldo credor e o atraso no envio da correspondência como uma regra do tipo legítima, já que ele afirma que “*é assim que funciona*” (linha 58).

No segmento seguinte, verificamos que Marcos oferece uma explicação (Ex), rerepresentando os motivos que o trouxeram ao PROCON: a sua insatisfação pelo mau atendimento prestado (linhas 1 a 8). Ele alega que o consórcio não enviou nenhuma informação sobre o término do grupo “*a motocenter nem entrou em comunicação comigo*” (linhas 03 e 04). Marcos usa como objeto contextual “a Motocenter não deu satisfação ao associado”. Ele trata, novamente, a necessidade de o consórcio dar informações ao cliente como uma regra reguladora do tipo obrigatória (*no contrato tá dizendo que tem que dar satisfação para o associado, né = [linhas 06 a 08]*).

Segmento 73: Motocenter

[6:01 a 6:18]

- Ex→ 01 **Marcos:** é::.. mas é: o:: motivo que me trouxe aqui não é nem pela
 02 diferença de mais ou menos de de desse valor entendeu? É
 03 mais porque pelo que eu vi no contrato que constava a: a
 04 motocenter nem entrou em comunicação comigo tanto é.. EU
 05 fui lá muitas vezes conversei com a Luisa () entendeu
 06 cheg- cheguei a pedir extrato () É mais porque é:: no
 07 contrato tá dizendo que tem que dar satisfação para o
 08 associado, né =
 09 **Ana:** = você ficou insatis[feito porque você acredita que se
 10 você não tivesse VINdo]
 11 **Marcos:** [insatisfeito, é:: mais por causa
 12 disso é:: não havia necessidade]
 13 **Ana:** ao PROCON não [teria rece]bido isso até hoje
 14 **Marcos:** [entendeu?]
 15 **Ana:** entendi perfeitamente.
 E→ 16 **Paulo:** e:e:e:e: mas a motocenter não te deu uma posição porque
 17 não TI:nha.(0.5)como é que ela ia te dar uma posição se
 18 ela estava fech(h)ando a as contas ainda?((exaltação))

Paulo apresenta como resposta uma escusa (E) do tipo apelo à anulabilidade (linhas 16 a 18), pois ele alega que a Motocenter não tinha nenhuma posição pra dar ao reclamante "e:e:e:e: mas a motocenter não te deu uma posição porque não TI:nha" (linhas 16,17), ou seja, o consórcio não deixou de dar uma informação simplesmente porque não quis, mas foi por um motivo de força maior, por algo contra a sua "vontade":

No próximo segmento, podemos verificar que, alguns turnos adiante, Paulo apresenta outra escusa do tipo apelo à anulabilidade (linhas 28 a 33). O objeto contextual usado nesta escusa é o mesmo da escusa anterior: "a Motocenter não tinha posição para dar" "eu não tenho outra resposta pra te dar ((exaltação))" (linhas 32 a 33):

Segmento 74: Motocenter

[6:28 a 6:33]

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

No exemplo a seguir, verificamos que a mediadora Ana, tentando fazer com que as partes entrem em acordo, pergunta a Marcos se ele aceita o valor que a Motocenter está lhe oferecendo ou se ele segue adiante com sua reclamação e pede uma prestação de contas maior (linhas 01 a 04). Paulo diz que não vale a pena perder tempo por causa de um valor tão pequeno “=eu acho que por causa de seis reais não devia perder tempo não” (linhas 10 e 11). Marcos então explica novamente que não é pelo valor que ele foi ao PROCON “não ué, não não é nem por isso que eu vim” (linha 12), mas sim porque quer seus direitos (linhas 12 e 13):

Segmento 75: Motocenter

[7:01 a 7:13]

01 **Ana:** aí marcos você(1.0) pra- a decisão é sua você assina de
 02 uma vez e recebe esse valor ou então a gente pode pedir a
 03 motocenter uma prestação de contas maior pra ver como é
 04 que ela [chegou nesse valor]
 05 **Marcos:** [tá até aqui é::]tá aqui o[extrato du du::(0.5)]
 06 **Ana:** [entendeu? nessa propor
 07 cionalida]::de, porque está dando essa diferença de sete
 08 reais mais qu-, aí é uma decisão sua, é uma coisa que pode
 09 demorar um pouquinho né e:=
 10 **Paulo:** =eu acho que por causa de seis reais não devia perder
 11 tempo não
 Ex→ 12 **Marcos:** não ué, não não é nem por isso que eu vim, tanto é: que eu
 13 falei aqui, [né, e: eu tenho meus direitos, né.]

Como podemos observar no segmento 76, Paulo oferece novamente uma escusa que é simultaneamente do tipo *bode expiatório* e do tipo *apelo à anulabilidade* (linhas 35 a 39). Para a escusa do tipo *bode expiatório*, ele usa como objeto contextual “*se todos pagassem em dia, se tudo fosse certinho*” (linha 39), ou seja, lança a responsabilidade sobre terceiros. Para a escusa do tipo *apelo à anulabilidade*, ele usa como objeto contextual “*demorou um pouquinho porque nossas contas não estavam fechadas*” (linhas 37,

38), ou seja, a ofensa foi cometida por um motivo que estava além da vontade do ator “*isso não tem como evitar*” (linha 38):

Segmento 76 : Motocenter

[7:35 a 7:39]

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

No próximo segmento, verificamos que, finalmente, Marcos aceita o valor que lhe é oferecido, mas expressa sua insatisfação com o modo de proceder do consórcio. (linhas 42 a 44). Paulo apresenta novamente uma recusa (linhas 45 a 47), ressaltando como objeto contextual “*TOdos receberam a carta na mesma data*” (linha 46). Marcos aceita parcialmente a explicação de Paulo “*é:: isso:: já desde quando eu estou no consórcio participando.(1.2)ma:is já passou já renovei*” (linhas 49, 50), mas declara sua insatisfação pela falta de organização do consórcio e pelo mau atendimento (linhas 57 a 59). Em seguida, Marcos afirma que sempre cumpre com suas obrigações (linha 61) e explica porque algumas vezes atrasou com as prestações (linhas 61 a 65). E a audiência termina com um acordo entre as partes:

Segmento 77: Motocenter

[7:42 a 8:05]

42 **Marcos:** m::ais, a gente (fecha) assim então:(0.5)e:u fiquei muito
43 insatisfeito mesmo foi com com co:m com o modo de
44 (proceder) mai::s, pa pass[ou ()]
R→ 45 **Paulo:** [mas não] é você sozinho não, se
46 você vê o SEu grupo TOdos receberam a carta na mesma data
47 não é só porque você veio aqui (não), entendeu.
48 **Paulo:** =ham?
49 **Marcos:** é:: isso:: já desde quando eu estou no consórcio
50 participando.(1.2)ma:is já passou já renovei
51 **Ana:** você ficou insatisfeito com o atendimento da::
52 **Marcos:** é:: chegou cheg- chegou mês de de de de vim a boleta de um

53 mês adiantado porque é:: é tudo numeradinho, né.
 54 **Marcos:** Vi::m, repeti:r, coisa assim, mas isso aí já foi
 55 contornado, já foi resolvido, né e::
 56 **Ana:** = você achou que fo::i um pouco uma falta de organização=
 57 **Marcos:** =também exato foi foi o mais mesmo a: da parte pelo que eu
 58 vi no contrato foi não te:r a orientação né? conforme: eu
 59 que eu [vi no contrato ()] com o documento ()
 60 **Ana:** [esclarecimento maiOR prá] você como consumidor né.
 61 **Marcos:** é porque eu eu eu com minhas obrigações eu só eu só eu
 01 sempre se virei dentro do meu possível né? >porque a
 02 gente< é: nunca é é perfeito né? Ma:is, isso não é só
 03 comigo () muitas vezes eu atrasei também né? porque com
 04 criança () então a gente: tem que dever(0.2) ma::is (0.5)
 05 é:: já passou, estão a gente (0.8) né.

Nos quadros a seguir, apresentamos as regras constitutivas e os objetos contextuais utilizados pelo reclamado para expor seus pontos de vista e para apresentar a sua versão a respeito dos fatos. As regras constitutivas a que o reclamado recorreu foram: escusas do tipo *bode expiatório* e *apelo à anulabilidade*; justificativa do tipo *negação da vítima*; e recusas. A regra reguladora utilizada pelo reclamado foi do tipo legítima. Ele tratou a diferença no fundo de reserva e o atraso no envio da correspondência como regras reguladoras do tipo *legítima*, já que qualquer dedução a mais nos fundos está prevista no contrato, por lei, e o atraso no envio da correspondência devido à inadimplência do grupo é procedimento normal.

- As diferenças nos fundos de reserva estão previstas em lei:

Objetos Contextuais	Regra Constitutiva: Justificativa
	1. Negação da injúria
A diferença no fundo de reserva é válida porque todos os valores estão dentro do contrato, por lei.	Rdo: a motocenter tá dizendo que é esse valor aqui (4.0) que é o valor aqui ó (1.5) vê se tá conformidade de hoje (4.5) aqui ó (2.0) quarenta e seis e sessenta e quatro (5.0) <u>se</u> alguma dedução aqui se alguma coisa a mais, isso é cois- é tudo de lei, <u>por contrato</u> tá?
O rateio das sobras é lei (o consórcio está embasado na lei)	Rdo: =certo (.) deixa eu te explicar uma coisa o consórcio nacional motocenter existe há muitos anos (0.8) e é prática- <u>isso é lei</u> . não é questão de vontade deles ou não. com o término do grupo se faz o rateio das <u>sobras</u> , num é isso ?=

- O problema não é do consórcio, mas dos consorciados:

Objetos Contextuais	Regra Constitutiva: Escusa
O reclamante passou a moto para outra pessoa que pode ter pagado uma parcela a menos (com valor menor que o valor real da parcela) o que pode ter gerado a diferença no fundo de reserva	<p>1. Bode expiatório</p> <p>Rdo: (0.5) você inclusive passou esse consórcio pra uma pessoa, num passou? ((está nervoso e demonstra impaciência))</p> <p>Rdo: então então, o quê acontece às vezes pode ter pago uns centavinhos a menos numa parcela, houve uma diferençazinha, por isso que em vez de cinquenta e DOis, e noventa você: ta recebendo quarenta e seis reais e sessenta e quatro centavos.[(aí ta como o valor da carta?)]</p>
Pequeno aumento da moto ou parcela paga a menos podem ter gerado a diferença no fundo de reserva	<p>Rdo: e então o quê que aconteceu no seu caso? foi feito o rateio (.) a sua assembléia terminou dia <u>doze do seis</u> (1.5) doze de junho (2.5) e: ((raspa a garganta)) ficou um <u>resíduo</u> de ZERo dezesseis por cento esse resíduo já pode ser proveniente .h de um pequeno aumento desse período de moto, que >a prestação< já havia sido:; emitida, pode se:r de uma parcela paga menor, algum centavos, entendeu? Então o quê que a motocenter fez? No SEu fundo de reserva descontou: <u>seis</u> reais e vinte e seis centavos. entendeu, <u>o seu</u> fundo de reserva aqui: é de cinquenta e dois e noventa menos seis reais e vinte e seis centavos, ficou um saldo de quarenta e seis reais e sessenta e quatro centavos.</p>
Inadimplência no grupo do reclamante foi a causa do atraso no envio da correspondência ao reclamante	<p>Rdo: <u>não</u> é: porque o seu grupo houve MU:itos inadimplentes [isso] precisa de uma-</p> <p>Rdo: [é porque quando o grupo quando o grupo] é sadi:o, rapidinho se resolve, mas o seu grupo teve muito inadimplência(.)isso vai prá cobrança (.) as despesas deduzida do seu grupo(2.0) entendeu? que são seus colegas que não estão pagando, o fundo de reserva é tudo deduzido disso(3.0) então é isso que aconteceu no seu caso(2.0) e quanto MAis inadimplente MAis o: pessoal não paga, MAis demora-se a fazer o acert-, o balanço >porque tem que dar uma definiçÃO na cobrança prá depois vê quanto, que sobrou realmente< (2.0) é assim que funciona, entendeu? quanto sobrou? sobrou tanto. <u>aí</u> então agora nós vamos dividir <u>por isso</u> que num pode ser depois da última pres- assembléia imediatamente cê já tem uma posição=</p>
Inadimplência no grupo do reclamante pode ter gerado a diferença no fundo de reserva	<p>Rdo: =>não não num é a mesma coisa deixa eu te falar uma coisa<(0.5) o seu grupo quando termina faz um um balanço (1.5) no seu grupo teve MUito inadimplente, entendeu? <u>isso</u> é ratiado também (1.5) entendeu? é: então, quer dizer é é u: u consórcio quê que é? É um grupo de pessoas pra retirar um bem, e <u>vocês</u> administram esse fundo ou seja <u>a motocenter</u> administra o FUNdo de vocês. então</p>
Grupo não tinha saldo na época em que foi contemplado, por isso o nome do reclamante não saiu no quadro de contemplados	<p>às vezes o o: seu grupo não tinha <u>saldo</u> na época do contemplado.</p>
Os consorciados não pagaram as contas em dia, por isso as contas demoraram a ser fechadas, o que causou o atraso no envio da correspondência ao reclamante	<p>Rdo: =você fica à vontade Marcos é você que sabe o que você quer faze:r. a gente, eu estou de:demonstrando o quê que é, entendeu. se demorou um pouquinho porque nossas contas não estavam fechadas.(1.0) isso não tem como evitar, ué. se todos pagassem em dia, se tudo fosse certinho ()=</p>

- Não havia o que informar:

Objetos Contextuais	Regra Constitutiva: Escusa
	2. Apelo a anulabilidade
Motocenter não deu nenhuma posição ao reclamante porque não tinha posição para dar	Rdo: e:e:e:e: mas a motocenter não te deu uma posição porque não TI::nhá. (0.5) como é que ela ia te dar uma posição se ela estava fech(h)ando a as contas ainda? ((exaltação))
Motocenter não deu posição ao reclamante porque o valor ainda não estava fechado	Rdo: então então o seguinte ás vezes as meninas <u>ligam</u> lá pra fábrica e não tem como ver(0.5)quer dizer só depois que FEcha que ela tem uma posição >fala assim< olha ainda tá fechando tá fechando(1.0) <u>quer</u> dize::r, eu não tenho outra resposta pra dar (1.0) entendeu? eu não tenho outra resposta pra te dar ((exaltação))
Motocenter demorou a enviar correspondência informando a posição do reclamante porque as contas ainda não estavam fechadas	Rdo: =você fica à vontade Marcos é você que sabe o que você quer faze:r. a gente, eu estou de:demonstrando o quê que é, entendeu. se demorou um pouquinho porque nossas contas não estavam fechadas.(1.0) isso não tem como evitar, ué. se todos pagassem em dia, se tudo fosse certinho ()=

- O envio da correspondência segue o fluxo previsto:

Objetos Contextuais	Regra Constitutiva: Recusa
Foi coincidência o fato de o reclamante ter recebido a correspondência informando sua posição somente depois que foi ao PROCON, pois o envio da correspondência é automático	Rdo: Não deu tanto, que cê recebeu a [carta já, ué?] Rdo: [Pode ter sido]Rdo: uma coincidência isso aqui iss isso é automático (.) isso aqui não é porque você veio aqui no procon que cê recebeu um fundo de reserva
A correspondência foi enviada a todos (todos receberam a correspondência ao mesmo tempo)	Rdo: =não mais não foi isso aqui sai de lá, não sai nem da minha loja. isso aqui.. Isso aqui vem direto lá da fábrica (2.0) entendeu? isso quando você recebeu cê pode vê se <u>todos</u> receberam juntos.
No contrato antigo não havia prazo para devolução do fundo de reserva, por isso não houve atraso no envio da correspondência	Rdo: [agora inclusive] nessa época, por exemplo HOje já existe, o seu contrato é antigo Rdo: =ele determina:va..- ele num tinha prazo pra pra devo- devolução desse fundo de reserva.

A seguir, apresentamos as regras constitutivas e os objetos contextuais utilizados pelo reclamante para expor seus pontos de vista e para apresentar a sua versão a respeito dos fatos. Analisamos as regras constitutivas e reguladoras utilizadas pelo reclamante com base em suas

exposições do evento problemático, descrições essas que tinham a força ilocucionária de acusações, no contexto do PROCON. Algumas vezes, o reclamante apresentou sua queixa, sob a forma de explicações, principalmente quando ele queria expor os motivos que o levaram a entrar com o processo no PROCON.

As regras constitutivas a que o reclamante recorreu foram: explicações (para expor as razões que o levaram ao PROCON) e reclamações sob a forma de relatos (do evento problemático). Tanto as explicações, como os relatos, tinham a força ilocucionária de acusações e levavam o reclamado a oferecer uma escusa, uma justificativa, ou uma recusa ao reclamante. A regra reguladora utilizada pelo reclamante foi do tipo *obrigatória*. Ele tratou a necessidade de o consórcio dar informações ao cliente como regra obrigatória, pois afirmou várias vezes que o consórcio tinha que dar uma posição ao cliente.

- O direito à informação só foi concedido após a ida ao PROCON:

Objetos Contextuais	Regra Constitutiva: relato (reclamação/acusação)
No contrato consta que o cálculo dos fundos deveria ser feito separadamente, o que não foi feito	Rte: = mais aí: no caso, é:: como consta aqui tá junto o fundo de reserva e o fundo (1.5) de reserva e o fundo (3.0) () tá aqui (.).aqui tá calculado os dois fundos juntos(.).sendo que no: no contrato (reside) que é um: né ? é separado do outro, num concorda comigo? Rte: ((barulho de celular)) (não é:, o fundo) o fundo de reserva e o [fundo comum] <u>eu</u> - o primeiro contrato que eu VI que eu LI ele: diz que: que os dois né? quando feito o pagamento, o acerto no no final do consórcio e tudo, um é feito: separadamente do outro aqui né foi calculado os dois juntos, concorda [comigo ?]
Havia prazo para devolução no fundo de reserva no contrato antigo: 90 dias (ou seja, ou consórcio teria 90 dias para informar sobre a devolução do fundo de reserva, o que não foi feito)	Rte: tinha. trinta: [d i a s] () Rte: noventa [d i a s] Rte: =nã:o pelo o que eu passei prá ela aqui, deve ter até anotado para o encerramento e para um comunicação ao menos e não houve da parte da motocenter: para comigo.
Consórcio não deu nenhuma posição ao cliente e no contrato reside que consórcio é obrigado a fazê-lo	Rte: no contrato reside que ele TEM que me dar uma posição do meu direito, do que eu tenho do que eu num tenho u u: a motocenter administradora não me deu nenhuma posição. o senhor concorda?
Motocenter não enviou nenhuma comunicação ao reclamante	Rte: (5.0) () de mais da parte que num houve acor- da parte da motocenter, entendeu [uma comunicação () do contrato]
Reclamante ficou insatisfeito com procedimento do consórcio	m::ais, a gente (fecha) assim então:(0.5)e:u fiquei muito insatisfeito mesmo foi com com co:m com o modo de (proceder) mai::s, pa pass[ou ()]

- Motivação do consumidor é de ordem moral:

Objetos Contextuais	Regra constitutiva: explicação (motivos da reclamação)
o consórcio só enviou correspondência com informações depois da reclamação ser apresentada ao PROCON há uma diferença no fundo de reserva	<é seria isso mesmo> mas doutor o o que me encarregou a entrar(0.5)com esse processo (esse esse)(1.0) de restituição(0.5)é porque não foi me dado o sistema do grupo, não mandaram carta nenhuma, a não ser quando eu procurei meus direitos, entendeu? aí <u>sim</u> dia dez eles mandaram uma carta pra mim, avisando que estaria disponível eu vim aqui mostrei pra mocinha ela fez o cálculo, (0.5) o cálculo daria um diferença de dez reais e quarenta e seis ()=
O consórcio não entrou em comunicação com o reclamante	Rte: é:: mas é: o:: motivo que me trouxe aqui não é nem pela diferença de mais ou menos de de desse valor entendeu? É mais porque pelo que eu vi no contrato que constava a: a motocenter nem entrou em comunicação comigo tanto é.. EU fui lá muitas vezes conversei com a Luisa () entendeu cheg- cheguei a pedir extrato () É mais porque é:: no contrato tá dizendo que tem que dar satisfação para o associado, né =
Reclamante só quer seus direitos	Rte: liga prá lá pede a administradora(1.8)eu não eu só estou aqui prá receber os meus direitos [eu num quero ne:m mais nem menos entendeu? eu quero()eu num gostei foi da ..()]
Reclamante só quer seus direitos	Rte: não ué, não não é nem por isso que eu vim, tanto é: que eu falei aqui, [né, e: eu tenho meus direitos, né.]

De acordo com Mills (1940, *apud* Buttny, 1985), quando um ator social apresenta motivos, ele não está simplesmente declarando as suas razões, mas está influenciando os outros e a si mesmo. Assim, o reclamante rerepresentava seus motivos para tentar convencer o reclamado a aceitar o seu ponto de vista. O reclamado, por sua vez, oferecia escusas ao reclamante, tentando se eximir da responsabilidade pelo ato; oferecia justificativas; ou oferecia uma explicação que recusava que a ofensa tivesse ocorrido, agravando assim a situação problemática. Ao oferecer explicações, o reclamado, ao mesmo tempo em que respondia ao evento prévio, também realizava um evento, ou seja, tentava providenciar os significados que poderiam não estar disponibilizados para o reclamante.

Algumas vezes, o reclamado apresentava argumentos que justificavam as ações contra o reclamante, como, por exemplo, o fato de a diferença no fundo de reserva estar embasada na lei, no contrato. Outras vezes o reclamado apresentava escusas, tentando se eximir da responsabilidade pelo ato em questão. O reclamante rerepresentava então seus motivos,

tentando anular a argumentação do reclamado. Perspectivas divergentes entravam em conflito. Reclamado e reclamante tinham diferentes visões sobre um mesmo estado de coisas no mundo e cada qual tentava apresentar a sua versão dos fatos e expor seus pontos de vista através da prática discursiva de explicação.

Ao oferecer explicações, reclamado e reclamante destacavam certos objetos contextuais, na tentativa de fazer a reconstrução hierárquica do contexto. Quando Marcos acusa o consórcio de não lhe ter fornecido informação a tempo quanto à questão da restituição de saldos credores, Paulo usa, em sua explicação, o objeto contextual “o rateio das sobras é lei” para fazer a reconstrução do evento. A explicação de Paulo tenta justificar o evento problemático, como resposta à acusação feita por Marcos, e tenta organizar os níveis hierárquicos do contexto. Ele procura mudar o nível episódico “o consórcio falhou em não dar informação em tempo hábil” para “o consórcio não falhou, pois deu as informações devidas, já que o rateio das sobras é lei”.

O que se configurou com ofensa para o reclamante, Lucas, foi o mau atendimento por parte do fornecedor de bens e serviços. Ele não desejava recompensa material, mas desejava uma recompensa de ordem moral, pois, a todo tempo ele afirmava que queria os seus direitos, ou seja, um tratamento justo. Ele tratou a necessidade de o consórcio dar informações ao cliente como regra obrigatória, pois afirmou várias vezes que o consórcio tinha que dar uma posição ao cliente. O reclamado, Marcos, por sua vez, desejava oferecer ao reclamante uma recompensa de ordem legal, embasada na lei. Ele tratou a diferença no fundo de reserva e o atraso no envio da correspondência como regras reguladoras do tipo *legítima*, já que qualquer dedução a mais nos fundos está prevista no contrato, por lei, e o atraso no envio da correspondência devido à inadimplência do grupo é procedimento normal.

Essas diferenças de perspectiva fizeram com que as explicações do reclamado não fossem aceitas pelo reclamante, que rerepresentava sua reclamação durante toda a audiência de

conciliação, sempre ressaltando que não desejava compensação material, mas que queria seus direitos. As explicações do reclamado e do reclamante funcionavam para disponibilizar os significados não vistos pelo outro. Através do uso de explicações, o reclamado tentou reconstituir o evento de fala, apresentando o seu próprio ponto de vista a respeito do que foi dito, e se eximir da responsabilidade pelo ato. O reclamante também fez uso de explicações, para apresentar sua versão sobre os fatos, tentando reconstituir o evento de fala e redefinir a situação problemática.

CAPÍTULO 4

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo investigar as explicações produzidas por mediador, reclamante e reclamado em contextos institucionais mediados: as audiências de conciliação realizadas no PROCON de Juiz de fora. Sob o viés teórico da Sociolinguística Interacional e da Análise da Conversa, de base etnometodológica, e tomando como recurso analítico o conceito de posicionamento, do Socioconstrucionismo, procuramos analisar como as explicações foram empregadas pelos participantes para expor seus pontos de vista, demonstrando sua versão discursiva para um estado de coisas no mundo, e para sinalizar seus posicionamentos em relação ao discurso proferido.

No PROCON, a meta principal é o estabelecimento de um acordo, porém, para atingir a meta, é preciso primeiro gerenciar a situação de conflito já estabelecida previamente entre as partes. Via de regra, o consumidor (reclamante) procura responsabilizar o representante da empresa (reclamado) pelos prejuízos sofridos. O reclamado, por sua vez, tenta atribuir a responsabilidade pelos danos a terceiros ou até mesmo ao próprio consumidor. O mediador tem como objetivo produzir um acordo entre reclamado e reclamante e, embora legalmente represente o consumidor, deve se alinhar ora ao reclamante, ora ao reclamado, para que o discurso do consenso seja produzido (SILVEIRA, 1999).

Ao responder a uma acusação, o reclamado apresentou explicações que funcionaram como estratégias discursivas, com funções interacionais específicas. Através do uso de explicações, o reclamado tentou reconstituir o evento de fala, apresentando o seu próprio ponto de vista a respeito do que foi dito, e se eximir da responsabilidade pelo ato.

O reclamante também fez uso de explicações, para apresentar sua versão sobre os fatos, tentando reconstituir o evento de fala e redefinir a situação problemática. O mediador,

por sua vez, se utilizou da fala explicativa para fornecer informações aos participantes, ser o porta-voz do consumidor, quando este necessitou, e tentar produzir um acordo entre as partes. Ao exporem seus pontos de vista através das explicações, os participantes se posicionaram no discurso.

No início desta pesquisa, algumas perguntas emergiram para guiar a investigação e direcionar os resultados do estudo. As respostas às perguntas de investigação foram sendo construídas ao longo do desenvolvimento da pesquisa. O primeiro questionamento de investigação dizia respeito a como os interagentes se utilizam da prática discursiva de explicações para expor seus pontos de vista. Para responder essa questão, analisamos a audiência de conciliação Motocenter, de acordo com o *processo corretivo* de Goffman (1983) e com a tipologia de explicações de Schönbach (1987) e de Scott & Lyman (1968).

Reclamante e reclamado fizeram uso de diferentes estratégias para convencer o seu interlocutor a aceitar suas posições divergentes sobre um mesmo estado de coisas no mundo. O reclamante usou a estratégia de rerepresentar o desafio, com a finalidade de levar o seu interlocutor a aceitar o seu ponto de vista, ou a sua visão a respeito da situação problemática. O reclamado, por sua vez, usou a estratégia de apresentar oferendas sob forma de explicações. A maior parte das oferendas apresentadas pelo reclamado constitui-se de escusas. Via de regra, ele tentava responsabilizar terceiros e até mesmo o próprio reclamante pelos supostos prejuízos causados.

Observando a fala do reclamante, verificamos que ele procurou deixar claro que o que se configurou como ofensa para o mesmo foi o mau atendimento por parte do fornecedor de bens e serviços. Mesmo apresentando em sua reclamação os motivos que o levaram a entrar com o processo no PROCON, que seriam a diferença no fundo de reserva, o não envio da correspondência informando o término do grupo e o mau atendimento prestado, o reclamante ressaltou, em vários momentos, que o principal motivo de sua ida ao PROCON seria o mau

atendimento. Podemos dizer que ele não desejava recompensa material, mas queria que o reclamado fizesse “penitência”, que ele se arrependesse do ato cometido.

Entretanto, o PROCON não é um órgão destinado a lidar com danos morais. Sendo assim, não haveria como o reclamado ressarcir o reclamante em relação ao dano moral de não ter sido bem atendido, pois ele apresentava suas oferendas com base em uma ordem legal, enquanto o reclamante fazia seus desafios com base em uma ordem principalmente moral. Perspectivas diferentes entraram em conflito, fazendo com que as oferendas do reclamado não fossem aceitas pelo reclamante e acirrando ainda mais a disputa. Apenas no final da audiência de conciliação, quando mediadora e reclamado chamaram a atenção para o objetivo do PROCON, que é lidar com danos materiais, e apelaram para o “bom senso” do reclamado, alegando que o valor a ser ressarcido era muito pequeno face ao tempo que iria levar para se resolver o problema, é que o reclamante finalmente desistiu de levar adiante o processo e o acordo foi assim estabelecido. Entretanto, o reclamante fez questão de deixar registrada a sua insatisfação pelo atendimento prestado.

Percebemos que tanto o reclamante quanto o reclamado se utilizaram de recursos discursivo-interacionais para alcançar os objetivos estabelecidos por eles durante a interação. O reclamante reapresentava os desafios seguidamente, para se fazer entendido. Sua reclamação muitas vezes era apresentada sob forma de uma explicação, que expunha os motivos pelos quais ele teria ido ao PROCON. As explicações do reclamante serviam para apresentar uma espécie de razão para ações, uma explanação para o “por quê” ele teria feito sua reclamação. O reclamado, por sua vez, apresentou diversas oferendas para restabelecer o equilíbrio ritual. A cada desafio do reclamante, o reclamado apresentava explicações que contavam sua versão dos fatos e demonstravam a forma como ele interpretava e reconstruía retoricamente os eventos através da fala. As explicações mais recorrentes nas oferendas do

reclamado foram as escusas do tipo *bode expiatório*. Ele também apresentou escusas do tipo *apelo à anulabilidade*, justificativas do tipo *negação da injúria* e recusas.

O segundo questionamento que direcionou nossa pesquisa dizia respeito à forma como os posicionamentos dos interagentes são exibidos através da prática discursiva de explicações. Para responder essa questão, analisamos a audiência de conciliação Banco Sul e nos ancoramos no conceito de posicionamento (DAVIES & HARRÉ, 1990; HARRÉ & VAN LANGENHOVE, 1999) como recurso analítico para o tratamento das explicações apresentadas pelos participantes. Os significados são construídos a partir da adoção de certas posições. Segundo Harré & Langenhove (1999), quando uma pessoa desenvolve uma posição particular, ela vê o mundo do ponto de vista daquela posição e em termos de conceitos que se tornam relevantes dentro das práticas discursivas particulares nas quais ela está posicionada.

Ao apresentarem suas explicações, reclamante e reclamado tornaram relevante seu posicionamento em relação à situação da interação. Por outro lado, suas explicações dependiam dos posicionamentos por eles adotados. As explicações apresentadas pelos participantes, ao mesmo tempo em que exibiam as posições assumidas por eles, eram moldadas de acordo com o posicionamento assumido e contribuíam para a elaboração de seus pontos de vista divergentes. Uma vez que um interagente adotava um posicionamento, ele vestia uma espécie de manto apropriado para a explicação a ser oferecida, pois os posicionamentos preparavam o pano de fundo no qual as explicações seriam apresentadas e, ao mesmo tempo, as explicações exibiam as posições assumidas pelos interagentes.

Na audiência de conciliação em questão, pudemos observar que os posicionamentos dos atores direcionaram a forma como os eventos foram retratados nas narrativas em termos de responsabilidade. Ao apresentar sua explicação, logo no início da audiência, Rui fez a apresentação do próprio self e do seu relacionamento com o recipiente. Como pudemos observar no segmento 45, a explicação de Rui o posicionou como representante da instituição

financeira em questão; posicionou Lucas como responsável, como alguém que agiu por livre escolha; e posicionou o banco como não responsável. Ele enquadrou a situação como uma oferta de produtos, negando que o banco tenha forçado o reclamante a fazer algo.

A partir desse momento, suas explicações foram moldadas de acordo com os posicionamentos tomados por ele. A elaboração das explicações de Rui, com as escolhas lexicais que ele fez e com as elocuições proferidas por ele, constituíam sua posição, que contrastava com a idéia de que algo tinha sido imposto. Ele apresentou duas justificativas (segmentos 47 e 51) que colaboraram para reforçar o posicionamento atribuído a Lucas por Rui, ou seja, as justificativas de Rui posicionaram Lucas, mais uma vez, como responsável pelos seus atos, como alguém que fez algo de livre escolha e não como alguém que foi forçado a tomar uma atitude.

A mediadora, por sua vez, desde o início da audiência de conciliação, enquadrou a situação como uma imposição, se alinhando ao reclamante e se posicionando como sua representante legal. Ela posicionou Lucas como vítima e posicionou o banco como responsável por tê-lo forçado a fazer um seguro contra sua vontade. Suas escolhas lexicais e as elocuições proferidas por ela também corroboraram para a construção do seu ponto de vista e reforçaram os posicionamentos tomados por ela.

Como pudemos constatar no segmento 50, Lucas fez um relato da situação ocorrida, a pedido da mediadora. O relato de Lucas tomou a forma de uma explicação. Ao explicar os motivos que o levaram a fazer a reclamação no PROCON, Lucas construiu os significados do evento em questão, se posicionou como parte fraca e posicionou a pessoa que o atendeu no banco como parte forte. Sua explicação também foi moldada de acordo com os posicionamentos que ele assumiu para si e para o outro.

No final da audiência de conciliação, Rui se posicionou como *expert* e deu instruções para Lucas de como proceder caso ele se encontrasse novamente em situação semelhante.

Este autopoicionamento de Rui, como expert, não foi gratuito. Ele o fez como uma forma de enquadrar o ocorrido como algo que não acontece corriqueiramente em sua agência e, ao mesmo tempo, de se eximir da responsabilidade, como gerente do banco, pois, em sua fala, ele explicou a atitude correta de um gerente de banco em uma situação semelhante, deixando implícito que ele agiria dessa maneira se soubesse do ocorrido.

Percebemos, então, que reclamante, reclamado e mediadora, uma vez tendo desenvolvido uma determinada posição, passaram a agir como se vissem o mundo do ponto de vista daquela posição e em termos de conceitos relevantes dentro da prática discursiva em questão. As explicações apresentadas pelos participantes, ao mesmo tempo em que exibiam as posições assumidas por eles, eram moldadas de acordo com o posicionamento assumido e contribuíam para a elaboração de seus pontos de vista divergentes.

Um último questionamento levantado em nossa pesquisa seria investigar como a prática discursiva de explicações colabora para a construção do significado. Para responder esse questionamento, analisamos a audiência de conciliação Motocenter, através do aporte teórico de Buttny (1985) e de Pearce, Cronen & Conklin (1979). De acordo com Mills (1940 *apud* Buttny, 1985), quando um ator social apresenta motivos, ele não está simplesmente declarando as suas razões, mas está influenciando os outros e a si mesmo. Assim, o reclamante rerepresentava seus motivos para tentar convencer o reclamado a aceitar o seu ponto de vista. O reclamado, por sua vez, oferecia escusas ao reclamante, tentando se eximir da responsabilidade pelo ato; oferecia justificativas; ou oferecia uma explicação que recusava que a ofensa tivesse ocorrido, agravando assim a situação problemática.

Ao oferecer explicações, reclamante e reclamado, ao mesmo tempo em que respondiam a um evento prévio, também realizavam um evento, ou seja, tentavam providenciar os significados que poderiam não estar disponibilizados para o outro e construir interacionalmente os significados preferidos para os eventos problemáticos, pois as

explicações são a apresentação da interpretação preferida do ator. O mesmo evento físico pode ser visto sob vários aspectos, dependendo das razões, intenções, crenças e motivos das pessoas.

Ao interagirem socialmente, os participantes construíram o significado de sua conversação em termos de regras interpessoais para significado e ação. As explicações de reclamante e reclamado tinham como função organizar a configuração hierárquica do contexto e mudar o significado da ação. Os atores revelaram e cancelaram objetos contextuais que podiam ser genuínos ou fabricados e organizaram estes objetos de acordo com uma regra para reconfigurar os níveis hierárquicos do contexto para o evento em questão.

Assim, as regras constitutivas a que o reclamado recorreu foram: escusas do tipo *bode expiatório* e *apelo à anulabilidade*; justificativa do tipo *negação da vítima*; e recusas. A regra reguladora utilizada pelo reclamado foi do tipo legítima. Ele tratou a diferença no fundo de reserva e o atraso no envio da correspondência como regras reguladoras do tipo *legítima*, pois ele alegou que qualquer dedução a mais nos fundos estava prevista no contrato, por lei, e o atraso no envio da correspondência devido à inadimplência do grupo era um procedimento normal.

As regras constitutivas a que o reclamante recorreu foram: explicações (para expor as razões que o levaram ao PROCON) e reclamações sob a forma de relatos (do evento problemático). Tanto as explicações, como os relatos, tinham a força ilocucionária de acusações e levavam o reclamado a oferecer uma escusa, uma justificativa, ou uma recusa ao reclamante. A regra reguladora utilizada pelo reclamante foi do tipo *obrigatória*. Ele tratou a necessidade de o consórcio dar informações ao cliente como regra obrigatória, pois afirmou várias vezes que o consórcio tinha que dar uma posição ao cliente.

Como já dissemos anteriormente, o que se configurou com ofensa para o reclamante, Lucas, foi o mau atendimento por parte do fornecedor de bens e serviços. Ele não desejava

recompensa material, mas desejava uma recompensa de ordem moral. O reclamado, Marcos, por sua vez, desejava oferecer ao reclamante uma recompensa de ordem legal, embasada na lei. Essas diferenças de perspectiva fizeram com que as explicações do reclamado não fossem aceitas pelo reclamante, que rerepresentava sua reclamação durante toda a audiência de conciliação, sempre ressaltando que não desejava compensação material, mas que queria seus direitos.

As explicações do reclamado e do reclamante funcionaram para disponibilizar os significados não vistos pelo outro. Através do uso de explicações, o reclamado tentou reconstituir o evento de fala, apresentando o seu próprio ponto de vista a respeito do que foi dito, e se eximir da responsabilidade pelo ato. O reclamante também fez uso de explicações, para apresentar sua versão sobre os fatos, tentando reconstituir o evento de fala e redefinir a situação problemática.

A contribuição desta pesquisa para o estudo da prática discursiva de explicações está calcada na opção por um trabalho que privilegiasse a análise das explicações em um contexto institucionalizado e mediado diferente dos contextos institucionalizados mediados já estudados até então na literatura. O PROCON é um contexto institucional diferente dos outros contextos institucionais que se utilizam da mediação para auxiliar na produção de um acordo, pois, no PROCON, a intervenção do mediador é moderada, podendo as partes se dirigirem umas às outras durante a audiência de conciliação em vez de se limitarem a responder às perguntas feitas pelo mediador. Isso permite que cada parte tenha a oportunidade de construir os significados da ação de acordo com seu ponto de vista e fazer a reconstrução dos eventos, cada qual oferecendo a sua própria interpretação da situação problemática.

Encerrando nossas considerações, gostaríamos de ressaltar que seria pertinente, em pesquisas futuras, analisar as explicações utilizadas pelos participantes da audiência de

conciliação, estabelecendo uma interface entre a teoria do posicionamento e os valores sociais e culturais vinculados aos desejos de face positiva e negativa.

REFERÊNCIAS

ABRITTA, C.S. & et al. A função dos desacordos nas audiências de conciliação do PROCON. In.: *SEMANA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFJF...*, Juiz de Fora, 2003.

ANTAKI, C. Explaining events or explaining oneself? In.: CODY, M. J. & MCLAUGHLIN, M.L. (Eds), *The psychology of tactical communication*. Philadelphia: Multilingual Matters, 1990. p. 268-282.

_____. Explaining and arguing: the social organization of accounts. London: Sage, 1994.

AUSTIN, J. *How to do things with words*. London: Oxford University Press, 1962.

BATESON, G. *Steps to an ecology of mind*. New York: Ballantine Books, 1972.

BENOIT, William L. *Accounts, excuses, and apologies: a theory of image restoration strategies*. New York: State University of New York, 1995.

BURKE, K. *A grammar of motives*. Berkeley: University of California Press, 1969.

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

_____. Sequence and practical reasoning in accounts episodes. *Communication Quarterly*, v. 35, p. 67-83, 1987.

_____. *Social accountability in communication*. London: Sage, 1993.

_____. *Talking problems: studies of discursive construction*. New York: State University of New York Press, 2004.

BUTTNY, R., & MORRIS, G.H. Accounting. In.: ROBINSON, W.P.& GILES, H. (Eds.), *The new handbook on language and social psychology*. New York: John Wiley & Sons, 2001. p. 285-302.

CODY, M. J., & MCLAUGHLIN, M.L. Models for the sequential construction of accounting episodes: situational and interactional constraints on message selection and evaluation. In.: STREET, R.L.& CAPELLA, J.N. (Eds.), *Sequence and pattern in communication behavior*. London: Eduard Arnold, 1985. p. 50-69.

DAVIES, B. & HARRÉ, R. Positioning: the discursive production of selves. *Journal for the Theory of Social Behavior*, v.20, p.43-63, 1990.

_____. Positioning and personhood. In.: HARRÉ, R & LANGENHOVE, L. V. (Eds.), *Positioning theory*. Oxford: Blackwell Publishers, 1999. p.32-52.

DRAPER, S. W. What's going on in everyday explanation? In.: ANTAKI, C. (Ed.), *Analyzing everyday explanation*. London: Sage, 1988. p.15-31.

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

DUCK, S. & POND, K. Friends, Romans, countrymen, lend me your retrospections: rhetoric and reality in person relationship. In.: HENDRICK, C. (Ed.), *Review of social psychology and personality*. Newbury Park, CA: Sage, 1989. p. 3-27.

GERGEN, K.J. The social constructionist movement in modern psychology. *American Psychologist*, v. 40, p. 266-275.

GOFFMAN, E. The nature of deference and demeanor. In.: *Interaction ritual*, New York: Pantheon Books, 1967. p. 47-96.

_____. *Frame Analysis*. New York: Harper & Row, 1974.

_____. Footing. In.: RIBEIRO, B. T. & GARCEZ, P.M. (orgs.). *Sociolingüística Interacional – Antropologia, Lingüística e Sociologia em Análise do Discurso*. Porto Alegre: AGE, 1998[1979]. pp.70-97.

_____. *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981.

_____. *Forms of offrey. The Principles of Pragmatics*. New York: Longman, 1983.

GUMPERZ, John J. Introduction. In: GUMPERZ, John J.; HYMES, Dell (Orgs.). *Directions in Sociolinguistics: the ethnography of communication*. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1972.

_____. On interactional sociolinguistic method. In.: SARANGI, S. & ROBERTS, C., *Work and institutional order*. Berlin, New York: Mouton de Gruyter, 1999.

_____. Introduction: language and the communication of social identity. In.: GUMPERZ, J.J., *Language and social identity*, New York: Cambridge University Press, 1982. p. 1-21.

KOCH, I. V. *Desvendando os segredos do texto*. São Paulo: Cortez, 2002.

HARRÉ, R & LANGENHOVE, L. V. *Positioning theory*. Oxford: Blackwell Publishers, 1999.

HERITAGE, J. Explanations as accounts: a conversation analytic perspective. In.: ANTAKI, C. (Ed.). *Analysing everyday explanation: a casebook of methods*. London: Sage, 1988. p.127-144.

HIGGINS, R.L. & SNYDER, C. R. Reality negotiation and excuse-making. In.: SNYDER, C.R. & FORSYTH, D.R. (Eds.), *Handbook of social and clinical psychology*. New York: Pergamon, 1991. p.769-795.

HOLLWAY, W. Gender difference and the production of subjectivity. In.: HENRIQUE, J.; & HOLLWAY, W.; URWIN, C.; VENN, L. & VALKERDINE, V. (Eds.). *Changing the subject: psychology, social regulation and subjectivity*. London: Methuen, 1984.

- HOUTKOOP-STEENSTRA, H. Accounting for proposals. *Journal of Pragmatics*, v. 14, p. 111-124, 1990.
- LANGENHOVE, L. V. & HARRÉ, R. Introducing positioning theory. In.: _____. (Eds.), *Positioning theory*. Oxford: Blackwell Publishers, 1999. p.14-31.
- MARSH, P.; ROSSER, E.; & HARRÉ. *The rules of disorder*. London: Routledge & Kegan Paul, 1978.
- MCLAUGHLIN, M.L.; CODY, M.J; & O'Hair. The management of failure events: some contextual determinants of accounting behavior. *Human Communication Research*, v. 9, p. 208-224, 1983.
- MCLAUGHLIN, M.L.; CODY M.J; & ROSENSTEIN, N. E. Account sequences in conversation between strangers. *Communication Monographs*,v. 50, p.102-125, junho, 1983.
- MILLS, C. W. Situated actions and the vocabularies of motive. *American Sociological Review*, v. 5, p. 904-913, 1940.
- MOITA LOPES, L.P. Pesquisa interpretativista em Lingüística Aplicada: a linguagem como condição e solução. *DELTA*, v. 10, N.2, P.329-383, 1994.
- _____. *Identidades fragmentadas*. Campinas, São Paulo: Mercado de Letras, 2002.
- MORRIS, G. H. Alingment talk and social confrontation. In.: STREET,RL. & CAPPELLA, J.N. (Eds.). *Communication Yearbook*. Newbury Park, CA: Sage, 1991. v. 14, p. 401-411.
- MUNTIGL, Peter & TURNBULL, Willian. *Conversational structure and face work in arguing*. *Journal of Pragmatics*, v. 29, p.225-256, 1998.
- ORBUCH, T. L. People's accounts count: the sociology of accounts. *Annual Review of Sociology*, v. 23, p. 455-478, 1997.
- PEARCE, W.B., & CRONEN, V. E. *Communication, action and meaning: the creation of social realities*. New York: Praeger, 1980.
- PEARCE, W.B.; CRONEN, V. E.; & CONKLIN, F. On what to look at when analyzing communication: a hierarchical model of actors meanings. *Communication*, v.4, p. 195-221.
- RIBEIRO, B.T. & GARCEZ, P. (Eds.). *Sociolingüística Interacional*. Porto Alegre: Age Editora, 1998.
- SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. & JEFFERSON, G. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *Veredas*, v. 7, n.12, p. 1-67, 2003 [1974]. Trad. A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation. *Language*, v. 50, n4. p. 696-735, 1974.
- SCHEGLOFF, A. *Sequence Organization*. UCLA: Department of Sociology, 1995.

SCHONBACH, P. A category system for account phases. *European Journal of Social Psychology*. v. 10, p. 195-200, 1980.

SCHONBACH, P. Accounts of men and women for failure events: applications of an account-phase taxonomy. In.: SEMIN, G.R., & KRAHE, B. (Eds.), *Issues in Contemporary German social psychology*. London: Sage, 1987. p. 97-118.

SCOTT, M.B. & LYMAN, S.M. Accounts. *American sociological Review*, v.33, p.46-62, 1968.

SEARLE, J.R. *Speech acts*. Cambridge: Cambridge University Press, 1969.

SHOTTER, J. Social accountability and the social construction of 'you'. In.: SHOTTER, J. & GERGEN, K.J. (Eds.), *Accounting for relationships: explanation, representation and knowledge*. New York: Springer-Verlag, 1989. p. 133-151.

SIGNORINI, Inês. Explicar e mostrar como fazer X em situações dialógicas assimétricas. *Trabalhos em Lingüística Aplicada*. Campinas: UNICAMP, v.18, p. 127-155, 1991.

SILVEIRA, S. B. Reclamações e movimentos corretivos: um estudo de caso. *Veredas – Revista de Estudos Lingüísticos*. UFJF, v. 3, jan./jun., 1999.

_____. Mediation strategies in institutional confrontation setting. *International Conference on Discourse, Communication and the Enterprise*. Universidade de Lisboa, Portugal, 2001.

_____. A organização interacional da mediação no PROCON. *ANPOLL*. Gramado, RS, 2002.

SILVEIRA, S.B. & GAGO, P. C. Interação de fala em situação de conflito: papéis interacionais do (a) mediador (a) em uma audiência de conciliação no PROCON. *Intercâmbio*, v. 14. LAEL-PUC/SP, 2005.

STOKES, R. & HEWITT, J.P. Aligning actions. *American Sociological Review*, v. 41, p. 838-843, 1976.

TORSBORG, Anna. Interlanguage pragmatics: requests, complaints and apologies. In.: COULMAS & MEY. *Studies in anthropological linguistics*. Mouton de Gruyter: Berlin, 1994.

WATZLAWICK, P.; BAVELAS, J.B.; & JACKSON, D.D. *Pagmatics of human communication*. New York: W.W. Norton, 1967.

ZIMMERMAN, D. H. Identity, context and interaction. In.: ANTAKI, C. & WIDDICOMBE, S. (Eds.). *Identities in talk*. London: Sage Publications, p. 87-107, 1998.

ANEXO A

Textos originais das traduções de citações em língua estrangeira

Capítulo 1

p. 17

Segmento 1: (BUTTNY & MORRIS, 2001 P. 292)

- 1 A: Uh if you'd care to come over and a little while this morning
 2 I'll give you a cup of coffe
 3 B: Hehh well that's awfully sweet of you, I don't think I can make
 4 it this morning hh uhm I'm running an ad in the paper and- and
 5 Uh I have to stay near the phone

p. 18

Segmento 2: (BUTTNY & MORRIS, 2001 P. 291)

- 1 S: So I'm a little a:: (2.2) bummed let's just say
 2 (3.1)
 3 B: Why::?
 4 S: Why you know why

p.19

Segmento 3: (BUTTNY, 1987, p.69)

- 1 CK: (Addressing C1) You don't have to wait in line just come up here
 2 C2: I was here before her, I was in line here.
 3 CK: She was here before.
 4 C3: (Addressing C2) She was in front of me and then she went to get
 5 Some things
 6 C2: Oh okay.

p. 20

Segmento 4: (BUTTNY, 1987, p.69)

- 1 OA If you want to wait a few minutes Susan can adjust your
2 frames.
3 C: Will it be a few minutes?
4 OA Yes she's with a patient right now. I haven't had
5 Experience with frames otherwise I'd do it.
6 C: What about the big boss? Or doesn't he do it?
7 OA He's with a patient right now.
8 C: Okay.

p. 42

Dicourses make available positions for subjects to take up. These positions are in relation to other people. Like the subject and object of a sentence.. women and men are placed in relation to each other through the meanings which a particular discourse makes available. (HOLLYWAY, 1984, p. 236, *apud* HARRÉ & LANGENHOVE, 1999, p. 16).

ANEXO B

Convenções de Transcrição

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

ANEXO C**AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO MOTOCENTER**

Participantes:

Med. 1: Eva, estagiária do PROCON.

Med. 2: Ana, advogada do PROCON.

Rdo.: Paulo, gerente da loja Motocenter.

Rte.: Marcos.

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

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

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

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

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

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

22 **Marcos:** =exato

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

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

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

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

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

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

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

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

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

01 **Marcos:** [a Fabiana]

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

03 **Marcos:** não não trouxe não

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

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

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

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

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

14 **Marcos:** [entendeu?]

15 **Ana:** entendi perfeitamente.

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

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

20 **Marcos:** [é, ué!]

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

23 **Ana:** ((como é que é?))

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

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

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

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

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

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

41 **Marcos:** foram CINco contemplados

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

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

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

49 **Marcos:** [já pegue:: i]

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

51 já já passei prá fre:nte

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

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

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

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

05 **Marcos:** [tá até aqui é::]tá aqui o[extrato du du::(0.5)]
06 **Ana:** [entendeu? nessa propor
07 cionalida]::de, porque está dando essa diferença de sete
08 reais mais qu-, aí é uma decisão sua, é uma coisa que pode
09 demorar um pouquinho né e:=

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

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

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

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

25 **Ana:** quer continuar?
26 **Marcos:** não. ()
27 **Ana:** não?
28 **Marcos:** não.
29 (7.0)

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

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

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

40 **Marcos:** =isso eu concordo
41 **Paulo:** entendeu? ()

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

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

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

51 **Ana:** você ficou insatisfeito com o atendimento da::
52 **Marcos:** é:: chegou cheg- chegou mês de de de vim a boleto de um
53 mês adiantado porque é:: é tudo numeradinho, né.

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

56 **Ana:** = você achou que fo::i um pouco uma falta de organização=
57 **Marcos:** =também exato foi foi o mais mesmo a: da parte pelo que eu
58 vi no contrato foi não te:r a orientação né? conforme: eu
59 que eu [vi no contrato ()] com o documento ()

60 **Ana:** [esclarecimento maiOR prá] você como consumidor né.
61 **Marcos:** é porque eu eu eu com minhas obrigações eu só eu só eu

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

ANEXO D**AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO BANCO SUL**

Participantes:

Med. 1: Ana, advogada do PROCON.

Med. 2: Bruna, estagiária do PROCON.

Rdo.: Rui, gerente do Banco Sul.

Rte.: Lucas

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

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

01 Ana: =hum =

02 Lucas: aí (ela falou)"olha, temos um seguro aqui," seguro não. ela
03 falou saúde. (.)"temos um plano de um saúde," (.)entendeu? e
04 "é bom que você faç-" (eu falei assim) "eu num quero, porque
05 eu já tenho plano de saúde, eu já te- eu já tenho. no no:
06 momento" eu num falei que eu tinha: um seguro de vida.(.) eu
07 tenho que um seguro de vida em grupo, (.)pela emp- pela
08 empresa também. Aí, eu no dia eu falei assim ó, "eu num
09 quero porque, (.) aí ela falou assim "aí vai fica difícil"
10 (.)não é? aí eu falei com ela assim, "então se se eu: então
11 quer dizer que: eu sou obrigado." eu falei né, com ela "eu
12 sou obrigado a fazer," ela falou "não. não é bom usar esses
13 te: rmos." aí ela foi e chamou a: a a menina do seguro, pra
14 me explicar, não é? talvez eu não tô explicando direito pra
15 ele,(.) aí como eu estava precisando do dinheiro, eu fui,
16 assinei(.) o cont- o contrato, não é? o::: o seguro.
17 (2.0)

18 Ana: você: ela deu a entender, que se você não fizesse o seguro,
19 ela não libe- [não]=

20 Lucas: [é]

21 Ana: [libera]ria [o: o]

22 Lucas: [é é] [é é] deu a entender que sim.()aí vai ficar
23 difícil, então.

24 Rui: quais são os valores da parcela?

25 Lucas: doze: (.)e oitenta e cinco.

26 Rui: pede o cancelamento, ué. =

27 Lucas: =doze e oitenta e cinco =

28 Rui: =se pra você não é interessante, cancela.

29 Lucas: por[que::]

30 Rui: [ago]ra é:: (.)com certeza ninguém, ninguém, lá no
31 banco, é:: de repente fala assim não, o senhor tem que fazer
32 o: o o o: (.) o: seguro, senão nós não vamos abrir a sua
33 conta e te dar o empréstimo. (.)isso não existe.

34 Ana: por quê que isso não existe? =

35 Rui: = a partir da- a partir do momento, em que < chegou alguém,
36 conversou com ele, mostrou a proposta de seguro pra ele,
37 mostrou as vantagens que ela tem, >se ele assinou é porque
38 ele tá de acordo.(.)ele esteve de acordo. entendeu?

39 Lucas: eu a- eu assinei pelo seguinte, eu assinei,(.) não porque eu
40 estava de acordo. tanto que eu falei do com ela, umas duas
41 vezes. (.) "eu não quero," (barulho externo) >ela falou<
42 "olha então que a partir momento que eu que eu não quero,
43 (.) eu falei umas duas vezes com ela ela já ("então pode
44 deixar que vou") com ela, ela foi e chamou a outra pessoa,
45 pra me explicar, o seguro. (.) então eu entendi o seguinte,
46 se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me
47 emprestar o dinheiro.

48 Rui: eu vou sugerir a você, que se você algum dia você tiver em
49 alguma outra instituição chegar e impor financeira,
50 entendeu? se você for abrir uma conta, ou fazer um
51 empréstimo, o que for,(.) se alguém isso pra você, você
52 chame um gerente, que com certeza, a: as as pessoas que
53 estão instruídas pra administrar a agência, elas não vão
54 acatar isso. mesmo que seja (.) é: bom pra pra organização
55 deles. Isso não não vai ser feito (.) porque: a gente sabe,
56 que isso não pode ser feito. =

57 Ana: não é um meio legal de se vender [o produto, não é?]

58 Rui: [é]

59 Ana: [agora]

60 Rui: [igual,]

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

05 Rui: =tá =

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

07 Rui: =humhum.

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

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

14 Lucas: ()

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

17 Lucas: =eu conversei com a ivone. =

18 Rui: =ivone. =

19 Lucas: =com a ivone. =

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

23 Rui: a selma?

24 Lucas: selma é::

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

41 Ana: tá certo assim, lucas. =

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

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

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

54 Rui: obrigado.

55 Lucas: obrigado.