

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA  
FACULDADE DE LETRAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGÜÍSTICA

**PRÁTICAS DE INTERVENÇÃO DE TERCEIRAS-PARTES EM AUDIÊNCIAS DE  
CONCILIAÇÃO DO PROCON**

**Vivian Faria Weiss**

Juiz de Fora, agosto de 2007

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA  
FACULDADE DE LETRAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGÜÍSTICA

**PRÁTICAS DE INTERVENÇÃO DE TERCEIRAS-PARTES EM AUDIÊNCIAS DE  
CONCILIAÇÃO DO PROCON**

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

Orientador: Prof. Dr. Paulo Cortes Gago.

Juiz de Fora, agosto de 2007

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

**PRÁTICAS DE INTERVENÇÃO DE TERCEIRAS-PARTES EM AUDIÊNCIAS DE  
CONCILIAÇÃO DO PROCON**

Dissertação de mestrado apresentada à banca de defesa como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Letras. Aprovada em 27/08/2006, pela Banca Examinadora composta por:

---

Orientador: Prof. Dr. Paulo Cortes Gago  
Universidade Federal de Juiz de Fora

---

Prof. Dr<sup>a</sup> Amitza Torres Vieira  
Universidade Federal de Juiz de Fora

---

Prof. Dr. José Carlos Gonçalves  
Universidade Federal Fluminense

Juiz de Fora, agosto de 2007

## AGRADECIMENTOS

Ao final de mais uma etapa acadêmica, agradeço a todos aqueles que contribuíram para tornar este trabalho possível. Entre eles, dedico meus especiais agradecimentos:

- aos meus pais, Antonio Carlos e Marília, pelo amor incondicional, pelo apoio e paciência para que essa etapa fosse concretizada;
- aos meus irmãos, Cristiane e Vinicius, pelo carinho e pela confiança;
- ao Vinicius, meu namorado, pela paciência, pela força nos momentos mais difíceis e pela disponibilidade em ajudar sempre.
- ao meu orientador, Paulo, pela orientação dedicada durante o desenvolvimento deste trabalho, pela competência, pela confiança e pelo aprendizado e carinho desde a Iniciação Científica;
- aos professores Amitza Torres Vieira e José Carlos Gonçalves por terem aceitado o convite para fazer parte da banca examinadora do meu trabalho;
- a todos os meus amigos e familiares, sempre presentes em minha vida;
- às minhas amigas Maurita e Renata, pelo carinho e incentivo;
- ao amigo Roberto pelo apoio nos momentos mais difíceis;
- à Lucilene, pela disponibilidade e dedicação em ajudar;
- a todos os professores do Programa de Pós-Graduação em Lingüística pelos ensinamentos;
- aos colegas, professores e amigos da UFJF;

- à FAPEMIG pela concessão de bolsa de fomento à pesquisa.

## SUMÁRIO

<b>RESUMO</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	9
<b>2. PRESSUPOSTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS</b> .....	13
2.1. SOCIOLINGÜÍSTICA INTERACIONAL E TEORIA DOS PAPÉIS DE TERCEIRAS-PARTES.....	14
2.2. ANÁLISE DA CONVERSA ETNOMETODOLÓGICA.....	23
2.3. INTERVENÇÃO DE TERCEIRAS- PARTES E PRÁTICAS SOCIAIS.....	31
<b>3. METODOLOGIA</b> .....	40
3.1. CARACTERIZAÇÃO DOS DADOS.....	44
3.2. BREVE HISTÓRICO DAS AUDIÊNCIAS.....	47
<b>4. ANÁLISE DE DADOS</b> .....	51
4.1. ANÁLISE QUALITATIVA DO QUADRO-SÍNTESE.....	52
4.2. PRÁTICAS DE INTERVENÇÃO DE TERCEIRAS-PARTES EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO DO PROCON.....	60
4.2.1. Avaliação da ilegalidade da empresa.....	60
4.2.2. Auto-iniciação de proposta.....	66
4.2.3. Encaminhamento do caso à justiça.....	70
4.2.4. Avaliação Interacional.....	72
4.2.5. Pedido de ação futura.....	76
4.2.6. Pedido de Narração.....	80
4.2.7. Solicitação de proposta.....	84
4.2.8. Apresentação da reclamação.....	85
4.2.9. Pedido de informação.....	90
4.2.10. Explicação dos Procedimentos Legais.....	93
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	96

<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>101</b>
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo descrever algumas das práticas (ações) de intervenção de terceiras-partes nas audiências de conciliação no PROCON. Utilizamos como referencial teórico-metodológico a Análise da Conversa Etnometodológica e Sociolingüística Interacional, além da teoria de Intervenção de Terceiras-Partes e Práticas Sociais. Em um primeiro momento, elaboramos um quadro que sintetiza as características de nosso banco de dados. A partir desse instrumento, selecionamos algumas práticas usadas pelos mediadores do PROCON para facilitar a comunicação entre as partes envolvidas e amenizar o conflito. Ao término da análise, concluímos que as práticas se constroem sobre três eixos: *práticas de Mediação, práticas de Conciliação e práticas voltadas para a defesa do Consumidor*. Como *práticas de mediação*, destacam-se: avaliação interacional, pedido de ação futura, pedido de narração, solicitação de proposta; *as práticas de Conciliação*: avaliação interacional, avaliação da ilegalidade da empresa, auto-iniciação de proposta, encaminhamento do caso à justiça; já como *práticas dirigidas à defesa do consumidor*, citam-se: apresentação da reclamação, pedido de informação e explicação dos procedimentos legais. O estudo evidenciou a orientação dada por terceiras-partes do PROCON quanto às questões de ordem legal nas audiências de conciliação.

Palavras-Chave: práticas de mediação, conciliação, defesa do consumidor, orientação legal.

## ABSTRACT

The present study is aimed at describing some of the practices (actions) of intervention of third parties in conciliation hearings at PROCON. As a theoretic and methodological reference, we have followed the orientation of Ethnometodological Conversation Analysis and Interactional Sociolinguistics, beyond the theory of Intervention of Third-Parties and Social Practices. In a first moment, we have elaborated a frame that synthesizes the characteristics of our data bank. By this instrument we selected the practices used by the mediators of PROCON in order to facilitate the communication between the involved parts and to diminish the conflict. By the end of the analysis we concluded that the practices are constructed in three axes: *Mediation practices*, *Conciliation practices* and *practices oriented to the consumer defense*. As *Mediation practices* we emphasize interactional assessment, request for future action, request for narrative, requirement of proposal; *Conciliation practices*: interactional assessment, assessment of the illegality of the enterprise, auto starting of proposal, designation of the case to court; as *practices oriented to the consumer defense*, we have: complaint presentation, request for information and explanation of legal procedure. The study showed the orientation given by third-parties of PROCON with reference to legal order questions in conciliation hearings.

Keywords: mediation practices, conciliation, consumer defense, legal orientation.

## 1. Introdução

Desde o final do século XX, a intervenção de terceiras-partes não adversarial, em caráter institucional, passou a constituir uma forma alternativa de resolução de conflitos. Isso se deve à demanda de novos instrumentos de negociação ocorrida na segunda metade do século passado. Esse método de resolução de disputa surgiu como solução rápida e eficiente aos problemas de negociação e conflito enfrentados pelas pessoas. Sua informalidade permite articular diferentes culturas, sua velocidade de resolução se adapta às necessidades de agilidade da vida moderna.

A intervenção de terceiras-partes não adversarial vem sendo o instrumento de autocomposição, ou seja, uma alternativa de resolução de disputa na qual as partes criam a sua própria defesa, em vez de colocá-la a cargo de um advogado, por exemplo. Além disso, é a forma eleita pelos mais diferentes setores da convivência humana, como aqueles do âmbito político, comercial, trabalhista, empresarial e familiar. Ao privilegiar a autoria na negociação, uma vez que possibilita o surgimento das soluções para a questão em pauta pelos próprios negociantes, esse tipo de resolução de conflito tem conseguido lugar de destaque.

Ágil e informal, o método não adversarial possibilita a redução drástica dos custos financeiros e do desgaste emocional provocado pelo desentendimento, abreviando o tempo de duração do desacordo e do litígio. Denota vantagem na relação custo-benefício, mais produtiva do que a do uso de outros recursos. Regida pela autonomia da vontade das partes, ela busca cuidar da satisfação mútua dos interesses das partes envolvidas no processo, tendo o seu início e término deliberado por estes em comum acordo (KARAMBAYYA & BRETT, 1994).

Este estudo terá como foco a *mediação* e a *conciliação*, embora existam outras formas não adversariais de intervenção de terceiras-partes, como a negociação e a arbitragem. Nos dias atuais, as primeiras se envolvem em disputas interpessoais, organizacionais e comunitárias. No contexto das audiências de conciliação do PROCON, órgão de defesa do consumidor, com o qual trabalhamos aqui, a terceira-parte é central na geração de idéias e manipulação das interpretações dos enquadres das partes em conflito, para que elas cheguem a um acordo.

A denominação de terceira-parte usada na instituição é de mediador. Porém, o termo “mediador” é muito genérico e engloba uma série de outras funções na audiência. É preciso enfatizar que o mediador não é aquele que está no meio das partes, eticamente impedido de interferir nas soluções criadas por elas e de divulgar a existência e o conteúdo do processo. O mediador é um profissional especializado e capacitado para atuar como facilitador do diálogo para o entendimento.

Ressaltamos que o mediador auxilia na identificação de interesses comuns, dos impasses que inviabilizam o acordo. A necessidade de parecer de outros profissionais pode ser por ele identificada e a construção de uma agenda de negociação que inclua a ampliação de alternativas para solução da controvérsia, elaborada (ALMEIDA, 2007a; FOLGER & JONES, 1994; MOORE, 1994; ROCHA, 2007; SOUSA, 2007). Porém, acreditamos que o mediador do PROCON não representa uma terceira-parte neutra como acredita a literatura de mediação, pois o PROCON é um órgão pró-consumidor, o que já o torna parcial. Além disso, o mediador torna-se parcial também ao exercer ações de conciliador, quando, por exemplo, opina sobre o caso, dá sugestões, explica às partes os prejuízos de uma disputa judicial, etc.

Para embasamento do foco de estudo proposto neste trabalho, as audiências de *conciliação*, faz-se relevante também discutir a perspectiva de pesquisa adotada. Destacamos os três tipos de perspectivas metodológicas adotadas nas pesquisas qualitativas de mediação: 1) pesquisa baseada na memória dos profissionais, em que o analista se baseia em fragmentos de memória do profissional e tenta transformá-los em dicas práticas para os profissionais da área em questão, como por exemplo, a mediação (FOLGER & JONES, 1994); 2) pesquisa em laboratório, em que o analista cria um cenário não real, no qual algumas pessoas simulam uma situação de interação e, a partir desta, apresenta conclusões; 3) perspectiva da comunicação, pesquisa feita a partir de dados reais de fala, que são transcritos minuciosamente – o analista, como tem os dados gravados, pode escutar a fita mais de uma vez para dela tirar observações analíticas da interação (ERICKSON, 1990).

Adotamos neste estudo a perspectiva da comunicação sugerida por Putnam & Folger (1988) e Putman & Roloff (1992), os quais apontam três princípios que a fundamentam. O primeiro é o foco na análise microssocial dos aspectos verbais e não-verbais, incluindo a estrutura e o desenvolvimento do processo de mediação como um todo. O segundo princípio é a direção para a formação social de sentido e

as estruturas interpretativas usadas na construção do significado da comunicação. Esse princípio examina como as perspectivas de disputantes e de terceiras-partes são reveladas e negociadas na interação conflituosa. O terceiro princípio da perspectiva da comunicação dá-se na inter-relação entre texto e contexto. Assim como o texto afeta o contexto, o contexto afeta o uso e o sentido dos elementos textuais que, por sua vez, é comunicação (FOLGER & JONES, 1994).

Apesar de Folger & Jones (1994) proporem uma perspectiva de comunicação para o estudo da negociação e conflito, essa perspectiva não é levada a cabo, porque todas as discussões se baseiam em fragmentos de memória da prática dos mediadores. Somente Greatbatch & Dingwall (1994), em um dos capítulos desse livro, discutem as intervenções de mediadores em ambientes de divórcios em dados reais de fala-em-interação. Além disso, Folger & Jones (1994) afirmam trabalhar com a noção de comportamento, mas suas discussões se fazem a partir de modelos *a priori*. Retirei

A motivação para este trabalho se deu a partir de minha experiência em Iniciação Científica, no Projeto “Mediação e Interação Social no PROCON”, no período de agosto de 2004 a julho de 2005. Esse projeto despertou bastantes reflexões teóricas acerca da Análise da Conversa Etnometodológica, da Sociolinguística Interacional e da teoria de Mediação, que nós utilizamos em nossa construção ideológica e na análise dos dados.

Como contribuição para a Mediação, fizemos um artigo (GUEDES & WEISS, 2006), com base no artigo de Silveira & Gago (2005), com discussões preliminares sobre os papéis exercidos pelo mediador em audiências reais de conciliação no PROCON, o qual foi apresentado no “1º Encontro Mineiro de Análise do Discurso: Gêneros, Comunicação e Sociedade”, promovido pela Faculdade de Letras da Universidade Federal de Minas Gerais.

A experiência no PROCON mostrou que, na conduta mantida pelo mediador, há orientação para o aspecto legal da reclamação, isto é, busca-se o apoio no Código de Defesa do Consumidor para a fundamentação ou não da queixa. Esse tipo de atitude do mediador distancia o PROCON do que preceitua a literatura de mediação – uma forma alternativa de resolução de conflito, em que há orientação para se obter um acordo – e o coloca como um órgão fortemente direcionado para o aspecto de legalidade/ ilegalidade da reclamação.

O nosso objetivo aqui é descrever o papel do PROCON como instituição. O foco da pesquisa é analisar, seqüencialmente, as práticas de intervenção de terceiras-partes nas audiências do PROCON. Tendo em vista a existência de poucos estudos de análise seqüencial que trabalhem com dados reais de fala, essa discussão é de suma importância para o estudo da mediação. Não se trata de um modelo ou manual para terceiras-partes, mas de uma proposta de discussão para os profissionais da área.

O estudo das práticas do mediador pautar-se-á nas discussões de Schlickmann (2002), Schegloff (1995) e Ostermann (2003). Destacam-se as questões que norteiam esta pesquisa:

1- Quais são as práticas de intervenção de terceiras-partes encontradas nas audiências de conciliação do PROCON?

2- As práticas encontradas condizem com os conceitos de mediador e de conciliador discutidos na literatura? Se não, haveria outra categoria em que estas práticas se enquadrem?

No que tange à organização desta dissertação, será dividida em cinco capítulos. No capítulo 1, apresenta-se a Introdução. Dos pressupostos teóricos-metodológicos, ocupa-se o capítulo 2, no qual apresentamos uma revisão bibliográfica das quatro teorias que norteiam neste trabalho: Sociolingüística Interacional, Análise da Conversa Etnometodológica, teoria de Intervenção de Terceiras-partes e Práticas Sociais. No capítulo 3, colocamos as questões metodológicas da Análise da Conversa Etnometodológica e da Sociolingüística Interacional, por se tratar de uma pesquisa de caráter qualitativo e interpretativista, radicalmente local, focada na microanálise seqüencial de dados reais de fala, levando em conta o que os participantes tornam relevante na interação. Após essa discussão, apresentam-se os dados utilizados neste trabalho. No capítulo 4, analisam-se as práticas das terceiras-partes do PROCON. Por último, são traçadas as considerações finais.

## **2. Pressupostos teóricos**

Esta proposta de estudo inscreve-se em uma tradição de pesquisa em Lingüística Interacional, que abarca as áreas de Sociolingüística Interacional e de Análise da Conversa Etnometodológica.

A Lingüística Interacional tem como objetivo estudar a estrutura da língua e o uso lingüístico em situações reais de fala, a fim de demonstrar como as estruturas lingüísticas e padrões de uso são mutuamente constituídos na e pela interação. Na lingüística Interacional, a fala é considerada como um produto em curso ou emergente em um evento social, e a linguagem é vista como fornecedora de um conjunto de recursos para a realização de ações e metas dentro deste evento (COUPER-KUHLEN & SELTING, 2001).

Quanto à noção de contexto, os lingüistas interacionais têm uma visão dinâmica, interpretando-o como uma propriedade de “mão dupla”, no sentido de que o uso lingüístico tanto reflete como produz contextos. A contextualização deve ser entendida com referência a uma teoria da interpretação (Gumperz 1982). Esse autor afirma que a contextualização, na interação, se efetiva através de pistas co-textuais e contextuais (escolhas lexicais, expressões formulaicas, prosódia, elementos paralingüísticos) que determinam a interpretação de enunciados.

Assim, nesta dissertação, trataremos da Sociolingüística Interacional, Teoria dos Papéis de Terceiras-partes, Análise da Conversa Etnometodológica, Intervenção de Terceiras-partes e Práticas Sociais, que comporão a parte teórica do estudo.

## **2.1- Sociolingüística Interacional e Teoria dos Papéis de Terceiras-partes**

O termo “sociolingüística” foi cunhado na década de 50, na tentativa de unir as perspectivas dos lingüistas e sociólogos a fim de dar conta de assuntos como o lugar da linguagem na sociedade e, em particular, do contexto social da diversidade lingüística.

A sociolingüística tem forte relação com as ciências sociais, principalmente com a Sociologia, Antropologia, Psicologia Social e Educação. Ela engloba, entre outras coisas, o estudo do multilinguismo, dialetos sociais, interação conversacional e as atitudes em relação à língua. Vários autores dividiram de diferentes maneiras o amplo campo da sociolingüística. Alguns distinguiram entre sociolingüística teórica (que se concentra em fornecer modelos e métodos para analisar as comunidades e variedades de fala) e a aplicada (que se concentra em implicações sociais e políticas de diferenças no uso da linguagem em várias áreas de vida pública).

Mais tarde, a sociolingüística é dividida em dois amplos campos: a macro e a microssociolingüística. A primeira tem a sociedade como ponto de partida e delinea a linguagem como fator pivô na organização das comunidades. Já a microssociolingüística se inicia com a linguagem e as forças sociais como fatores essenciais de influência na estrutura das línguas (ROMAINE, 1995).

No interior da microssociolingüística, na perspectiva Variacionista, Labov (1960) foi o primeiro a introduzir a metodologia sistemática para a investigação dos dialetos sociais e o primeiro a examinar em larga escala a sociolingüística de uma comunidade urbana. Apesar da introdução de novos métodos para a investigação de dialetos sociais pela correlação entre variáveis sociolingüísticas e fatores sociais na microssociolingüística, os sociolingüistas têm desenvolvido estudos com a introdução de novos parâmetros externos à linguagem, como, por exemplo, classe social, estilo, idade, sexo, etc. (ROMAINE, 1995).

Os microssociolingüistas variacionistas estudam os fatores que promovem a manutenção e a mudança das línguas. A mudança lingüística geralmente envolve bilingüismo como um estágio para o monolingüismo em uma nova língua. Existem muitos fatores que são responsáveis pelas mudanças lingüísticas, tais como religião e educação, seleção de padrões, atitudes de grupos majoritários e minoritários, etc.

Abordar-se-á agora a Sociolingüística Interacional, abordagem da microssociologia interacionista, uma das perspectivas adotadas neste trabalho. Em linhas gerais, a Sociolingüística Interacional coloca como foco central de análise o conhecimento sociocultural-cognitivo que se constrói e se expressa nas interações face a face e defende que as variações não-padrão de fala são estruturas tão complexas, regidas de regras e aptas a expressar argumentos lógicos, quanto à forma padrão (ROMAINE, 1995). Esse conhecimento sociocultural-cognitivo está na base das interpretações sobre a situação comunicativa, dos papéis desempenhados e dos enunciados produzidos pelos participantes. A questão básica desta tradição de análise sociolingüística é o quão bem-sucedida é a comunicação e como este sucesso está relacionado ao conhecimento sociolingüístico. Assim, são focos centrais da sociolingüística interacional a forma como os membros de uma comunidade identificam os eventos de fala, como o *input* social varia no curso da interação e como o conhecimento social produz a interpretação das mensagens. O significado é, portanto, construído por um processo complexo de sinais lingüísticos e não lingüísticos ancorados no contexto (SCHIFFRIN, 1994).

A Sociolingüística Interacional contribui neste trabalho com a discussão dos conceitos de *alinhamento*, *footing* e *enquadre*. Goffman (1974) entende enquadres como estruturas sociais reconhecidas pelos interactantes, numa relação dinâmica de construção de significados, tendo como principal lugar de expressão os aspectos semióticos da comunicação humana, em relação íntima com a linguagem. Desta maneira, os enquadres se adaptam às formas complexas de nossa vida cotidiana, conforme a condução interacional que elegemos uns para com os outros, dinamizando o que queremos dizer e representar. Ao apresentar a concepção de enquadre como uma estrutura dinâmica, flexível e sensível às influências das intenções e representações dos interlocutores, o referido autor estabeleceu um caráter recorrente aos encontros sociais. Nesta perspectiva, privilegia o falante como agente de mudanças e de condução do envolvimento interacional.

Assim, Goffman (1974) afirma que o significado das ações sociais é definido em função dos enquadres que governam e organizam os eventos sociais. Os enquadres são, então, as macrorrepresentações sociais, expressas na organização ritualizada das interações. Neste sentido, a análise do contexto em Goffman se ancora em uma preocupação básica: o processo pelo qual o conhecimento social produz a interpretação das ações em situações de fala.

O alinhamento é definido por Goffman (1981) como a postura, a posição ou a projeção do *self* em relação a si mesmo, ao outro e ao enunciado. Para que esse conceito fique mais claro, pode-se pensar, por exemplo, num candidato em uma entrevista de emprego. Espera-se ele tenha uma postura delicada, gentil, tanto na maneira de se referir ao entrevistador, quanto no uso da linguagem, bem como que busque a melhor forma de se apresentar. Portanto, o alinhamento envolve tanto o aspecto verbal quanto o não-verbal.

A partir da noção de alinhamento ('footing') proposta por Goffman (1981), Tannen & Wallat (1998) definem *footing* como uma outra forma de falar de uma mudança em nosso enquadre dos eventos, uma mudança no alinhamento que assumimos para nós mesmos e para os outros presentes, expressa na forma em que conduzimos a produção ou recepção de uma elocução. Em outras palavras, para Goffman (1981), o *footing* seria uma mudança de postura do *self* na sua relação consigo mesmo, com o outro e com o enunciado que está sendo proferido ou recepcionado: mudança do alinhamento, da postura, da projeção do *self*.

Tannen & Wallat (1998) dão um exemplo claro dessa mudança de alinhamento, seria o que se pode observar em uma consulta pediátrica, na qual o pediatra deve, a todo momento, mudar sua postura e até mesmo sua linguagem, para ora explicar à mãe a respeito da doença de seu filho, ora interter a criança para realizar um exame, ora ensinar para os futuros médicos o caso da paciente e como proceder diante dele. Essas situações exigem uma alteração de *footing*.

Torna-se importante também diferenciar *enquadre interacional* de *esquema de conhecimento*. O primeiro está ligado ao enfoque dado pela Sociologia e Antropologia aos enquadres interativos de interpretações, ou seja, às ações desempenhadas na interação, já a expressão *esquema de conhecimento* está ligada à concepção da Psicologia e da Inteligência Artificial, ou seja, às visões ou expectativas dos participantes sobre o mundo (TANNEN & WALLAT, 1998).

Na mediação, o conceito de enquadre e de alinhamento é tratado por alguns autores, apesar de eles não serem ligados à Sociolinguística Interacional. Sheppard, Blumenfeld & Roth (1989), ao investigarem os efeitos dos antecedentes e conseqüências dos "enquadres" que as terceiras-partes impõem na disputa, apontam três enquadres dominantes, usados como ferramentas pelas terceiras-partes para projetarem alinhamentos sobre/para os outros: o *enquadre correto-errado*, em que um disputante é dado como certo e o outro como errado; o *enquadre*

*multidimensional*, no qual é reconhecida a legitimidade dos interesses de cada uma das partes; o *enquadre de finalização do conflito*, em que a disputa é vista como sintoma de um extenso conflito. Esses autores acreditam que os enquadres são uma interpretação cognitiva do conflito.

Essa concepção dos enquadres é estática, ou seja, para essa teoria, em cada interação há apenas um único tipo de enquadre. Além disso, Sheppard, Blumenfeld & Roth (1989) utilizam, em sua análise, fragmentos de memória dos participantes a respeito de suas situações de conflito, em vez de usarem gravações de fitas com dados reais de fala. Com a utilização dos fragmentos de memória, a análise fica bastante superficial, já que a memória humana é limitada e não guarda todos os aspectos da interação. Nós corroboramos com a tese de que o processo de resolução de disputa pode envolver a negociação explícita ou implícita sobre os enquadres, assim, os que são usados nas disputas são dinâmicos, mudando de acordo com o curso da interação entre as partes (TANNEN & WALLAT, 1998).

Tracy & Spradlin (1994), autores citados em teoria da Mediação, corroboram esse enfoque. Observaram que alguns administradores de terceiras-partes usavam a sua autoridade organizacional, ora de investigador, ora de conselheiro, para estruturar e direcionar as disputas entre as partes. Kolb (1985) sugere que os administradores levem experiências e percepções que contribuam para um maior envolvimento da disputa para a função da terceira-parte. Sendo assim, entende-se que os “enquadres” emergem e se alteram durante o processo de resolução de disputa, como um resultado de interações entre a terceira-parte e o contexto (Tracy & Spradlin, 1994).

As contribuições de Tracy & Spradlin (1994) vão ao encontro do posicionamento adotado neste estudo de que os enquadres podem mudar ou surgir na interação, dependendo da interpretação dos participantes e os seus objetivos numa audiência de conciliação. Além disso, a terceira-parte pode promover a mudança ou o surgimento de um enquadre para auxiliar na resolução da disputa. Por exemplo, se ele mudar o enquadre da reclamação de má prestação de serviço para a conduta ilegal do reclamado, este poderá ser levado aos tribunais civis e ser processado.

Moore (1994), guiado pelo conceito de “enquadre” (“framing”), aponta-nos o termo “reenquadre” (“reframing”), que é utilizado, na mediação, para mudar ou modificar o “enquadre” original e para torná-lo mais aceitável. O “reenquadre”

envolve a redefinição ou interpretação de uma comunicação na descrição de um problema, ou na situação de resolução de um problema, para que a comunicação seja mais aceitável para receber as partes. Também adotamos em nosso trabalho o conceito de reenquadre de Moore (1994), por acreditarmos que a terceira-parte possa reinterpretar o discurso das partes, caso perceba que se equivocou *a priori*.

Abordaremos agora a Teoria de Papéis das Terceiras-partes, que traz também contribuições para esse estudo. Goffman (1981), precursor dos estudos sobre papéis, apresenta dois momentos na Teoria dos papéis de terceiras-partes: um em que entende os papéis como modelos *a priori* (GOFFMAN, 1961), e outro em que o autor concebe os papéis como negociados na interação e, por isso, está fortemente ligados aos dados reais de fala (GOFFMAN, 1981).

Goffman (1961) afirma que as formulações clássicas dos conceitos de papéis advêm da tradição socioantropológica, que leva ao desenvolvimento da estrutura conceitual chamada de “Teoria dos Papéis”. Para ele, papel é a atividade em que o indivíduo está engajado para agir em termos normativos naquela interação.

Os papéis dos indivíduos, conforme pontua Goffman (1961), ocorrem largamente no ciclo de situações sociais face a face. Esses vários tipos de papéis do indivíduo na interação são chamados de conjunto de papéis (role-set). Um exemplo disso são os inúmeros papéis que desempenhamos em vários tipos de interações: na posição de filho, mãe, chefe, dentista, e outras. O problema dessa teoria é que ela concebe os papéis *a priori*, desvinculados dos dados reais. No caso de uma situação de interação com um médico, com base nessa concepção, o profissional é visto apenas como tal, ainda que se comporte como um amigo conselheiro.

Em outro momento, Goffman (1981) define os papéis como regras normatizadas por padrões de comportamento, que servem de modelo de ação para os mediadores em suas intervenções em disputas. Nessa concepção, os papéis estão associados a ações de indivíduos em determinados contextos, que são julgadas em função de um padrão de normatividade. Esses papéis estão inseridos dentro do estoque social de conhecimento, no qual encontra-se ações possíveis para aquele contexto específico (GOFFMAN, 1981).

Neste trabalho, adotamos a visão de Goffman (1981). Apesar de reconhecermos que já temos algum conhecimento prévio e expectativas a respeito dos papéis sociais que desempenhamos na interação, não podemos estabelecer *a priori* quais serão selecionados em uma dada situação.

Uma das maiores contribuições de Goffman (1981) é a desconstrução das noções tradicionais de falante e ouvinte, que tratam o primeiro como mero transmissor da mensagem e o segundo apenas como receptor da mensagem. O autor propõe uma nova classificação para esses termos.

A noção de falante se prende a funções: autor, animador e responsável. Trata-se da função de autor quando o falante se expressa em seu próprio nome, expõe suas idéias em relação ao mundo: o falante é “dono do script”. Animador é quando o falante se faz de porta-voz de alguém ou de alguma entidade, não se comprometendo com o discurso que está proferindo, ou seja, atua apenas como uma caixa sonora dos enunciados, não cabendo a si nem a autoria nem a responsabilidade do que é dito. Quanto à função de responsável, está ligada ao sentido legal, jurídico do termo, assume-se a responsabilidade pelo que é dito. É possível que se dê a sobreposição dessas três funções em uma mesma pessoa. Um proprietário de uma empresa, por exemplo, pode exercer a função de animador, responsável e autor, ao mesmo tempo. Porque ele pode preparar um discurso (autor), proferi-lo (animador) e ter responsabilidade judicial por ele (responsável).

A noção de ouvinte foi reexaminada, levando em conta a participação ratificada ou não desse participante na interação social. O ouvinte ratificado pode ser endereçado ou não-endereçado, e o não-ratificado pode ser circunstante ou intrometido. O ouvinte pode ser ratificado verbalmente como endereçado pelo falante, mas também pode ser considerado por ele como ouvinte ratificado não-endereçado. A configuração de ouvintes em uma dada elocução é chamada por Goffman (1998 [1981]) de *status* de participação. E a configuração estabelecida entre falantes e ouvintes é chamada de estrutura de participação (GOFFMAN, 1981).

Na literatura de mediação, também há o estudo dos papéis. Karambayya & Brett (1994) identificaram cinco papéis para a terceira-parte: o autocrata, o mediador, o árbitro, o motivador e o restaurador. O autocrata controla o resultado e todo o processo, inclusive a interpretação de informações relevantes para a disputa. O mediador não tem controle supremo sobre o resultado, mas pode influenciar durante a interação de resolução de disputa. O árbitro se utiliza das regras de intervenção de terceiras-partes, mas não interfere na interpretação do discurso das partes. O motivador usa o controle que exerce sobre os recursos para mover os

disputantes para a resolução de disputa. O restaurador usa a autoridade para demover os disputantes do conflito.

É importante destacar que Karambayya & Brett (1994) propuseram esses papéis como um modelo concebido *a priori*, os quais não foram checados em dados reais de fala, apesar de os organizadores desse livro, Folger & Jones (1994), assumirem, na introdução, uma perspectiva de comunicação para o estudo do conflito e da negociação.

Silveira & Gago (2005), que utilizam os pressupostos teóricos da Análise da Conversa Etnometodológica e da Sociolinguística Interacional, apontam três papéis para o mediador: o orquestrador, o *expert* e o negociador. O papel de orquestrador é exercido quando o mediador gerencia a alocação de turnos e controla a estrutura de participação. O de *expert* se dá quando os mediadores procuram desempenhar o controle da interação com base em lei. Principalmente, prestando informações de natureza legal, com base no Código de Defesa do Consumidor. No papel de negociador, o mediador é responsável pela interpretação do discurso das partes, para que possa tentar chegar a um acordo razoável para ambas as partes. Além desses três papéis, Silveira & Gago (2005) perceberam que o papel de defensor também é encontrado nas audiências. Nesse papel, o mediador se alinha como defensor do consumidor lesado e, por isso, tenta fazer com que o reclamado atenda à reclamação do reclamante.

Guedes & Weiss (2006) propõem a extensão de dois papéis além daqueles sugeridos por Silveira & Gago (2005): animador e moderador. No primeiro papel, o mediador se comporta como um porta-voz do reclamante, relatando, em nome deste, ao representante da empresa de bens e serviços, a reclamação feita. O segundo, denominado moderador, ocorre quando o mediador adota uma postura de “bom-senso” para que o acordo não seja injusto para nenhuma das partes.

Cabe salientar que o estudo da Teoria dos Papéis foi muito importante para nosso trabalho porque evidenciou a amplitude de papéis sociais que a terceira-parte pode assumir, papéis estes que são co-construídos pelos participantes na interação.

Além do estudo da teoria dos papéis, para analisarmos o posicionamento do mediador nas audiências de conciliação, recorreremos ao estudo das identidades no livro “Identities in Talk” de Antaki & Widdicombe (1998) e a Silveira & Gago (2005), no artigo intitulado “A identidade como recurso dos participantes: uma perspectiva êmica de análise das identidades em uma audiência de conciliação PROCON”.

Silveira & Gago (2005) propõem um estudo das identidades através de uma perspectiva construtivista e êmica, ou seja, as identidades são construídas no aqui e agora da interação e servem como instrumento para os participantes conduzirem a sua vida em sociedade. Assim, a identidade é vista por esses autores como um fenômeno “discursivo, co-construído e negociado em situações de fala-em-interação” (SILVEIRA & GAGO, 2005, p.1).

Antaki & Widdicombe (1998) estudam o “espírito” etnometodológico da vida social como um negócio em que as pessoas conduzem a si mesmas nas suas práticas do dia-a-dia. Esses autores não tratam as pessoas como informantes, nem interpretam o que elas dizem, muito menos especulam as forças que as fazem dizer isso; mas sim, procuram estudar como a identidade é usada na fala, construída nas interações do dia-a-dia.

Zimmerman (1998), que também trata da questão das identidades, afirma que o conceito de identidade pode ser especificado como uma avaliação independente e variável usada pelos participantes em suas escolhas discursivas e lingüísticas particulares, como um significado de referência para e fazendo referências sobre o *self* e o outro.

Esse autor apresenta a identidade como um elemento de contexto para a fala-em-interação. O foco de seu estudo se dirige à forma como a orientação para as identidades traz o contexto proximal (a orientação turno a turno para o desenvolvimento de seqüências de ação para o nível interacional) e o contexto remoto para as atividades sociais (a orientação para as agendas extra-situacionais e o interesse em reconhecer o desenvolvimento das seqüências da interação).

Distinguem-se três categorias de identidade: discursivas, situadas e transportáveis. As identidades discursivas são integradas pela organização momento a momento da interação. Os participantes assumem as identidades discursivas quando estão engajados em várias atividades organizadas seqüencialmente: falante corrente, narrador, perguntador, respondedor, iniciador de reparo e outros. As identidades situadas são aquelas em que, num determinado contexto, pelo menos um participante está orientado para determinadas normas e rotinas associadas a uma meta institucional. Essa concepção corrobora com a visão de papel social, ou seja, são categorias dadas *a priori* que estabelecem certos tipos de comportamento na sociedade. Já as transportáveis são informações a respeito das identidades visíveis dos participantes que são potencialmente, mas não

obrigatoriamente, relevantes em qualquer interação de fala. Elas estão ligadas a marcas físicas ou culturais dos participantes, por exemplo, ser branco, negro, amarelo, homem, mulher, etc (ZIMMERMAN, 1998).

O estudo das três categorias de identidade foi importante para nossa análise, porque elas estão diretamente ligadas às práticas sociais. Por exemplo, a identidade de perguntador está associada à prática de pedido de informação. Devemos notar que, nem sempre a pergunta é um pedido de informação, mas o pedido de informação sempre é uma pergunta, mesmo que indireta.

A teoria da identidade também contribuiu bastante para a análise das práticas de terceiras-partes do PROCON, porque apontou a dinamicidade e mutabilidade de identidade das pessoas na interação, dependentes das ações/práticas em que estão focadas.

## 2.2- Análise da Conversa Etnometodológica

O termo etnometodologia designa uma corrente da sociologia americana, que surgiu na Califórnia no final da década de 1960, tendo como seu principal marco fundador a publicação do livro *Studies in Ethnomethodology* [Estudos sobre Etnometodologia], em 1967, de Harold Garfinkel. A publicação da obra de Garfinkel provocou uma reviravolta na “sociologia tradicional”, gerando intensos debates no meio acadêmico das universidades americanas e européias, particularmente inglesas e alemãs (COULON, 1995).

No Brasil, a etnometodologia ainda é pouco conhecida nos campos da sociologia (COULON, 1995); existem alguns trabalhos publicados, são exemplos as duas obras traduzidas do francês, de Alain Coulon (1995a e 1995b) e um artigo traduzido do inglês, de John Heritage (1999).

Heritage (1999) justifica que vários fatores contribuíram para que o surgimento da etnometodologia tenha sido bastante turbulento. Aponta como principal causa o fato de os escritos de Garfinkel serem altamente condensados e não estarem sistematicamente articulados com a sociologia clássica, dando origem a muita confusão e equívocos, mesmo entre os adeptos da nova matriz teórica.

Soma-se ainda o fato de a obra de Garfinkel ter sido publicada justamente num período de caótica convulsão nas Ciências Sociais, principalmente nos Estados Unidos, com a crise do paradigma dominante, o estrutural-funcionalismo parsoniano. Mesmo antes da publicação dos estudos sobre Etnometodologia, Garfinkel já havia se preocupado em “repensar” a teoria da ação parsoniana, cujo *corpus* teórico vinha criticando e reformulando. Por este motivo, Garfinkel atraiu para si as críticas, tanto dos defensores como dos opositores do estrutural-funcionalismo, legando aos primórdios da etnometodologia uma resistência quase gratuita no meio acadêmico.

A perspectiva de Garfinkel parte da base teórica de Parsons, que fora seu orientador entre 1946 e 1952, mas com profundas reformulações, advindas da influência da fenomenologia de Alfred Schütz e Eduard Husserl, entre outros, que o levaram a se posicionar contra certas versões da sociologia tradicional da época (HAGUETTE, 1992). O ponto central da inovação teórica de Garfinkel residia no âmbito de questões conceituais da sociologia, como a teoria da ação social, a natureza da intersubjetividade e a constituição da ação social do conhecimento, com amplas ramificações teóricas e metodológicas (HERITAGE, 1984).

Para Garfinkel (1967), os fatos sociais deveriam ser tratados como realizações práticas. Nessa corrente, o fato social não é estático, mas é construído no dia-a-dia dos seres humanos, através de seus conhecimentos, suas práticas sociais, processos, condutas de comportamento, etc. Em suma, a etnometodologia surgiu como uma nova maneira de se estudar as relações sociais, consideradas não mais como uma construção de comportamento – como acreditam os sociólogos tradicionais – e sim como um estudo focado nos aspectos de que os participantes se utilizam nas cenas interacionais para construir sentido e se fazerem entender como indivíduos socioculturais (COULON, 1995).

Na realidade, o que difere os sociólogos tradicionais dos etnometodólogos é que os primeiros partem para os dados com hipóteses *a priori* e acreditam que haja um sistema estável de normas e significações partilhadas pelos atores sociais. Já os etnometodólogos acreditam que os atores sociais seguem regras não estáticas do comportamento social; têm interesse em saber quais são os métodos de que esses atores se utilizam e com os quais modificam estas regras.

Para entender um pouco mais da etnometodologia, discutir-se-ão alguns conceitos, tais como: “prática/realização”; a “indicialidade”; a “reflexividade”; a “relatabilidade (ou accountability)” e a “noção de membro” (COULON, 1995).

O primeiro conceito engloba a preocupação central da etnometodologia de buscar abordar as atividades práticas, as circunstâncias práticas e o raciocínio sociológico prático desenvolvido pelos atores no curso de suas atividades cotidianas, sejam estas atividades ordinárias ou extraordinárias, partindo de um raciocínio profissional ou não.

Indicialidade, segundo conceito da etnometodologia, é um termo adaptado dos lingüistas e refere-se a expressões que possuem significados “trans-situacional”, ou seja, expressam em si mesmas um conjunto de idéias que superam o seu próprio significado literal, ou sugerem a interligação de conteúdos já subentendidos ou já referidos, ou ainda, conteúdos que podem ser deduzidos pelos próprios atores no momento da interação, sem a necessidade de explanação verbal pormenorizada. Uma outra característica decorrente desta perspectiva deriva do fato de que a indicialidade sugere sempre um sentido local e contextual, singular para cada ato interacional.

A linguagem cotidiana, ordinária, é repleta de expressões indiciais, tais como “isto”, “eu”, “você”, “etc”, as quais tiram o seu sentido do próprio contexto (COULON, 1995a, p. 32).

Segundo Coulon (1995), a “reflexividade” designa as práticas que ao mesmo tempo descrevem e constituem o quadro social. Descrever uma situação é constituí-la. A reflexividade designa a equivalência entre descrever e produzir uma interação, entre a compreensão e a expressão dessa compreensão (COULON, 1995a, p. 42), ou seja, à medida que desenvolvemos nossas ações práticas, estamos envolvendo uma série de atividades racionais motivadas tanto pelos reflexos dos sinais que recebemos do exterior como daqueles produzidos em nosso próprio interior. Essa reflexividade de sinais produzidos pelos atores é que dá origem às ações sociais, e é esse o produto social que deve ser analisado pelos sociólogos.

A “relatabilidade”, terceiro conceito, são as descrições que os atores fazem de seus processos reflexivos, procurando mostrar sem cessar a constituição da realidade que produziram e experienciaram. Em outras palavras, a relatabilidade não é a descrição pura e simplesmente da realidade enquanto pré-constituída, mas enquanto essa descrição em se realizando, fabricando o mundo, construindo-o (COULON, 1995a).

Preconiza-se o quarto conceito da etnometodologia, a noção de membro, em que membro é uma pessoa dotada de um conjunto de modos de agir, de métodos, de atividades, que a fazem capaz de inventar dispositivos de adaptação para dar sentido ao mundo que a cerca (COULON, 1995a).

A partir da década de 70, a etnometodologia se divide em dois grupos: um, o dos analistas da conversa, que estudam as reconstruções contextuais que dão sentido às nossas conversas; e outro, o dos sociólogos, que acreditam na existência de fronteiras disciplinares para estudar os fatos e as organizações sociais, tais como: educação, justiça, ciência, etc. (HERITAGE, 1999).

A Análise da Conversa Etnometodológica (doravante utilizar-nos-emos da sigla AC quando nos referirmos à Análise da Conversa Etnometodológica) surge com Harvey Sacks, Emanuel Schegloff e Gail Jefferson (1974). Essa corrente de pesquisa se contrapõe ao pensamento de Talcott Parsons (1931), que acreditava na objetividade dos fenômenos sociais e se propunha a estudar o nível macrossocial da realidade. Já a AC acredita que os fatos sociais são construídos seqüencialmente, turno a turno, no decorrer da fala-em-interação; nessa perspectiva, a proposta é se

estudar os fatos microssociais para se chegar ao nível macrossocial (HERITAGE, 1999).

Miller (1997) afirma que a Análise da Conversa centra-se nos modos em que as realidades e relações sociais são constituídas através da fala-em-interação das pessoas. O foco dessa perspectiva está na organização social da fala-em-interação, nas competências interacionais e interpretativas dos interactantes e em como eles colaboram para construir as realidades sociais.

A Análise da Conversa é uma pesquisa radicalmente local para o estudo de construção da realidade. Além disso, ela orienta seu estudo para os turnos de fala seqüencialmente organizados, através dos quais os falantes constroem reflexivamente um contexto para suas interações nas atividades práticas que são feitas nessas interações (MILLER, 1997).

Apesar da semelhança entre a Etnometodologia e a AC, esta última apresenta um diferencial na sua metodologia: leva em conta o entendimento de que o mundo social é construído nas ações cotidianas dos indivíduos e, por isso, trabalha com dados reais de fala. Garfinkel (1967), apesar de reconhecer a importância da linguagem nos estudos dos atores sociais e de seus métodos de racionalidade, não trabalha com dados reais, e sim experimentais.

Além disso, a Análise da Conversa Etnometodológica leva em consideração a visão dos participantes, e não a do analista. Em contraposição à visão dos sociólogos tradicionais, que consideram *a priori* as identidades sociais, os papéis sociais, a idade, o sexo, etc dos indivíduos, a AC só considera esses aspectos se e somente se eles forem considerados relevantes pelos participantes no momento da interação.

A AC acredita que é na fala-em-interação que a sociedade se mantém em funcionamento e tem suas tarefas cotidianas realizadas, a maioria por meio do uso da linguagem na situação de interação. Tanto na modalidade oral (em conversas cotidianas ou institucionais) quanto na modalidade escrita (bilhetes, textos publicitários, cartas institucionais, etc), realizamos atividades interacionais, já que, em todas elas, estamos engajados em atividades de interação. Um exemplo de conversa derivada da conversa cotidiana é o contexto institucional das audiências de conciliação do PROCON, nosso objeto de estudo.

Clark (2000) destaca quais os contextos em que o uso da linguagem acontece, ou seja, onde e por qual meio o uso da linguagem é intermediado: se oral,

gestual ou por meio de sinais; se escrito, impresso ou misto. A *cena* é onde estão os participantes da interação. O meio é dividido entre os formatos *falado* e *escrito*. Clark elege a palavra *cenário* ("setting") para a união do meio com a cena.

Nos usos da linguagem (falados ou escritos) a conversa é tida como o cenário básico, pois é nosso primeiro contato com o meio social. Aqui, o autor estabelece sua ruptura com a polarização individual/social e traz a conversa cotidiana para o centro do estudo da linguagem, ratificando, assim, a proposta da AC (CLARK, 2000).

A fala, para a AC, é ordenada e organizada em todos os pontos: sintática, pragmática e prosodicamente falando (SACKS, 1984). Uma das ordenações são os turnos de fala, que contêm unidades mínimas, denominadas de Unidades de Construção de Turno (doravante UCT). Essas Unidades se classificam, conforme a sua extensão, em: lexicais, sintagmáticas, clausais e sentenciais. As lexicais são as que só têm uma palavra; as sintagmáticas são as UCT's que equivalem a um sintagma; as clausais são as que contêm apenas um núcleo verbal; enquanto as sentenciais, mais de um núcleo verbal (SACKS, SCHEGLOFF & JEFFERSON, 1974).

Um ponto a se observar é que as UCT's são significativas para os participantes de interações e não para o analista do discurso. Os participantes reconhecem determinada UCT que está sendo empregada e prevêem a trajetória em andamento da fala de um outro participante. As UCT's são, portanto, responsáveis pela projetabilidade de um turno de fala.

Ao final de cada uma dessas unidades, os falantes chegam a um ponto possível de finalização do turno, abrindo-se a possibilidade de troca dos falantes. Esse espaço interacional é chamado de *lugar relevante para a transição*. As UCT's apresentam três critérios básicos de finalização, são eles: finalização sintática (quando a sentença ou enunciado está bem formado, não há falhas), prosódica (entendida como o contorno final da UCT, que pode se apresentar de três formas: ascendente, marcado com um ponto de interrogação (?); descendente, marcado com um ponto final (.); de continuação, marcado com uma vírgula (,)); e a sinalização pragmática (equivale à noção de uma ação reconhecida no mundo, em uma dada cultura) (FORD & THOMPSON, 1996).

Porém, a questão dos critérios de finalização das UCT's não é de todo pacífica na literatura. Para Sacks, Schegloff & Jefferson (1974), o critério de maior relevância no processo de troca de falantes, considerando o contexto de conversas

espontâneas em língua inglesa, é o sintático. Já Ford & Thompson (1996) problematizam essa posição. As autoras afirmam que os critérios prosódico e pragmático são igualmente relevantes e de mesmo peso do sintático na identificação do lugar de finalização possível do enunciado. Por isso, optam pela noção de *lugar relevante de transição* complexo. Para esta pesquisa, incorporamos os três critérios como relevantes para identificação das unidades.

A respeito da descrição do funcionamento dos turnos de fala na conversa cotidiana, baseados em um vasto *corpus* de dados de interações espontâneas, Sacks, Schegloff & Jefferson (1974) apontaram alguns fatos observados:

1. A troca de falante ocorre, ou pelo menos ocorre.
2. Na grande maioria dos casos, uma parte fala de cada vez.
3. Ocorrências de mais de um falante por vez são comuns, mas breves.
4. Transições (de um turno para um próximo) sem intervalos maiores e sem sobreposições são comuns. Junto com transições caracterizadas por breves intervalos ou rápidas sobreposições, elas compõem a grande maioria das transições.
5. A ordem do turno não é fixa, mas variável.
6. O tamanho do turno não é fixo, mas variável.
7. A extensão da conversa não é previamente especificada.
8. O que uma parte diz não é previamente especificado.
9. A distribuição relativa de turnos não é previamente especificada.
10. O número de partes pode variar.
11. A fala pode ser contínua ou descontínua.
12. As técnicas de alocação de turno são obviamente usadas. Um falante atual pode selecionar um próximo falante ou as partes podem se auto selecionar para começarem a falar.
13. Várias “unidades de construção de turno” são empregadas. Por exemplo, os turnos podem ter a extensão de “apenas de uma palavra” ou podem ter a extensão de um período.
14. Os mecanismos de reparo existem para lidar com os erros e violações de tomada de turno; por exemplo, se duas partes se encontram falando ao mesmo tempo, uma delas irá parar prematuramente, reparando assim o problema.

Essas características servem para distinguir os diversos sistemas de troca de falas, como a conversa cotidiana e as conversas chamadas de institucionais. A mais importante é a alocação de turnos, responsável por dotar as conversas nesses cenários de desenhos específicos. A mediação se insere em um sistema misto, no qual há momentos de alocação de turnos determinada e momentos de alocação de turnos livre.

Heritage (1984) afirma que a AC se fundamenta em três princípios básicos, a saber: a interação social é estruturalmente organizada pela competência social dos indivíduos; a ação verbal dos participantes da interação é contextualizada duplamente: a ação ocorrida em um turno de fala estará diretamente ligada à ação do turno anterior e também influenciará a ação do turno subsequente, já que os enunciados realizam ações que são processadas em uma seqüência de ações no decorrer da conversa; todos os detalhes da interação devem ser registrados nas transcrições, pois elas serão o ponto de partida para o estudo.

Normalmente, muitas ações na conversa ocorrem na forma de um par de ações reconhecidas pelos falantes daquela língua. Esse par de ações foi denominado por Sacks (1973) de pares adjacentes – as unidades mínimas de uma seqüência conversacional –, caracterizados como uma seqüência de dois enunciados, adjacentes, produzidos por falantes diferentes, ordenados como uma primeira parte e uma segunda parte, de forma que a primeira requer uma segunda parte específica (SCHEGLOFF & SACKS, 1973; SCHEGLOFF, 1995).

Nos dados de interação conversacional, nota-se que os participantes se orientam para seqüências de ações, por isso os turnos de fala possuem um caráter de seqüencialidade: um turno corrente projeta uma próxima ação, que será levada em consideração no próximo turno. Os pares adjacentes exemplificam essa assertiva, uma vez que a primeira parte do par projeta ações específicas como resposta a uma segunda parte do par – um convite projeta em resposta uma aceitação ou recusa, uma saudação, outra saudação, etc. Então, a noção de par adjacente é uma ação vista de várias formas em que o falante corrente e o ouvinte da primeira parte do par estabelecem uma expectativa para uma próxima ação específica, que é avaliada por ambos, chamada de arquitetura da intersubjetividade (HERITAGE, 1984).

O estudo dos pares adjacentes evidencia a seqüencialidade e organização da fala através de turnos. Os participantes se orientam no decorrer da conversa e dão

significado ao que é falado e ouvido. Desta forma, o posicionamento de uma seqüência dentro de seqüências de ações passa a ser crucial para a determinação de seu significado. Assim os participantes se orientam na interação para a seqüencialidade de uma elocução em relação à outra, para a qual a fala seqüente estará orientada. Então, uma primeira ação projeta como resposta uma segunda ação, que poderá ser executada ou não. Nesta perspectiva, o tratamento seqüencial pode dar conta do que não ocorreu como resposta esperada, ou seja, o que foi tomado como seqüencialmente relevante, mas não ocorreu, a isso Schegloff (1995) chamou de “observações negativas”.

Em suma, a Análise da Conversa Etnometodológica procura estudar o fato social como constituído no aqui e agora da interação, através das competências dos falantes demonstradas ordinariamente em seus comportamentos, apresentando na análise todos os fatores contextuais que são construídos e negociados pelos participantes no decorrer da conversa. A AC, em última instância, procura descrever os padrões altamente organizados das ações sociais humanas, que são entendidos como a própria estrutura da fala.

### 2.3- Intervenção de Terceiras-partes e Práticas Sociais

O conflito é um processo no qual se revelam desentendimentos, confronto de opiniões entre duas ou mais pessoas. O conflito não tem de ser necessariamente negativo, pois pode representar a oportunidade de crescimento e coesão entre as pessoas; permite o desenvolvimento de capacidades sociais, uma maior capacidade de comunicação e mesmo de autonomia das partes. A gestão do conflito pode ocorrer de forma coletiva ou individual, adversarial e não adversarial (PAULA, 2007). Tanto no conflito coletivo quanto no conflito individual, escolhe-se um representante de cada parte para um encontro. Com o auxílio de uma terceira-parte, conforme pontua Paula (2007), através de várias etapas de solução de conflito, tenta-se chegar a um acordo.

No período que antecede ao Projeto de Lei nº 4.827 (ver anexo) de resolução consensual do conflito, todas as situações de conflitos - sejam elas familiares, empresariais, de consumo, etc – eram resolvidas pelo método adversarial. Nesse método, a disputa é resolvida pelo juiz nos tribunais, através de requerimento ao juízo. O juiz marca audiências, e as partes, acompanhadas de um advogado, levam documentos probatórios dos fatos, para que estes sejam avaliados pelo juiz. Caso uma das partes ou ambas não concordem com as decisões do juiz, interpelam recursos, até que se chegue ao final do processo judicial.

A partir do ano de 1998, com o início da vigência dessa legislação (ver anexo), surgiu um novo paradigma de gestão do conflito: o não adversarial, segundo o qual se busca uma relação harmônica entre as partes, e o conflito é visto sob o aspecto positivo, ou seja, como uma oportunidade para as pessoas argumentarem sobre seu ponto de vista, a fim de se amenizar o conflito e tentar estabelecer um acordo.

Embora o modelo adversarial esteja perdendo espaço devido à sua lentidão e aos altos custos, e a adoção do modelo não adversarial esteja em ascensão, aquele ainda é o mais usual.

Os métodos não adversariais mais usados são: a *negociação*, a *arbitragem*, a *conciliação* e a *mediação* (PAULA, 2007).

O método que se denomina *negociação* visa definir as posições e direcionar os interesses comuns das partes para atingir a satisfação de ambas. Segundo essa técnica, defende-se a importância de tentar compreender o outro lado antes de se

autodefender. É necessária a eliminação de todos os preconceitos e paradigmas para que as partes não se deixem influenciar pela mensagem do outro, de modo que cada uma entenda as circunstâncias, a fim de que seja viabilizada a reflexão sobre uma possível solução do problema. Nesse método não adversarial, as partes resolvem entre si o conflito, sem a intervenção de uma terceira-parte (SOUSA, 2007).

Quando se trata de um processo consensual, no qual uma terceira parte neutra, o árbitro, ouve os argumentos das outras duas sobre o litígio, considera as evidências e emite uma decisão final, dá-se a *arbitragem*. A decisão tem caráter judicial e prevê punição obrigatória aos casos de ilegalidade confirmada, além de só ser passível de revisão em casos de erro grosseiro da terceira-parte. Esse método é aplicado em situações em que há necessidade de avaliação técnica do objeto de conflito (SOUSA, 2007).

Já na *conciliação*, um de nossos focos de estudo, busca-se a resolução de controvérsias na relação de interesses por intermédio de um conciliador investido de autoridade ou indicado pelas partes, a quem compete facilitar a comunicação entre elas, aproximando-as; controlar as negociações; atenuar os dificultadores; sugerir e formular propostas; apontar vantagens e desvantagens; visando sempre à obtenção de um acordo entre as partes.

O terceiro imparcial - conciliador - atua como um facilitador do acordo entre os envolvidos, criando um contexto propício ao entendimento mútuo, à aproximação de interesses e à harmonização das relações entre as partes. Para que se dê a *conciliação*, a busca do diálogo, da negociação e da autonomia dos participantes é considerada condição essencial, objetivando-se chegar à resolução satisfatória do conflito, ou seja, a um acordo, e, se isso não ocorrer, conclui-se que o método fracassou (PAULA, 2007).

A *conciliação* tem suas próprias características; nesse método não adversarial, o conciliador tem a prerrogativa de poder sugerir um acordo, após uma criteriosa avaliação das vantagens e desvantagens que tal proposição traria a ambas as partes, as quais apresentam uma situação de concorrência e disputa de poder e geralmente não mantêm uma inter-relação. Trabalha-se sobre o motivo da disputa.

A *conciliação* busca resgatar uma concepção positiva dos conflitos, que passam a ser vistos como oportunidades para diálogos construtivos, entendimentos

mútuos e aprendizagem de formas mais harmoniosas e cooperativas de convivência humana (SZKLAROWSKY, 2007).

O papel do conciliador consiste na busca das possibilidades para a solução do problema, e, às vezes, faz-se necessário pressionar para que as partes cedam e, ao final, cheguem a um acordo. Na *conciliação* trabalham-se os conflitos objetivos, sem investigar o conflito subjetivo. O conciliador busca a convergência entre pontos incompatíveis, resgatando os aspectos positivos e atenuando os negativos, a fim de viabilizar a flexibilização dos posicionamentos das partes. Os aspectos negativos são utilizados para mostrar a desvantagem da continuidade do problema.

Ressaltamos habilidades fundamentais ao conciliador: saber ouvir as partes; ser empático; ser claro; aceitar as diferenças de visão de mundo do outro, sem emissão de juízo de valor; valorizar os aspectos positivos da situação e das pessoas; agir com serenidade; resumir a situação; garantir que todos tenham uma compreensão dos diversos pontos de vista sobre o conflito; considerar as alternativas de solução; orientar as pessoas; entre outras (DUBUGRAS, 2007).

Finalmente, apresentamos o método não adversarial da *mediação*, foco de interesse de nossa pesquisa, o qual, sob o viés da teoria do Direito, é um meio alternativo de solução de controvérsias, litígios e impasses, em que um terceiro, neutro/imparcial<sup>1</sup>, de confiança das partes (pessoas físicas ou jurídicas), por elas livre e voluntariamente escolhido, age como um “facilitador” da comunicação, sem, entretanto, interferir na decisão final ou sequer sugerir alternativas às partes que o escolheram. A função do mediador é a de tentar estabelecer um ponto de equilíbrio na controvérsia, aproximando as partes e captando os interesses que elas têm em comum, com a finalidade de encontrar uma solução que seja a mais justa possível para ambas. Esse mediador não opina, apenas administra as possibilidades encontradas pelos litigantes, uma vez que ele é a pessoa “neutra” diante do conflito em questão (ALMEIDA, 2007a).

Haim (2000) salienta que o mediador tem o dever de ser imparcial, e que, se não o for, poderá ser punido através de processo judicial movido por uma das partes. Portanto só deve aceitar mediar uma situação de conflito caso se comprometa a ser imparcial e invariável. Ser neutro significa não tomar partido nem

---

<sup>1</sup> Note-se que tanto na teoria de arbitragem quanto na teoria de mediação, a imparcialidade é colocada como ponto fundamental para as terceiras-partes. Deter-nos-emos apenas à discussão da teoria de mediação, foco de interesse deste trabalho.

a favor nem contra, numa discussão, contenda, etc. A neutralidade pressupõe, do ponto de vista científico, o não envolvimento do mediador com a audiência.

Um de nossos objetivos é avaliar se, no PROCON, a imparcialidade/neutralidade é fundamental na relação entre a terceira-parte (mediador) e as duas partes em conflito. Nesse ambiente, o consumidor procura a instituição para reclamar algum problema de relação de consumo, e o reclamado é obrigado a responder pela reclamação. O mediador não é escolhido pelas partes, mas disponibilizado pela instituição.

A *mediação* constitui uma oportunidade de construir alternativas para o impasse e sua função é a de transformar o conflito em uma relação harmônica. Aplica-se a *mediação* em vários ambientes e situações, os quais podem ser de diversos tipos, como, por exemplo, familiar, empresarial, entre outras. A escolha do tipo de intervenção dependerá do objeto ou tipo de serviço pivô do conflito e da capacidade de acordo entre as partes (BARBOSA, 2003).

O papel do mediador é organizar a comunicação entre as partes para que externem o conflito e possam encontrar soluções para os seus problemas, sem a necessidade da decisão de um juiz. Portanto, o mediador não decide – quem o faz são as partes, e sim se utiliza da habilidade e das técnicas da “arte de mediar” para levar as partes a decidirem.

Nazareth (2004) aponta seis etapas<sup>2</sup> desenvolvidas pelo mediador em audiências, a saber: abertura, apresentação das partes, levantamento de opções, negociação, agenda e fechamento. Na abertura, segundo a autora, o mediador explica às partes os objetivos daquela audiência, expõe as vantagens e os limites da *mediação*. Na segunda ação, a apresentação das partes, o mediador busca mapear a interação, identificar as pessoas envolvidas no conflito, o caminho pelo qual chegaram à *mediação*, bem como verificar qual das partes está mais envolvida no conflito. Traça o perfil do conflito: o motivo aparente e o motivo real do impasse; procura descobrir as expectativas das partes em relação ao conflito, ao futuro e à vida e o principal objetivo das pessoas, a curto, médio e longo prazos.

Durante a etapa denominada levantamento de opções, o mediador deve “ter uma postura ativa, ouvir com atenção, respeito, receptividade, paciência, sem

---

<sup>2</sup> Em análise preliminar, parece que as etapas descritas por Nazareth (2004) são recorrentes nas audiências de conciliação do PROCON. Não nos deteremos a analisar se essas etapas são encontradas em nosso banco de dados devido ao curto espaço de tempo.

pressa, sem julgamentos, sem preconceitos, avaliação” (NAZARETH, 2004, p. 313-314). É importante também que se coloque na situação das pessoas que estão vivendo o conflito, que acredite na mudança delas (não permitindo ofensas pessoais, nem se deixando levar por argumentações), que pontue os interesses principais, assim como que levante as tentativas de acordo utilizadas e aquelas que as pessoas gostariam de propor.

Na negociação, quarta etapa desenvolvida pelo mediador, ele busca promover o acordo, por meio de ações tais como: fazer perguntas que esclareçam algum fato, redimensionar o problema, parafrasear, refletir sobre as questões, redimensionar o problema, inverter as posições das partes, convidar as partes a sugestões, externar pactos implícitos, promover a consecução de pedidos em cada audiência, etc.

A ação em que o mediador visa levantar as prioridades e estabelecer um tempo de execução de tarefas é denominada agenda. E, na última ação, a conclusão do processo, dá-se o fechamento, com a confecção de um acordo e, se necessário, com o encaminhamento jurídico (NAZARETH, 2004).

Não há que se confundir *mediação* e *conciliação*, embora apresentem semelhanças, especialmente na cultura brasileira. A *conciliação* normalmente é exercida por força de lei e compulsoriamente por servidor público, que usa a autoridade de seu cargo para tentar promover a solução de controvérsias. Portanto, diferente da *mediação*, na qual as partes, livre e voluntariamente, escolhem a entidade e o profissional/mediador de sua confiança para ajudá-las a alcançar a solução para as suas pendências.

Além disso, o objetivo do mediador é facilitar o diálogo entre as partes, enquanto o conciliador tem a prerrogativa de poder sugerir um acordo, após uma criteriosa avaliação das vantagens e desvantagens que tal proposição traria a ambas as partes, respeitando sempre a decisão final delas.

Cabe ressaltar que a *conciliação* é um processo extrajudicial de resolução alternativa de disputas em que se utilizam terceiros imparciais, mas que não são neutros, diferentemente dos mediadores. O conciliador conduz o processo na direção de um acordo, opinando e propondo soluções. Já a *mediação* é um processo em que a terceira parte é imparcial e neutra; não opina, não sugere e nem decide pelas partes. O mediador está proibido, de acordo com seu Código de Ética,

de usar seus conhecimentos profissionais especializados, como os de advogado ou psicólogo, por exemplo, para influir nas decisões.

Para o estudo das práticas sociais, trataremos das contribuições da Sociolingüística Interacional, Psicologia, Análise da Conversa e da Lingüística Aplicada.

Abordando as práticas sociais, no campo da Sociolingüística Interacional, cabe ressaltar que a sociedade desempenha diversas práticas sociais em sua vida cotidiana. No que tange à modalidade oral, podemos pensar em uma conversa face a face ou telefônica, já à modalidade escrita, citam-se desde cartas informais até memorandos. Todas essas atividades da vida social estão engajadas em alguma prática de fala-em-interação (JACOBY & OCHS, 1995).

No campo da Psicologia, nas décadas de 1920 a 1930, o psicólogo Lev Vygotsky (1998[1933]) e seus colaboradores, Leontjev (1998[1933]) e Luria (1998[1933]) desenvolveram a Teoria da Atividade, segundo a qual todas as atividades cognitivas básicas do indivíduo ocorrem de acordo com sua história social e acabam se constituindo como produto do desenvolvimento histórico-social de sua comunidade. Essa teoria põe em evidência as relações sociais e os papéis que os sujeitos desempenham em uma atividade (SCHLICKMANN, 2002).

A principal contribuição da Teoria da Atividade é a dinamicidade dos processos humanos de atividade, ação e operação. A atividade corresponde a um motivo, o de transformar um objeto. A ação é realizada, conscientemente, pelo indivíduo e está orientada por um propósito: o de obter um resultado desejado. Cada ação visa atingir uma meta, que somente pode ser compreendida dentro da estrutura ou da atividade em questão. A realização de uma ação se dá por meio de uma ou mais operações, as quais são executadas pelos indivíduos de forma quase automática e inconsciente.

No contexto estudado em nossa pesquisa, o PROCON, a atividade, ou seja, a motivação, é o conflito entre as partes, estabelecido pelo mau atendimento ou pela má prestação de serviços de determinada empresa a seu cliente. O objetivo da audiência é o de transformar o conflito em uma relação harmoniosa. As ações desempenhadas pelas terceiras-partes dessa instituição – como, por exemplo, a avaliação, explicação, pedido de narração, pedido de informação, etc, como veremos na análise de dados – visam à facilitação do diálogo para, se possível, obter-se um acordo entre as partes. Para cada uma dessas ações, há operações quase sempre inconscientes. Por exemplo, para pedir informação, a terceira-parte deve selecionar, verbalmente, através de gestos ou de direção do olhar, qual o

ouvinte endereçado para responder àquela prática. Após fazer a pergunta, a terceira-parte deve esperar que sua ação de perguntar gere uma segunda ação do ouvinte endereçado, que é a de responder ou silenciar. Nosso estudo focará nas ações das terceiras-partes.

Para situar as contribuições da Análise da Conversa para o estudo das práticas sociais, podemos citar Schegloff (1995). Ele pontua que a Semântica Funcional e a Lingüística Funcional focam, geralmente, o estudo dos processos de comunicação em si, e os pesquisadores dessas áreas vêem o ensino-aprendizagem como centrado nesses processos como um veículo de comunicação. A Semântica da Ação, área de estudo em que se insere Schegloff, se fundamenta na informação problemática e na ação como desenvolvimento real da linguagem.

Schegloff (2005) pontua dois aspectos para a ação/prática. Primeiramente, salienta que a ação realizada por um falante pode trazer conseqüências na trajetória de desenvolvimento da interação. Mas, nem sempre, essa ação é uma face relevante da fala, e sim as ações desempenhadas pelo outro (como resposta à ação do falante) serão relevantes para o entendimento da construção do discurso do falante. Portanto, estudar as práticas de terceiras-partes envolve analisar também as respostas que as partes dão a essas práticas.

Como segundo aspecto o autor ressalta que a ausência de ações pode ser decisiva para o desenvolvimento da linguagem e a construção interacional do discurso. Schegloff (2005) destaca, nesse ponto, que o discurso não envolve necessariamente uma ação como resposta, mas a ausência dela implica conseqüências na interação. Logo, a ação das elocuições dirige a construção interacional dos turnos de fala, ou dos discursos, daí a necessidade de analisá-las.

Ostermann (2003), lingüista aplicada, ressalta aspectos interessantes a respeito da linguagem e das práticas sociais. A linguagem, para ela, nem sempre significa uma forma de comunicação ou de conhecimento, mas também pode ter significado de poder. Dois conceitos estão inter-relacionados a essa concepção, o de *habitus* e de *comunidades de prática*. *Habitus* é definido por Bordieu (1977, 1991) como um conjunto de disposições para a linguagem, para situações de interação e para percepções do mundo, que são definidas por estratégias lingüísticas de um falante específico, adaptadas as suas trocas particulares, dadas por sua competência e autoridade. O *habitus* representa as práticas envolvidas na construção do mundo do indivíduo e seu lugar nele.

As comunidades de práticas representam grupos mutuamente engajados em atividades específicas e de algum modo intensivo, que constroem um conjunto particular de práticas sociais, lingüísticas ou não lingüísticas. As práticas sociais são realizadas na fala-em-interação e são usadas na interação como um tipo de ação que cria ou mantém relações de poder (OSTERMANN, 2003).

O conceito de *habitus* é relevante para este estudo porque, em nosso contexto de pesquisa, a terceira-parte representa uma figura de competência e autoridade perante as partes envolvidas no conflito. Competência para, por exemplo, avaliar a situação interacional e a (i)legalidade de conduta das pessoas. Autoridade para, por exemplo, delegar funções e responsabilidade para as partes, pois a terceira-parte tem o conhecimento do que dispõe o Código de Defesa do Consumidor e tem autonomia para julgar, embora não possa punir, a situação em questão.

Já o conceito de comunidade de prática é importante, devido à recorrência de práticas sociais de terceiras-partes no ambiente do PROCON, o que o torna único como instituição. E algumas dessas práticas evocam o poder, ou a autoridade das terceiras-partes em relação às partes em disputa.

A nossa pesquisa empírica representa também uma forma de contribuição aplicada concreta deste tipo de pesquisa para o campo interdisciplinar, no caso, a *mediação*. Acreditamos ser a presente contribuição de relevância para aqueles que praticam e usam a *mediação* no PROCON.

### 3- Metodologia de pesquisa

Esta pesquisa tem como foco a observação da orientação legal dos mediadores para o Código de Defesa do Consumidor em dados reais de audiências de conciliação do PROCON. Nosso trabalho baseia-se nos pressupostos teóricos da Análise da Conversa Etnometodológica e da Sociolinguística Interacional. Nessa perspectiva, o analista leva em consideração apenas o que os participantes tornam relevante durante a interação para conduzirem a sua vida em sociedade, ou seja, adota-se uma perspectiva êmica de análise.

Este trabalho caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, de base etnográfica, de cunho interpretativista. Os métodos qualitativos são usados quando o entendimento do contexto social e cultural é um elemento importante para a pesquisa. A expressão “qualitativa” compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e explicar os componentes de um sistema complexo de significados na fala-em-interação. Tem por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social; trata-se de reduzir a distância entre o pesquisador e o pesquisado, a teoria e os dados, o contexto e a ação (ERICKSON, 1990).

Ao contrário da pesquisa quantitativa, a qualitativa não se baseia em hipóteses e categorias previamente estabelecidas, mas costuma ser direcionada ao longo de seu desenvolvimento. Além disso, não busca enumerar eventos e, geralmente, não emprega instrumental estatístico para a análise de dados; seu foco de interesse é amplo e parte de uma perspectiva que prima pela obtenção de dados descritivos mediante o contato direto e interativo do pesquisador com o *corpus* de análise.

A pesquisa qualitativa não tem por objetivo construir um conjunto de procedimentos que depende fortemente de análise estatística para suas inferências ou de métodos quantitativos para a coleta de dados. A principal característica desse tipo de pesquisa é a imersão do analista na perspectiva interpretativa de condução da pesquisa. O pesquisador é um interpretador da realidade (LOPES, 1994).

Além disso, os estudos qualitativos utilizam a pesquisa empírica (que também pode ser usada pelos estudos quantitativos) e tratam a análise como inter-relatada.

Esse foco empírico também reflete diferentes estratégias metodológicas, as quais são desenhadas na produção de dados (MILLER, 1997).

Outra característica desse tipo de pesquisa é que ela requer que o pesquisador proceda a um recorte de um determinado fenômeno, demarcando o campo e a dimensão da pesquisa que será desenvolvida. Por exemplo, nosso recorte é o estudo seqüencial das práticas de intervenção de terceiras-partes.

De certo modo, os métodos qualitativos se assemelham a procedimentos de interpretação dos fenômenos que empregamos em nosso dia-a-dia. Trata-se de dados simbólicos, situados em um determinado contexto, que revelam uma realidade possível para aquela situação, mas escondem outras possibilidades de realidade (ERICKSON, 2004).

Os pesquisadores das Ciências Sociais empregam métodos qualitativos de análise porque estão mais preocupados com o processo social; buscam visualizar o contexto e obter uma integração com o processo de construção do objeto de estudo que lhes dê uma melhor compreensão do fenômeno estudado (LOPES, 1994).

A pesquisa de base interpretativista procura mostrar como os significados e o mundo social são construídos pelas pessoas que os interpretam. Nessa perspectiva, não há apenas uma realidade social, mas várias. Os homens, ao interagirem em sociedade, constroem e reconstróem os significados. De acordo com essa concepção, a realidade é construída pelos atores sociais em cada situação específica (LOPES, 1994).

Esse tipo de pesquisa se baseia em processos de investigação que levam o pesquisador a interpretar seu *corpus* de diferentes formas, produzindo significado a partir da leitura desse *corpus* e compartilhando as interpretações com outras pessoas que viveram no mesmo contexto. Na medida em que o pesquisador revisita sua própria categorização várias vezes, repensando e revendo o *corpus*, a fim de proporcionar um melhor entendimento de todo o processo de interpretação, ele poderá dar confiabilidade à análise de seus dados (LOPES, 1994).

Sendo assim, o conhecimento não se reduz a um rol de dados isolados, conectados por uma teoria explicativa; o sujeito-observador é parte integrante do processo de conhecimento e interpreta os fenômenos, atribuindo-lhes um significado. O objeto não é um dado inerte e neutro; está imbuído de significados e relações que sujeitos concretos criam em suas ações (ERICKSON, 2004).

Diferentemente, a pesquisa de base positivista pontua que o mundo social existe independente do homem, portanto acredita-se que há uma única realidade. Para os positivistas, a realidade é passível de ser reduzida a uma causa observável, através da padronização da realidade em experimento, que pode ser tratado estatisticamente.

Godoy (1995b) aponta a existência de três possibilidades oferecidas pela pesquisa interpretativista: a pesquisa documental, o estudo de caso e a etnografia. A pesquisa documental é constituída pelo exame de materiais que ainda não receberam um tratamento analítico ou que podem ser reexaminados com vistas a uma interpretação nova ou complementar. Esse tipo de pesquisa dirige-se ao estudo de pessoas com quem não se tem contato, tendo em vista estarem distantes ou mortas. O estudo de caso, como o próprio nome explicita, é a análise profunda de uma unidade social de estudo. Visa ao exame detalhado de um ambiente, de um sujeito ou de uma situação particular. Já a etnografia foca o contexto social da perspectiva dos participantes, em vez de considerar somente a observação do analista. Cabe ressaltar que nossa pesquisa se baseia na etnografia, porque prima-se pela perspectiva dos participantes, embora não haja imersão do analista em uma comunidade para descrever dados etnográficos.

Coulon (1995) afirma que, na prática, os etnometodólogos se utilizam de instrumentos da etnografia em suas pesquisas. Ele apresenta duas contribuições: a de Hugh Mehan (1978), relativa à etnografia constitutiva, e a de Don Zimmerman (1981), que recebe o nome de “tracking”, sendo a última utilizada por nós em nosso estudo.

A etnografia constitutiva estuda as atividades estruturantes que constroem os fatos sociais da interação. Coulon (1995) aponta quatro princípios da etnografia constitutiva: a disponibilidade dos dados consultáveis (em áudio ou em vídeo); a exaustividade da análise dos dados, ou seja, não se deve se deter apenas ao estudo de um só aspecto dos dados e analisá-los sem uma hipótese *a priori*; a convergência entre os pesquisadores e os participantes sobre a visão dos acontecimentos; e a análise interacional, que evita a redução psicológica e a reificação sociológica.

Coulon (1995) afirma que o termo “tracking” foi usado por Zimmerman no sentido de seguir a pista de alguém, caminhar acompanhando os vestígios. Segundo Zimmerman (1998), para que o pesquisador se situe na posição de indivíduo

coletivo, deve levar em consideração as suas próprias implicações na estratégia de pesquisa. Uma visão profunda de um mundo social particular é adquirido quando se compartilha com os participantes uma linguagem em comum, para que não ocorram mal-entendidos. Na análise, devem-se situar as descrições dos participantes no contexto em que eles estão inseridos e considerar seus relatos como instruções de pesquisa.

Coulon (1995) salienta que a pesquisa que se fundamenta na Análise da Conversa Etnometodológica e na Sociolingüística Interacional, se direciona ao estudo das características das atividades da vida social, realçando o caráter repetitivo, rotineiro, padronizado, transpessoal e transituacional dos modelos de atividade social do ponto de vista do sujeito.

Esta pesquisa tem como objetivo estudar as práticas sociais de terceiras-partes em contexto de uso real. Assumimos uma visão êmica para a construção do significado, ou seja, o significado é construído pela perspectiva dos participantes na interação, o que define a pesquisa como interpretativista.

O termo qualitativo não deve ser associado à qualidade, mas sim à análise feita através da imersão do analista nos dados, ele é responsável por interpretar a realidade do ponto de vista dos participantes.

Assumimos, assim, a realidade como construção contínua e conjunta dos atores sociais, realizada em eventos reais de fala-em-interação.

### 3.1 - Caracterização dos Dados

Nosso *corpus* deriva do PROCON, órgão de defesa do consumidor, vinculado à Secretaria da Justiça e Direitos Humanos do Estado. O PROCON é um órgão responsável por trazer o cidadão para o centro do processo de resolução do conflito para o qual pede solução. Cabe a este organismo fiscalizar e aplicar sanções administrativas (multas, interdição total ou parcial de estabelecimentos, suspensão temporária de registro, imposição de contrapropaganda) aos maus fornecedores, tanto no que se refere à venda de bens e prestação de serviços, como nos casos de propaganda enganosa.

O PROCON pode atuar em qualquer tipo de relação de consumo, envolvendo uma variedade enorme de produtos e serviços. No entanto, não existem técnicos especializados para todas as áreas de atuação, por isso, em determinados casos é preciso recorrer a outros órgãos, que dispõem de profissionais com uma formação específica e podem assessorar os fiscais. Na área de saúde, por exemplo, o PROCON tem trabalhado junto com a Vigilância Sanitária (SERRA, 1999).

Atualmente, o PROCON é composto de um setor de triagem, quatro câmaras de mediação, o Departamento de Práticas Infrativas – DAPI – e o Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos – DEPP. Ao chegar ao órgão, o consumidor é atendido primeiramente pelo setor de triagem, cujo principal objetivo é descobrir se há uma relação de consumo no fato que o levou ao PROCON. Se esta constatada, um estagiário do órgão telefona para o reclamado no intuito de tentar diretamente um acordo. Não existindo essa possibilidade, o PROCON encaminha ao reclamado, por via postal, um documento, chamado de Carta de Informações Preliminares (CIP), no qual é relatada a reclamação, e a empresa tem, então, trinta dias para se posicionar.

Abre-se um processo – que recebe uma numeração por reclamação – quando ocorre uma das seguintes situações: a CIP não é respondida pelo reclamado ou quando este é reincidente em não responder às reclamações de consumidores. Hoje em dia, a lista de processos e seu andamento estão disponíveis para consulta na internet, uma vez que, atualmente, existe o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SINDEC), que interliga todos os órgãos de defesa do consumidor. Além do andamento de seu processo, o consumidor também pode ter acesso a uma

lista que contém o número de reclamações por empresa, o que facilita a sua escolha por aquela que melhor atende aos clientes.

A audiência de conciliação é uma atividade de fala voltada para a discussão de uma situação de conflito entre fornecedores de bens e serviços e consumidores com problemas na relação de consumo, além da presença de um advogado, no caso do PROCON – o mediador, que irá conduzi-la. A meta instrumental da audiência de conciliação é a produção de um acordo entre as partes, para pôr fim ao conflito e evitar que se chegue aos tribunais civis. Nessa medida, tenta-se atingir o discurso do consenso. (SILVEIRA & GAGO, 2005).

Nas audiências de conciliação do PROCON, os mediadores se baseiam no Código de Defesa do Consumidor – instituído pela Lei 8.078, foi elaborado em 1990 e está vigendo desde março de 1991. Antes do estabelecimento desse dispositivo específico, as questões referentes às relações de consumo eram tratadas com fundamento no Código Civil Brasileiro e no Código Comercial. Quando um produto apresentava algum tipo de problema e o fornecedor não se dispunha a solucioná-lo, o consumidor tinha que recorrer à justiça comum para que o fabricante fosse acionado. Tal situação demandava tempo, dinheiro e, principalmente, exigia paciência do consumidor (SERRA, 1999).

A criação do Código de Defesa do Consumidor brasileiro decorre de uma série de fatores. Entre eles, deve-se a uma maior conscientização do cidadão de seus direitos; à mobilização de organizações não governamentais, que vêm sendo instaladas nas principais cidades do país; e ao reconhecimento pelos próprios juristas da necessidade de uma legislação específica.

Embora a sociedade civil organizada seja cada vez mais atuante na promoção dos direitos do consumidor, essa participação ainda é reduzida. No Brasil, o Código fortaleceu as instituições, mas nossa cultura é muito incipiente no que diz respeito à formação e à atuação de associações não governamentais, empenhadas na defesa do consumidor. Serra (1999) ressalta que a defesa dos direitos do consumidor é a expressão máxima da cidadania.

Nosso *corpus* foi gerado nos anos de 2001 e 2004, como parte das atividades do projeto de pesquisa “Interações de fala: questões teóricas e empíricas”, coordenado pela Prof<sup>a</sup> Sônia Bittencourt Silveira e pelo Prof. Paulo Cortes Gago, da Universidade Federal de Juiz de Fora. Após a autorização dos advogados do PROCON para que alguns acadêmicos do Curso de Letras (inclusive eu, em 2004) e

os referidos professores pudessem participar de algumas audiências de conciliação realizadas naquela instituição, demos início ao nosso trabalho de captação de dados, munidos de gravadores, fitas cassetes e materiais para anotação. Antes que se iniciasse a interação, pedia-se a permissão dos disputantes para a gravação daquela audiência, explicando-se os motivos de tal procedimento. Caso fosse concedida, dávamos início à gravação e, se houvesse recusa, respeitávamos essa decisão.

Durante a audiência, o acadêmico ou o professor responsável pela gravação, além de cuidar do funcionamento técnico do processo de gravação, fazia a anotação referente ao número de participantes e a posição espacial deles à mesa. O maior problema enfrentado nas gravações foi a presença de muitos ruídos (externos, tais como barulho de carros; ou internos, devido à falta de isolamento acústico nas câmaras de mediação) no PROCON, o que dificultou a audição das fitas e, conseqüentemente, a transcrição das mesmas.

O modelo de transcrição adotado pelos membros do projeto foi o de Gail Jefferson (anexo e em SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 2005 [1974]), que observa os fenômenos de seqüencialidade em tempo real (sobreposições, pausas, engatamentos de turnos, etc.). Utilizamos a fonte *courier new dez*, que apresenta melhor visualização e possibilidade de formatação e espaçamento (GAGO, 2005). Perfizemos o total de 15 audiências, as quais constam da seção de anexos.

Para que pudéssemos garantir o anonimato e preservar as identidades dos participantes das audiências, os nomes das empresas, endereços e outro tipo de dados de identificação foram trocados. Os nomes fictícios das pessoas, por exemplo, foram escolhidos o mais próximo possível da extensão dos nomes reais. Por exemplo, se o nome verdadeiro fosse “Juliana”, o adotado poderia ser “Fernanda”. Quanto à razão social da empresa, em quase todos os casos, substituímos pelo nome do produto foco da disputa, por exemplo, no caso de “Yamaha”, denominamos “Motocicleta”.

### 3.2- Breve histórico das audiências:

Para darmos início à nossa análise de dados, apresentaremos uma síntese das 15 audiências de conciliação realizadas no PROCON, das quais participamos com o intuito de captar o *corpus* deste trabalho. A fim de que a leitura dessa análise flua melhor, quando nos referirmos a uma audiência de conciliação em que determinada empresa é a reclamada, adotaremos somente a sigla AC e o nome fictício da empresa.

A primeira foi a AC **Banco Green**, na qual a reclamação é de que teria sido feito um saque na conta da reclamante sem seu consentimento. O representante do banco não aceitou a reclamação, argumentando que o saque foi feito sem a quebra de senha da reclamante, o que indica que a operação foi realizada com o cartão da reclamante. Participaram dessa audiência: Ana (reclamante 1), Joana (reclamante 2), Ivo (reclamado 1 - gerente do Banco Green), Carla (reclamado 2 - advogada do Banco Green) e Eva (mediadora).

Em outra AC, **Banco Sul**, denunciava-se o procedimento denominado “venda casada”, ou seja, é a prática de associar a venda de um produto ou serviço à venda de outro produto ou serviço. Nesse caso, o consumidor alega que foi obrigado a adquirir um seguro para conseguir um empréstimo. Os participantes dessa AC foram: Rui (reclamado), Lúcia (reclamante) e Jorge (mediador).

Nossa terceira AC, **Banco X Prev.**, versou sobre o baixo rendimento do contrato de previdência feito pela reclamante no banco em questão. A consumidora solicitou explicações a respeito desse rendimento. São participantes dessa audiência: Rui (reclamado), Lúcia (reclamante) e Jorge (mediador).

Na AC **Banco White** deu-se um conflito de grau bastante elevado. A reclamação era de que houve má-fé por parte da funcionária do referido banco, a qual teria providenciado a contratação de um empréstimo para uma senhora de noventa anos, não lúcida (mãe da reclamante), na casa da reclamante. Os participantes são: Júlia (reclamante 1), Rita (reclamante 2), Juca (reclamante 3), Luiz (reclamado), Nilza (mediadora-advogada) e Telma (mediadora-estagiária).

Em nossa quinta AC, **Banco Blue**, o reclamante argumentou que havia feito um financiamento em uma empresa, cuja responsabilidade pelos contratos de financiamento foi transferida para o banco reclamado, uma vez haver sido extinta a empresa citada. O consumidor reclamou que, embora já tivesse quitado todos os

débitos, ainda não havia recebido a carta de quitação e nem sido determinado um prazo para a entrega desse documento. Participaram da audiência: Paula (reclamada) e José Celso (reclamante) e Maria (mediadora).

A AC **Segurocard** versava sobre um contrato de seguro, que a reclamante havia feito na empresa reclamada. A consumidora argumentou que, ao se aposentar por invalidez, foi ao banco receber seu dinheiro. Como o banco se recusou a pagar-lhe a quantia a que tinha direito, foi ao PROCON proceder à uma reclamação. Mateus (reclamante 1), Sara (reclamante 2), Kelly (reclamada), Angélica (mediadora 1) e Lys (mediador 2) foram os participantes.

Nossa sétima AC, **Motocicleta**, teve como foco do conflito um contrato de consórcio de motocicleta. O consumidor reclamou que, terminado o prazo consórcio, foi à empresa perguntar qual seria o valor a ser dividido entre os participantes do consórcio, ao que não obteve resposta. Sendo assim, foi ao PROCON pedir que a empresa apresente o extrato das sobras do consórcio. Os participantes desta audiência foram: Paulo (reclamado, gerente da loja Motocicleta), Marcos (reclamante), Eva (mediadora-estagiária 1) e Ana (mediadora-advogada 2).

No caso da AC **Hoje Telefonia Celular**, a reclamante perdeu benefícios em sua conta de telefone celular devido a uma mudança de plano. A consumidora alega que a funcionária da empresa assegurou-lhe a continuidade dos benefícios adquiridos. Rita (reclamante 1), Sérgio (reclamado 1), Bruna (mediadora 1), Carlos (mediador 2) e Theo (membro do Projeto de Pesquisa) participaram da audiência.

Nossa nona AC, **Hoje Serviços Públicos**, teve como pauta a reclamação apresentada pela consumidora de que, tendo perdido seu aparelho telefônico, comunicou a perda à reclamada. Porém salienta que, após tê-lo encontrado, procedeu ao pedido de desbloqueio. A reclamante relata que a operação foi devidamente efetuada, mas, depois de algum tempo, o aparelho foi novamente bloqueado, sem o consentimento desta. Participaram dessa audiência: Joana (reclamante 1), Lucas (reclamante 2), Rosa (mediadora-advogada) e Marcos (mediador-estagiário).

O que motivou a AC **Ok Veículos**, nossa décima AC, foi a denúncia feita pelo reclamante de que a garantia do carro usado comprado por ele no estacionamento Ok Veículos não foi concedida, uma vez que, segundo o consumidor, alguns dias depois da compra, o carro apresentou defeitos. O reclamante afirmou ter procurado o dono do estabelecimento para que este o ajudasse a arcar com os prejuízos, mas

o reclamado se recusou a fazê-lo, apesar de a aquisição do carro estar ainda dentro do prazo de garantia de noventa dias. Os participantes foram: José (reclamante 1), Lucas (reclamado 1), Pedro (reclamante 2- amigo do consumidor), Leila (funcionária da loja de veículos), Jorge (mecânico do reclamante), Aldo (vendedor com quem o reclamado conversou ao telefone), Dulce (atendente do telefonema do reclamado) Marta (mediadora-estagiária) e Ana (mediadora-advogada).

Na AC **Brasil Telefônica**, reclama-se de alteração contratual unilateral (contrato de telefonia). A esposa do reclamante é dona da linha telefônica. Ela fez um parcelamento de contas atrasadas, por isso a empresa de telefonia mudou seu contrato automaticamente, sem lhe informar que procedeu à alteração. Participantes: Paulo (reclamante), Sandra (reclamado), Rita (mediadora 1), Jorge (mediador 2) e João (pesquisador da UFJF).

A AC **Pedreiro Rui** trata da realização de serviço de mão-de-obra sem a confecção de contrato de prestação de serviços. A consumidora alegou que o serviço foi mal feito, no entanto, o reclamado se defende, afirmando ter feito o combinado. Rui (reclamado), Lúcia (reclamante) e Jorge (mediador) foram os participantes dessa audiência.

Na AC **Telefixo**, a reclamação foi feita contra uma empresa de telefonia. Motivo: clonagem de número de telefone fixo. A reclamante relatou que foi a uma loja fazer compras com cheque e, após consulta de dados pessoais executada pelo estabelecimento, foi comunicada de que seu telefone constava em dois endereços, por isso a compra não foi concretizada. Nessa audiência participaram: Joana (reclamante), Sandra (reclamado), Jorge (mediador 1), Rita (mediadora 2) e João (pesquisador da UFJF).

Em outra AC, **Super Gesso**, reclamava-se de prestação de serviço de mão-de-obra sem a confecção de contrato. A consumidora reclamou de que o serviço foi mal feito e estava inacabado. O reclamado se justificou alegando que a reclamante não pagou por todo o serviço. Participantes: Sandra (reclamante), Pedro (reclamado1), Carlos (reclamado 2), Flavia (mediadora-estagiária) e Carla (mediadora-advogada).

Em nossa última AC, **Telebrasil**, o consumidor relata que mudou de endereço e pediu o cancelamento da linha telefônica do antigo endereço, mas isso não foi feito. Por isso, a empresa continuou enviando faturas para o antigo endereço, o que motivou a ida do reclamante ao PROCON. Carlos (reclamado), Vander (reclamante),

Marta (mediadora-advogada), Júlia (mediadora-estagiária), Tânia (membro do grupo de pesquisa) e Theo (membro do grupo de pesquisa) participaram dessa AC.

Feito esse breve histórico das audiências de conciliação, passaremos agora à Análise qualitativa do quadro que elaboramos com as características das audiências citadas e, em seguida, analisaremos as práticas de intervenção de terceiras-partes encontradas em nosso banco de dados.

#### **4- Análise de Dados**

Iniciaremos a aplicação prática desse trabalho através da análise qualitativa de um quadro síntese elaborado a partir das características das audiências citadas no item 3.2.

#### **4.1- Análise qualitativa do quadro-síntese**

Como contribuição mais ampla de nosso trabalho, elaboramos um quadro de avaliação qualitativa das 15 audiências de conciliação do PROCON, objetos de nossa pesquisa. Dele constam diversas informações importantes para esta pesquisa e que podem auxiliar outras pesquisas nas quais for utilizado o mesmo banco de dados.

A análise pauta-se pelas seguintes categorias: conduta da empresa (legal, ilegal ou não se sabe), realização de negociação ou não (houve negociação), existência ou não de acordo (houve acordo), solicitação de ação futura ou não (como de documentos ou perícia técnica), encaminhamento do caso à justiça ou não, reclamação feita: motivo aparente da reclamação e motivo real da reclamação, grau de conflito das audiências (alto, médio e baixo), necessidade de uma outra audiência para o caso ou não. Tais categorias são apresentadas no Quadro-síntese a seguir.





Após analisar as audiências, notamos que há inter-relação entre as categorias. Cabe ressaltar que não procederemos à análise de transcrição neste item, uma vez que tal tarefa será desenvolvida na próxima seção.

Explicita-se uma das inter-relações quando não se tem conhecimento da (i)legalidade do caso, o que pode ocorrer em duas situações: o caso é encaminhado à Justiça (como nas ACs “Banco Green”, “Banco White” e “Pedreiro Rui”), ou há um pedido de ação futura (apresentação de um documento) que ateste a (i)legalidade da reclamação (como na “Segurocard”). Quanto ao grau de conflito, consideramos alto em três audiências, “Banco White”, “Segurocard” e “Pedreiro Rui”, e médio na “Banco Green”. Nas três primeiras, houve dúvidas quanto à responsabilidade das partes, ou seja, sobre qual delas estaria certa. Na AC “Banco Green”, o conflito não se deu em alto grau porque as partes sabiam que serão amparadas pela lei, tendo em vista que o caso seria encaminhado à justiça.

Quando se tem certeza de que a conduta da empresa é legal, o caso não é encaminhado à justiça, como verificamos, por exemplo, nas ACs “Banco Blue”, “Motocicleta” e “Hoje Serviços Públicos”, mas pode haver pedido de ação futura, como na AC “Banco Blue”. Essa solicitação decorre do alvo da reclamação, já que não é necessário investigar aspectos de legalidade da ação da empresa. O grau de conflito das ACs “Banco Blue” e “Hoje Serviços Públicos” foi considerado baixo. A expectativa era de que o conflito fosse baixo, toda vez que se verificasse que a empresa agiu dentro da lei. No entanto, a AC “Motocicleta” não ratificou as expectativas de baixo grau de conflito, pois seu grau de conflito foi médio. Talvez porque, nessa audiência, o reclamante estivesse irritado pelo mau atendimento.

Quando se tratou de ação ilegal cometida pela empresa, o que se deu nos casos das ACs “Banco Sul”, “Banco X Prev.”, “Hoje Telefonia Celular”, “Ok Veículos”, “Brasil Telefônica”, “Telefixo”, “Super Gesso” e “Telebrasil”, não houve encaminhamento do conflito à justiça, embora se esperasse o contrário. Somente nas ACs “Super Gesso” e na “Brasil Telefônica” esse encaminhamento foi feito. Nesta última, isso se deu porque houve necessidade de avaliação de um perito, o que não pode ser realizado pelo PROCON, uma vez que não conta com especialistas para fazê-lo. Naquela porque as partes não estão dispostas a acordo. Dessas oito audiências citadas apenas em duas houve pedido de ação futura: “Super Gesso” e “Telefixo”, em ambos os casos, o objetivo é comprovar a validade da reclamação. Quanto ao grau de conflito, em duas audiências houve conflito em

alto grau, “Super Gesso” e “Ok Veículos”; duas em grau médio, “Banco Sul” e “Brasil Telefônica ”; e três em grau baixo (“Banco X. Prev.,” “Hoje Telefonia Celular”, “Telefixo” e “Telebrasil”). Esperava-se que em todas ocorresse um alto grau de conflito, uma vez que se verificou a ilegalidade da ação da reclamada.

Outra inter-relação entre as categorias que podemos ressaltar é que, quando há acordo, há negociação (como nas ACs “Banco Sul”, “Ok Veículos”, “Hoje Telefonia Celular”, “Hoje Serviços Públicos” e “Telebrasil”). É interessante notar que, nas ACs “Ok Veículos” e “Banco Sul”, a conduta da empresa é ilegal, o que sugere disparidade de poder de negociação entre as partes. Nesse caso, o poder de negociação do reclamado é diminuído, fazendo-o restituir o prejuízo ao reclamante, enquanto que este aumentaria seu poder de negociação. Mas, em vez disso, houve um equilíbrio de forças entre as partes, ou seja, o mesmo poder de decisão sobre o acordo, apesar da conduta ilegal da empresa do reclamado, a negociação foi feita sem favorecer o reclamante.

Nas ACs “Hoje Telefonia Celular”, “Telebrasil” e “Hoje Serviços Públicos”, também houve acordo e negociação, porém o acordo foi feito de maneira direta, ou seja, sem seqüências de barganha entre as partes. Nelas, houve diferença no movimento de iniciação de proposta: nas duas primeiras, quem iniciou a proposta foi o reclamado, e, na audiência “Hoje Serviços Públicos”, a iniciação da proposta foi feita pela mediadora. Apesar de essa relação parecer óbvia *a priori*, achamos importante citá-la, porque poderia haver casos em que se desse a negociação, mas sem acordo. Não encontramos nenhum exemplo em nosso banco de dados, no entanto, seria uma relação perfeitamente possível, pois os mediadores do PROCON dão autonomia para as partes decidirem se aprovam ou não o acordo.

Outra observação a respeito do quadro se prende ao fato de que, nas audiências em que há dúvida em relação à (i)legalidade da reclamação e naquelas em que já se sabe que a conduta da empresa é ilegal, há um grau de conflito bem elevado, é o caso das ACs “Banco White”, “Super Gesso”, “Pedreiro Rui”, “Ok Veículos” e “Segurocard”. Particularmente, nas ACs “Super Gesso” e “Pedreiro Rui”, verificou-se que não foram estabelecidos contratos de prestação de serviços. Talvez o grau de conflito elevado se deva ao fato de que as pessoas queiram que sua versão seja considerada como certa. Ou seja, o reclamante e o reclamado pensam que, quanto maior for sua indignação, maior credibilidade a sua versão terá por parte da mediadora. Porém, não é isso que ocorre. Por exemplo, quando não existe um

contrato, o caso é encaminhado à justiça para ser apurado por peritos especializados se o serviço foi mal feito ou não.

Apesar de o PROCON ser um ambiente de conflito alto, por representar uma última instância anterior à judicial, ao qual o reclamante recorre para ter a garantia de seus direitos como consumidor, na maioria das ACs, o grau de conflito é baixo ou médio. Das 15 audiências, seis tiveram um grau de conflito baixo (ACs “Banco X Prev”, “Banco Blue”, “Hoje Telefonia Celular”, “Hoje Serviços Públicos”, “Telefixo” e “Telebrasil”), quatro tiveram grau de conflito médio (ACs “Banco Green”, “Banco Sul”, “Motocicleta” e “Brasil Telefônica ”) e apenas cinco, um alto grau de conflito (ACs “Banco White”, “Segurocard”, “Ok Veículos”, “Pedreiro Rui”, “Super Gesso”).

Nas audiências em que houve um baixo grau de conflito, quatro se devem à ação ilegal da reclamada (ACs “Banco X Prev”, “Hoje Telefonia Celular”, “Telefixo” e “Telebrasil”) e duas referiram-se à adoção de conduta legal pela empresa reclamada (ACs “Banco Blue” e “Hoje Serviços Públicos”). Nas quatro audiências em que houve um grau de conflito médio, em uma não se tinha conhecimento da (i)legalidade da conduta da empresa reclamada (AC “Banco Green”); em duas, a ação da empresa foi considerada ilegal (ACs “Banco Sul” e “Brasil Telefônica ”) e em outra, considerou-se legal (“Motocicleta”).

Das cinco ACs em que houve um alto grau de conflito, em quatro delas não se tinha certeza da (i)legalidade da conduta da empresa (ACs “Banco White”, “Segurocard” e “Pedreiro Rui”) e, em duas delas a ação da empresa foi comprovadamente ilegal (ACs “Ok Veículos” e “Super Gesso”). Talvez a explicação para o número inferior de audiências de conflito elevado se dê pela disposição das empresas e dos reclamantes em alcançar um acordo, o que ameniza o conflito.

Há uma relação direta entre grau de conflito e legalidade da conduta da empresa. Nas audiências em que a conduta da empresa foi considerada legal, o grau de conflito foi baixo (como, por exemplo, ACs “Hoje Serviços Públicos” e “Banco Blue”) ou médio (AC “Motocicleta”), já que o poder de negociação entre as partes é igual, tendo em vista que a empresa agiu de forma legal. O consumidor tenta conseguir explicação sobre o serviço (como no caso da AC “Motocicleta”), ou quer algum documento (AC “Banco Blue”), ou solicita que o serviço prestado seja retomado (AC “Hoje Serviços Públicos”).

Os casos em que há necessidade de uma nova audiência são raros em nossos dados. Das 15 audiências analisadas, em apenas duas foi necessário um novo encontro: ACs “Banco Blue” e “Telefixo”.

Outro aspecto que cabe ressaltar no quadro-síntese é que, em todos os casos em que não houve acordo, há uma explicação de ordem legal para isso: ou faltam documentos (como nas ACs: “Banco X Prev”, “Banco Blue”, “Segurocard”, Telefixo”), ou o caso precisa de uma avaliação de peritos especializados, já que não há um contrato que determine o serviço a ser executado (como nas ACs “Pedreiro Rui” e “Super Gesso”). Percebemos também, na análise, que, em alguns casos, embora o consumidor apresente um aspecto-alvo, na realidade, não é exatamente aquele o motivo real da reclamação, o qual emerge ao longo da audiência.

Com relação ao tipo de reclamação, criamos duas categorias: motivo aparente e motivo real, como exemplo, citamos as ACs “Motocicleta” e “Banco White”. Na AC “Motocicleta”, o reclamante foi ao PROCON aparentemente para obter explicações sobre o rateio das sobras de um consórcio de motocicleta, mas, na verdade, ele queria denunciar o mau atendimento dos funcionários da empresa. No caso da AC “Banco White”, a reclamante, primeiramente, expõe a sua indignação de o banco ter enviado um funcionário a sua casa para conceder à consumidora um empréstimo em nome de sua mãe, uma senhora com mais de noventa anos, que já não se encontra em seu juízo perfeito. No entanto, a realidade era que a família não estava conseguindo pagar as prestações do empréstimo e, por isso, queria uma renegociação da dívida, o que acarretaria na diminuição do valor das parcelas.

Verificamos, nesta análise, que, no nosso banco de dados de acareações do PROCON, existem categorias inter-relacionadas e elas estão associadas a práticas de intervenção de terceiras-partes, ou seja, a terceira-parte é responsável por direcionar ações de acordo com sua avaliação de questões de natureza legal. Primeiro se analisa a conduta da empresa através das versões de cada uma das partes, além de documentos que comprovem o que está sendo dito. Se não for possível descobrir se houve ilegalidade na conduta da empresa, solicitam-se documentos ou perícia técnica, esta última se dá somente nos tribunais civis. Para que os documentos requeridos sejam apresentados, é marcada uma nova audiência, ou estes são entregues na instituição, ou para a parte interessada. Se a conduta for legal, procede-se à tentativa de negociação, ou faz-se uma proposta

direta pelo reclamado, ou pela mediadora. Mas, se ainda assim, não houver acordo, o caso é encaminhado à justiça, e o PROCON se desvincula do caso.

Portanto, parece que as terceiras-partes do PROCON, em geral, têm uma orientação para as questões de ordem legal das audiências. A partir da investigação desses aspectos em relação ao reclamante e ao reclamado, é que se avalia a possibilidade ou não de se chegar a um acordo.

Na próxima seção, apontaremos e analisaremos as práticas de intervenção de terceiras-partes nas audiências de nosso banco de dados.

## 4.2- Práticas de Intervenção de terceiras-partes em audiências de conciliação do PROCON

Descreveremos e analisaremos, seqüencialmente, nesse capítulo, as práticas encontradas nas audiências de conciliação no PROCON.

### 4.2.1- Avaliação da ilegalidade da empresa

Na avaliação da ilegalidade da empresa, a mediadora analisa os documentos e a narração dos fatos proferidos pelas partes em relação à legalidade ou à ilegalidade da conduta de uma ou das duas partes. Essa prática é muito recorrente no PROCON, porque a avaliação da (i)legalidade da conduta da empresa, além de direcionar a negociação (ganha mais credibilidade aquele que estiver legalmente certo), delimita se a discussão do caso pertence a esta instância ou não. Selecionamos três exemplos para a análise, considerando a organização seqüencial. A escolha dos exemplos foi feita aleatoriamente, ou seja, não mostraremos todos aqueles que encontramos e não houve critério de seleção.

O primeiro exemplo selecionado foi o da AC “Brasil Telefônica”, no qual Paulo narra para os mediadores (Rita e Jorge) como foi feita a mudança de contrato após o pedido de parcelamento de débitos anteriores:

#### Exemplo 1: (Brasil Telefônica : 08:42 – 08:59; 09:01 – 09:09)

42 Paulo        ela me parcelou agora em valor alternado (    ) seis parcelas de  
43                trinta e oito, só que a telebrasil (    ) ((barulho externo)) ela  
44                inseriu dentro da conta dela um plano de vale duzentos que  
45                aumentou o::: a franquia de cinqüenta reais para setenta reais=  
46 Jorge        =não houve adesão=  
47 Paulo        =não houve adesão (    ) na modificação em momento algum foi [(  
48                )]  
49 Jorge        [(operação de valores e contratos)]  
50 Paulo        a minha mulher recebeu a conta e falou assim, eu não pago isso  
51                aqui não e ligou pra telebrasil cinco, seis vezes ligamos pra  
52                telebrasil, aí a menina atendeu e falou “você pediu-” . aí minha  
53                mulher falou “ minha filha eu não pedi” , aí eu liguei, mas eu  
54                não pedi nada.  
55 Sandra        (    ) a questão nem é o de pedi, a questão é que a própria  
56                empresa que coloca (    )  
→ 57 Jorge        **mas aí é contra o código né.**  
58 Sandra        não.  
→ 59 Jorge        **o código do consumidor fala que qualquer alteração, modificação**  
01                **unilateral de contrato é clausula abusiva.**  
02 Paulo        e tem que ser ratificado, né. igual eu falei com ela aí (    )  
03 Jorge        mas você há de convir que a telebrasil não é nem obrigada a

04 parcelar, mas a partir do momento que ela admite  
05 [o parcelamento]  
06 Paulo [o parcelamento]  
07 Jorge ela inova o contrato. inovação quer dizer inovou, novo contrato,  
08 há uma modificação do status anterior, mas em tese as cláusulas  
09 são mantidas, entendeu.

Nas linhas 08:42 – 08:45, Paulo relata aos mediadores que a operadora de telefonia aceitou o parcelamento, mas mudou o plano de sua mulher sem consultá-la (“ela me parcelou agora em valor alternado ( ) seis parcelas de trinta e oito, só que a telebrasil ( ) ((barulho externo)) ela inseriu dentro da conta dela um plano de vale duzentos que aumentou o::: a franquia de cinquenta reais para setenta reais”). O mediador insiste em assegurar com clareza que a mudança foi imposta e não oferecida: “=não houve adesão=” (linha 49). Paulo confirma: “=não houve adesão ( ) na modificação em momento algum foi [( )]” (08:47 – 08:48). Jorge nomeia, em termos jurídicos, a não mudança contratual consentida pelo reclamante (“[(operação de valores e contratos)]”, em 08:49).

Paulo novamente refere-se aos fatos, enfatizando o não-conhecimento da mudança contratual por sua mulher: “a minha mulher recebeu a conta e falou assim, eu não pago isso aqui não...” (08:50 – 08:51), além de denunciar o mau atendimento da empresa, que não aceitou a reclamação (“e ligou pra telebrasil cinco, seis vezes ligamos pra telebrasil, aí a menina atendeu e falou “você pediu-” . aí minha mulher falou “ minha filha eu não pedi” , aí eu liguei, mas eu não pedi nada.”, em 08:51 – 08:54). Em vez de negar a reclamação de Paulo, Sandra a valida, explicando que quem faz a mudança não foi a funcionária, mas a própria empresa: “( ) a questão nem é o de pedi, a questão é que a própria empresa que coloca ( )” (08:55 – 08:56). Essa ação da reclamada retira a responsabilidade, passando-a para a empresa como instituição. Esta exerce o papel de responsável juridicamente, legalmente, por tal conduta (GOFFMAN, 1981).

Como a denúncia de ilegalidade é confirmada pela própria reclamada, o mediador faz referência ao que dispõe o Código de Defesa do Consumidor e avalia a conduta da empresa como ilegal (“mas aí é contra o código né.”, 08:57). Apesar de ter reconhecido a mudança de contrato quando há parcelamento de contas, a reclamada não aceita a avaliação de ilegalidade feita pelo mediador: “não.” (08:58). Devido à não-aceitação da reclamada quanto à ilegalidade, o mediador cita

verbalmente o que preceitua o Código de Defesa do Consumidor: “o código do consumidor fala que qualquer alteração, modificação unilateral de contrato é cláusula abusiva.” (08:59 – 09:01). A partir dessa ação do mediador, o poder de negociação do reclamado foi diminuído, e o poder de negociação do reclamante, automaticamente aumentado, ou seja, a negociação deverá favorecer o consumidor que foi lesado por práticas ilegais. Paulo complementa a fala de Jorge, exigindo a restituição legal: “e tem que ser ratificado, né. igual eu falei com ela aí ( )” (09:02).

Apesar de mostrar, através da lei, que há ilegalidade na operação da telefônica, o mediador usa o conectivo adversativo “mas” para introduzir uma oposição, argumentando a favor da empresa em relação ao poder de decisão de conceder ou não o parcelamento de contas (“mas você há de convir que a Telebrasil não é nem obrigada a parcelar,...; 09:03 – 09:05). Parece que ele irá discordar de tudo que havia falado antes, porém novamente usa a conjunção coordenativa adversativa “mas” para explicar que, se o parcelamento é concedido, implica a mudança contratual sem a modificação das cláusulas (“mas a partir do momento que ela admite[o parcelamento]”; 09:04 – 09:05; “ela inova o contrato. inovação quer dizer inovou, novo contrato, há uma modificação do status anterior, mas em tese as cláusulas são mantidas, entendeu.”; 09:07 – 09:09). Entre os dois turnos acima, Paulo repete, ao mesmo tempo a palavra parcelamento: “[o parcelamento]” (09:06), mas ele não interrompe o fluxo de fala do mediador.

O segundo exemplo é o da AC “Ok Veículos”, na qual exige-se o cumprimento do período de garantia na compra do carro usado. Vejamos:

#### Exemplo 2: (Ok Veículos: 11:14 – 11:36)

14	Marta	ele tá alegando que a:: (0.2) que a garantia cobre o motor e da
15		caixa de direção. (0.2) que esse que foi aqui apresenta:do, não::
16		(0.5)
17	Ana	mas essa garantia é:: já passou da garantia le[gal? ]
18	José	[não ué.]
19	Marta	[ n ã o:: ]
20	Ana	[da garantia dele?] =
21	José	= não, ué.
22	Marta	ué mas (.) é noventa dias:::
23	Ana	pra tudo né. =
24	Pedro	= (já pagou tudo) [tudo foi pago]
25	Ana	[a não ser é::] a não ser defeitos que fossem:
26		perfeitamente visíveis. né? fora isso =
27	José.:	= [ não, um sendo ( ) ]

→ 28 Ana.: [noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa. **noventa dias**  
 29 **é garantia legal. não é garantia que vocês estão dando. é**  
 30 **garantia**  
 31 **que [ a L E I dá. (.) tá:? ]**  
 32 Lucas [não, mas a garantia que a gente dá] perante a nota, é a  
 33 garantia de motor e caixa do carro =  
 34 Ana = a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa dias.  
 35 noventa dias quem dá é a lei. =  
 36 Lucas = então

Antes do turno 11:17, a mediadora-advogada não estava participando ativamente da condução da audiência, apenas a mediadora-estagiária exercia esse papel. Esta percebe o equívoco daquela em relação à cobertura da garantia, que não é só de motor e caixa, como mostra o turno 11:14 – 11:15: “ele tá alegando que a:: (0.2) que a garantia cobre o motor e da caixa de direção. (0.2) que esse que foi aqui apresenta:do, não::”; e inicia sua participação com perguntas sobre a garantia naquela reclamação para desfazer o equívoco da outra mediadora. No primeiro questionamento, que é uma primeira parte do par (doravante ppp) adjacente de pergunta-resposta, ela quer saber se o carro ainda está na garantia: “mas essa garantia é:: já passou da garantia le[gal? ]” (11:17). Nota-se que ela usa a palavra legal para caracterizar a garantia, porque quer deixar claro às partes que o consumidor é protegido pela lei na compra de um carro usado. Antes que ela terminasse seu turno de fala, o reclamante respondeu, segunda parte do par (doravante spp) adjacente pergunta-resposta de resposta: “[não ué.]” (11:18). Além do reclamante, a mediadora-estagiária também se considera ouvinte endereçado e também responde à mediadora-advogada, também é uma spp: “[nã o:: ]” (11:19). Ana retoma a mesma pergunta, no entanto, não mais usa o termo garantia legal, mas garantia do reclamante, que é um direito concedido por lei: “[da garantia deLe?] =” (11:20). Novamente o reclamante afirma que o carro ainda está dentro da garantia: “= não, ué.” (11:21).

Marta (mediadora-estagiária) retoma o prazo de garantia estabelecido por lei: “ué mas (.) é noventa dias:::” (11:22). Essa retomada caracteriza a mediadora como conhecedora do Código de Defesa do Consumidor, ou seja, ela exerce o papel de *expert*. No início da audiência, o reclamado havia dito que a garantia dada era só de motor e caixa e a mediadora-estagiária aceitou sua contribuição, esse aceite também é confirmado nessa seqüência (linhas 14 a 16). Porém, a mediadora-advogada, detentora de maior conhecimento legal, desfaz o equívoco da outra

mediadora e afirma que a garantia cobre todos os defeitos do carro: “pra tudo né. =” (11:23).

Pedro, amigo de José, tenta mudar o foco de discussão da seqüência (garantia) para a discussão do prejuízo: “= (já pagou tudo) [tudo foi pago]” (11:24). Mas a mudança de foco foi ignorada por Ana, que continua a falar sobre a garantia (“[a não ser é::] a não ser defeitos que fossem: perfeitamente visíveis. né? fora isso =” (11:25 – 11:26). A mediadora fez um auto-reparo, que restringe a garantia a defeitos não visíveis, o que havia sido dito como garantia total. Essa ação da mediadora de auto-reparo é usada para sinalizar para o reclamante que Ana agirá com o bom-senso e só responsabilizará o reclamado por defeitos que não pudessem ser detectados em uma primeira análise. José tentou reparar a mediadora, com o uso da forma negativa: “= [ não, um sendo ( ) ]” (11:27). Mas Ana não levou em consideração as palavras de José e fez uma avaliação: “[noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa. noventa dias é garantia legal. não é garantia que vocês estão dando. é garantia que [ a L E I dá. (.) tá:? ]” (11:28 – 11:31). No turno anterior, a mediadora-advogada alterou o discurso sobre a garantia da mediadora-estagiária, com base no Código de Defesa do Consumidor, dizendo que a garantia de noventa dias é concedida pela lei e que ela engloba todos os defeitos, menos aqueles que forem visíveis, e não só motor e caixa como a mediadora-estagiária falava. Com essa prática, ela enquadra a reclamação na lei, mostrando ao reclamado que o consumidor está protegido legalmente, e não que o tempo e os defeitos que estarão incluídos na garantia devam ser estipulados por quem vendeu o carro.

Mas Lucas retificou a fala de Ana, insistindo no discurso de que a garantia é só de motor e caixa: “[não, mas a garantia que a gente dá] perante a nota, é a garantia de motor e caixa do carro =” (11:32 – 11:33). Com isso, ele se autodenomina *expert* e retira da mediadora esse papel. Ana retomou o seu conhecimento do Código de Defesa do Consumidor e reparou a fala de Lucas novamente: “= a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa dias. noventa dias quem dá é a lei. =” (11:34 – 11:35). Lucas finalmente concordou com Ana: “= então” (12:36).

No terceiro exemplo, também da AC “Ok Veículos”, a questão em foco é a nota fiscal. Vejamos:

**Exemplo 3: (Ok Veículos: 13:47 – 13:58; 14:01 – 14:05)**

47 Ana [ eu::, e a::, e a no ]ta fiscal do carro? cadê  
48 ela?=  
49 José =nu- nu- num me deram.  
50 Lucas ( )//o carro é de terceiro ( )  
51 ((risos do José ))  
→ 52 Ana =(mas tem que ter)uma no[ ta de venda, ué. ]  
53 José [mas tem que ter tudo,uê!.]  
→ 54 Ana **tem que ter uma nota de venda,uê! (quer dizer que)você é isento de, de pagar imposto?**  
55  
56 Lucas Hum,hum. do carro é( ) a senhora não me conhece, sabe onde é o  
57 problema do carro=  
→ 58 Marta =tá **mas se você tem uma con[cessionária, você tem que você tem que emitir uma nota.]**  
01  
02 Lucas [meu estacionamento,meu  
03 estacionamento]  
04 José ahã!  
05 Ana então você não tem uma, uma loja de vender carro=

A mediadora pede para ver a nota fiscal do carro, documento que contém as informações sobre a compra do veículo: data da compra, nome da empresa que o vendeu, etc. Além de ser uma comprovação de compra do veículo pelo consumidor, a nota fiscal assegura a troca ou manutenção do produto no prazo de garantia: “[eu::, e a::, e a no ]ta fiscal do carro? cadê ela?=” (13:47 – 13:48), essa é uma ppp da seqüência de pergunta-resposta. O reclamante e o reclamado são os dois ouvintes endereçados para responder, mas quem responde é o reclamante: “=nu- nu- num me deram.” (13:49), spp de resposta. Lucas tentou se defender da acusação de vender carro sem nota fiscal: “( )//o carro é de terceiro ( )” (13:50).

No entanto, a mediadora não aceitou a defesa de Lucas e avaliou a conduta do reclamado como ilegal, usando verbo no modo imperativo: “=(mas tem que ter)uma no[ ta de venda, ué. ]” (13:52). José se alinhou com Ana e também acusou o reclamado de agir ilegalmente: “[mas tem que ter tudo, uê!.]” (13:53). Ana repetiu a sua avaliação enfaticamente: “tem que ter uma nota de venda, uê!” (13:54) e fez uma outra avaliação: como ele não emite nota fiscal, ele não paga imposto, o que é uma outra denúncia de ilegalidade: “(quer dizer que)você é isento de, de pagar imposto?” (13:54 – 13:55). Ela fez a avaliação em forma de pergunta, ppp de pergunta. Ele respondeu afirmativamente, spp de resposta, mas mudou o tópico conversacional para os defeitos do carro, é uma

forma de desviar o foco de atenção das acusações da mediadora: “Hum,hum. do carro é( ) a senhora não me conhece, sabe onde é o problema do carro=” (13:56 – 13:57).

Porém, a tentativa de mudança de foco não foi concedida e, novamente, a mediadora repetiu a avaliação: “=tá mas se você tem uma con[cessionária, você tem que você tem que emitir uma nota.]” (13:58 – 14:01). Lucas introduziu novo argumento, ele não emite nota porque tem um estacionamento: “[meu estacionamento,meu estacionamento]” (14:02 – 14:03). Ana encerrou a discussão com uma avaliação que repara o turno anterior de Lucas: o fato de ele vender carro faz de seu estabelecimento uma loja e não um estacionamento, como ele o havia qualificado: “então você não tem uma, uma loja de vender carro=” (14:05).

A prática de avaliação da ilegalidade da empresa, nesse caso, serve para mostrar ao consumidor que ele está protegido pela lei e passa ao reclamado a responsabilidade de obedecer à norma legal.

Através desses três exemplos, concluímos que a prática de avaliação da ilegalidade da empresa é usada para mostrar ao reclamado a lei que ampara a reclamação, o que diminui seu poder de negociação, enquanto que o poder do consumidor lesado aumenta.

#### **4.2.2- Auto-iniciação de proposta:**

A prática de auto-iniciação de proposta consiste em o mediador fazer a primeira proposta de negociação a uma das partes. No PROCON, essa prática ocorre, normalmente, quando as partes não iniciam a negociação, ou quando a mediadora percebe que a proposta do reclamado é injusta para o reclamante. Normalmente, como no primeiro e terceiro exemplos que iremos mostrar, a mediadora pede ao reclamado que pague algo ao reclamante. No segundo exemplo, único caso que encontramos desse tipo, é a própria mediadora quem faz a proposta ao reclamante, fala em nome do reclamado. Da mesma maneira que a primeira prática, não houve critério para a seleção dos exemplos, a escolha foi feita aleatoriamente. Selecionamos três exemplos.

No primeiro exemplo selecionado, da AC “Banco Sul”, Ana e Rui negociam a proposta. Rui, anteriormente a essa seqüência, havia oferecido cancelar o seguro.

#### Exemplo 4: (Banco Sul: 05:03 – 05:12)

03 Ana: não é um meio legal de se vender [o produto, não é?]  
04 Rui: [ é ]  
05 Ana: [ agora ]  
06 Rui: [igual, ]  
→ 07 Ana: =eu acho que diante da denúncia dele, ele tá aqui confirmando o:,  
08 não é? o que foi: o que foi forçado lá na hora, o banco deveria,  
09 (.) **devolver as duas parcelas que já foram pagas =**  
10 Rui: =tá =  
11 Ana: =porque:: <ele se sentiu pressionado a fazer.>=  
12 Rui: =humhum.

Primeiramente, antes de fazer uma contraproposta, a mediadora avaliou como ilegal a conduta da empresa: “não é um meio legal de se vender [o produto, não é?]” (05:03) e pediu confirmação do reclamado. Apesar de, durante toda a audiência, ele discordar de que a empresa que representa tenha feito “venda casada”, ele concorda: “[ é ]” (05:04). Ana e Rui falam simultaneamente: “[ agora ]” (05:07) e “[igual, ]” (05:06), tentando iniciar uma nova UCT. No turno seguinte, a mediadora avaliou, desta vez afirmativamente, que a empresa agiu ilegalmente e que, por isso, deverá, além de cancelar o seguro, restituir as duas parcelas pagas: “=eu acho que diante da denúncia dele, ele tá aqui confirmando o:, não é? o que foi: o que foi forçado lá na hora, o banco deveria, (.) devolver as duas parcelas que já foram pagas =” (05:07–05:09). O reclamado aceitou sem contestar a auto-iniciação de proposta da mediadora: “=tá =” (05:10). Novamente ela ressaltou a ilegalidade como explicação para a sua proposta: “=porque:: <ele se sentiu pressionado a fazer.>=” (05:11), que também é aceita pelo reclamado: “=humhum.” (05:12).

A prática de auto-iniciação de proposta, nesse caso, resalta o baixo poder de negociação do reclamado, pois, mesmo com sua proposta de cancelar o seguro, a mediadora pediu que ele incluísse o ressarcimento das parcelas pagas e o reclamado aceitou sem contestação.

O segundo exemplo que selecionamos foi da AC “Hoje Serviços Públicos”. Como já dissemos, esse foi o único caso em que a mediadora é quem faz a proposta. Nesse caso, o reclamado não compareceu. Talvez a proposta tenha sido enviada para o PROCON e a mediadora provavelmente agiu apenas como animadora do discurso da empresa, não temos certeza, mas analisaremos a partir dessa hipótese. Vejamos:

**Exemplo 5: (Hoje Serviços Públicos: 02:59 – 02:61; 03:01 – 03:10)**

→ 59 Rosa: o que pode aparecer é o seguinte, se a gente te oferecer esse  
60 número não seria o ideal pra reativar não, porque: tem esse  
61 problema do cadastro **eu te ofereceria um novo chip pra entregar**  
01 **no máximo até trinta dias é:: reativando a promoção pra você, é**  
02 **o que a gente poderia te oferecer, você aceitaria?**  
03 Joana: aceito  
04 Rosa: a gente emite um novo chip pra sua residência  
05 Joana: ( )  
06 Rosa: harã, aí o número vai ser um novo número, tá? (0.5) aí a gente  
07 vai vai ter que constar em ata todos o::s dados dela novamente,  
08 joana, cpf tal e o endereço onde a gente vai encaminhar o chip,  
09 agora quando chegar o chip lá o prazo é até trinta dias, contar  
10 trinta dias a partir de hoje, tá? (.) vai ter assinar esse termo

A própria mediadora é quem faz a proposta à reclamante, agindo como animadora de sua proposta: “o que pode aparecer é o seguinte, se a gente te oferecer esse número não seria o ideal pra reativar não, porque: tem esse problema do cadastro eu te ofereceria um novo chip pra entregar no máximo até trinta dias é:: reativando a promoção pra você, é o que a gente poderia te oferecer, você aceitaria?”. (02:59 – 02:61; 03:01 - 03:02). Provavelmente a reclamada não pôde comparecer, mas enviou sua proposta. Essa prática serve para tentar acabar com o impasse e encerrar a reclamação. E foi isso que aconteceu: a proposta foi prontamente aceita pela reclamante: “aceito” (03:03). Nos dois próximos turnos, a mediadora explicou sobre o local para onde o *chip* seria enviado para a reclamante, bem como em que prazo isso seria feito, e referiu as informações que deveriam constar da ata: “a gente emite um novo chip pra sua residência” (03:04); “harã, aí o número vai ser um novo número, tá? (0.5) aí a gente vai vai ter que constar em ata todos o::s dados dela novamente, joana, cpf tal e o endereço onde a gente vai encaminhar o chip, agora quando chegar o chip lá o prazo é até trinta dias, contar trinta dias a partir de hoje, tá? (.) vai ter ( ) assinar esse termo” (03:06 – 03:10)

O terceiro exemplo é da AC “Telebrasil”. Carlos, Vander e Marta (mediadora-advogada) discutem a proposta feita ao reclamante.

**Exemplo 6: (Telebrasil: 02:33 - 02:44)**

33 Carlos então seu vander, o senhor tá pedindo aqui na sua reclamação  
34 hoje é o cancelamento da fatura,  
35 Vander isso  
36 Carlos não é isso que o senhor quer.  
37 Vander é  
→ 38 Marta **em consideração por ter sido cobrado, que não deveria ser**  
39 **cobrado**  
41 Carlos é deveria ser ( ) mas não sei porque razão continuou  
42 funcionando. ( ) pode fazer

43 Marta       pode fazer  
44 Carlos       pode

A proposta do reclamante era de cancelar o telefone. O reclamado fez um pedido de confirmação de que esse era o objetivo da reclamação (“então seu vander, o senhor tá pedindo aqui na sua reclamação hoje é o cancelamento da fatura,”; em 02:33 – 02:34). Vander confirmou: “isso” (02:35). Novamente Carlos pediu a confirmação do reclamante, para se certificar de que era o cancelamento do telefone o que ele queria e mostrar isso à mediadora: “não é isso que o senhor quer.” (02:36). Vander aceitou a proposta sem exigir mais nada da empresa: “é” (02:37).

Mas, confirmada a falha operacional da empresa em não cancelar o telefone na data certa e constatando-se o não-uso do serviço de telefonia pelo reclamante, a mediadora pediu que o reclamado pagasse também as faturas com cobrança indevida: “em consideração por ter sido cobrado, que não deveria ser cobrado” (02:38 – 02:39). Essa prática, como no primeiro exemplo, ressalta o baixo poder de negociação do reclamado, porque a mediadora contesta sua proposta, devido à falha detectada e inclui o reembolso das duas faturas cobradas após o pedido de cancelamento do telefone, o que foi aceito sem contestação. Carlos admitiu a falha da empresa, aceitou a contraproposta de Marta e autorizou a operação de cancelamento das faturas: “é deveria ser (    ) mas não sei porque razão continuou funcionando. (    ) pode fazer” (02:41 – 02:42). Marta pediu confirmação: “pode fazer” (02:43), ppp de pedido de confirmação. Carlos confirmou: “pode” (02:44), spp de resposta ao pedido de confirmação.

Além do mediador, encontramos também a proposta direta do reclamado, mas este não é nosso foco de análise.

#### **4.2.3- Encaminhar o caso à justiça:**

Essa prática explicita os limites do PROCON enquanto instituição, uma vez que a mediadora encaminha o conflito à justiça quando percebe que aquela não é a instância para a sua resolução, ou quando as partes não chegam a um acordo, ou porque há necessidade de avaliação técnica do caso, ou quando se devem avaliar

mais profundamente alguns aspectos de ilegalidade ou má-fé de uma ou de ambas as partes. Encontramos somente dois exemplos em nossos dados.

O primeiro exemplo é da AC “Banco White”. Nilza dita a redação da ata para Lena e Marcos a interrompe duas vezes para contribuir com essa ação.

#### Exemplo 7: (Banco White: 04:16 – 04:36)

16 Nilza =não existindo possibilidade de acordo-não-não eh: o-o (0,1) o  
17 gerente do banco (0,2) veio ao procon=  
18 Lena ao procon?  
19 Nilza ao procon ↓ pra ver se existia possibilidade de acordo (0,3)  
20 proposta de acordo, quando o gerente do White ( ) propôs uma  
21 renegociação da dívida, [renegociação né, marcos?  
22 Marcos [renovação, pode ser [renovação  
23 Nilza [renovação da dívida (0,5) se ela quiser é pegar lá,  
24 é só ir lá com o cartão, é só pegar lá com o João Roberto,  
25 terceiro andar é só ir lá ( )  
26 Marcos ( )  
→ 27 Nilza aí ele- não sei dizer, mas é só ela ir lá, pegar com o João  
28 Roberto, terceiro andar ((ditando)) ( ) **renovação da dívida**  
29 **pelo mesmo caso (0,5) que não foi aceito pela reclamante (0,5)**  
30 **como não foi possível uma proposição amigável, encaminhamos ( )**  
31 **(0,5) eh: (0,5) ( ) encaminhamos as partes para uma**  
32 **investigação judicial, para a justiça federal, para que seja**  
33 **( ), quanto ao White- ao White (0,2) estamos encaminhando ( )**  
34 **para o setor jurídico, para uma análise com base no artigo trinta**  
35 **e nove inciso quatro ( ) (0,5) ( )**  
36

A mediadora nas linhas (04:16 – 04:17), dita a ata à estagiária, documento que explica todos os procedimentos adotados na audiência até que a reclamação se encerre (“=não existindo possibilidade de acordo-não-não eh: o-o (0,1) o gerente do banco (0,2) veio ao procon=”; 04:18 – 04:19). O turno de Lena é só para confirmar o que foi ditado: “ao procon?” (04:18). Nilza continua a ditar, explicando que as partes foram ao PROCON tentar um acordo, a reclamada propôs renegociar a dívida, mas não foi aceito: “ao procon ↓ pra ver se existia possibilidade de acordo (0,3) proposta de acordo, quando o gerente do white ( ) propôs uma renegociação da dívida, [renegociação né, marcos?” (04:19 – 04:21). O reclamante faz reparo nessa fala: “[renovação, pode ser [renovação” (04:22). A mediadora aceita o reparo: “[renovação da dívida (0,5) se ela quiser é pegar lá, é só ir lá com o cartão, é só pegar lá com o João Roberto, terceiro andar é só ir lá ( )” (04:23 – 04:25). Como não houve a possibilidade de acordo e não se tinha conhecimento da legalidade da ação no caso, a mediadora o encaminhou à justiça (“aí ele- não sei dizer, mas é só ela ir lá, pegar com o João Roberto, terceiro andar ((ditando)) ( ) renovação da

dívida pelo mesmo caso (0,5) que não foi aceito pela reclamante (0,5) como não foi possível uma proposição amigável, encaminhamos ( ) (0,5) eh: (0,5) ( ) encaminhamos as partes para uma investigação judicial, para a justiça federal, para que seja ( ), quanto ao White- ao White (0,2) estamos encaminhando ( ) para o setor jurídico, para uma análise com base no artigo trinta e nove inciso quatro ( ) (0,5) ( )”; 04:27 – 04:35). O objetivo principal dessa prática, nesse caso, é encaminhar as partes para a justiça comum, já que não houve acordo e não se tem certeza se houve má-fé por parte da funcionária da empresa ou dos reclamantes.

O segundo exemplo é da AC “Pedreiro Rui”. Jorge (mediador) explica para as partes os procedimentos legais até chegar à justiça. Rui (reclamado) tem uma pequena contribuição nessa seqüência.

#### Exemplo 8: (Pedreiro Rui: 04:39 – 04:57)

39 Jorge hum hum (.) tá (.) bom. eu tô vendo que não é é é não existe  
40 forma de ter [acordo ]  
41 Rui [ n ã o.]  
→ 42 Jorge aqui porque ele fala uma coisa, a senhora fala outra.(0.5) a  
43 senhora e, segundo a senhora ele tem uma dívida com a senhora  
44 porque ele não executou o problema-, o- o serviço da maneira que  
45 deveria ser executada. (0.8) e a senhora tem uma dívida com ele  
46 que a senhora reconheceu então, o que a gente va-(0.5) o que eu  
47 posso sugerir pra senhora é o seguinte, se a senhora (0.5) é  
48 afirma(0.2) diz que pode provar que ele não efe- efetuou o  
49 serviço combinado na maneira que foi feito. (0.8) o que ele, o  
50 **que eu posso fazer pra senhora é orientar a senhora pra procurar**  
51 **a justiça,** (0.5)tá. o juizado especial, qualquer forma de  
52 justiça. até mesmo na, na justiça comum e pleitiar lá, através  
53 dessas provas que a senhora tem, a a a (1.0) arrumar o que foi, é  
54 o que não foi efetivamente é:: construído. agora eu sugiro a  
55 senhora que a senhora arque com a sua parte para a senhora poder  
56 exigir a parte dele. entendeu.  
57

O mediador, primeiramente, faz uma avaliação do caso: “hum hum (.) tá (.) bom. eu tô vendo que não é é é não existe formxdza de ter [acordo ]” (04:39 – 04:40). Rui confirma a avaliação de Jorge: “[ n ã o.]” (04:41). Como não há possibilidade de acordo, objetivo da audiência de conciliação, o mediador encaminha o caso à justiça. Ele se alinha pró-consumidor, já que vê somente a reclamante como ouvinte endereçado e a aconselha a ir à justiça para que os peritos avaliem o serviço prestado pelo reclamado: “o que ele, o que eu posso fazer pra senhora é orientar a senhora pra procurar a justiça, (0.5)tá. o juizado especial, qualquer forma de justiça. até mesmo na, na justiça comum e

pleitiar lá, através dessas provas que a senhora tem, a a a (1.0) arrumar o que foi, é o que não foi efetivamente é:: construído. agora eu sugiro a senhora que a senhora arque com a sua parte para a senhora poder exigir a parte dele. entendeu.” (04:42 – 04:56). Essa prática, aqui, foi usada como uma forma de resolver o conflito, porque não houve acordo entre as partes e porque o PROCON não conta com peritos especializados para avaliar os serviços prestados.

#### 4.2.4- Avaliação Interacional:

Na avaliação interacional, o mediador avalia o comportamento das pessoas na audiência (principalmente quando há um alto grau de conflito entre as partes) e tenta amenizar o conflito, facilitando o diálogo entre elas. Essa prática foi recorrente em nossos dados, porque a mediadora a usa para mostrar às partes o grande conflito percebido naquele momento, para que elas se acalmem a fim de resolver o impasse. Selecionamos apenas dois exemplos porque percebemos que, em todos os casos encontrados, o foco era atenuar o conflito.

O primeiro exemplo é o da AC “Super Gesso”, a qual se deu em alto grau de conflito. Pedro e Sandra discutem sobre o impasse entre se o serviço foi bem feito ou mal feito. Carla intervém para amenizar o conflito. Vejamos o exemplo abaixo:

##### Exemplo 9: (Super Gesso: 11:54 – 11:61; 12:01 – 12:12)

54 Carla tá, então aqui nós estamos aqui pra tentar uma conciliação,  
55 esse negócio já começou errado a partir do momento que não  
56 existe um contrato de prestação de serviço entre as partes,  
57 [ tá. então ]  
58 Pedro [ isso aí ]já é um fato consumado  
59 Carla uma coisa que começa errado acaba=  
60 Sandra =exatamente  
61 Carla acabando errado também, [então mas a intenção]  
01 Sandra [e até me ( ) ]  
→ 02 Carla essa reunião aqui hoje é uma conciliação, tá. chegar num  
03 acordo em comum. **agora, discuti::r, trocar ofensas, não vai**  
04 **chegar a lugar nenhum.** então cada um tem que manter a calma e  
05 tentar entrar num acordo, porque senão entrar, vai sair daqui  
06 do mesmo jeito que entrou, tá. então a gente tem aqui que se  
07 acalmar, ver a proposta de cada um e ver se há acordo e se não  
08 há. se não houver não vai ter jeito de resolver aqui. cês vão  
09 ter que ir na justiça resolver, entendeu. porque não existe um  
10 contrato de prestação de serviço pra gente dizer se foi  
11 descumprido o prazo, se foi descumprido forma de pagamento, se  
12 foi descumprido forma de serviço a ser executado. não

Carla percebe o alto grau de conflito da audiência e interfere na conversa entre Sandra e Pedro para facilitar o diálogo. Primeiro, ela explica às partes que o objetivo do PROCON é a conciliação, ou seja, fazer com as pessoas cheguem a um acordo (“tá, então aqui nós estamos aqui pra tentar uma conciliação,”; 11:54). Em seguida, ela avalia que ambas as partes estão erradas, pois contratar um serviço de mão-de-obra requer que se proceda à confecção de um contrato de prestação de serviço, o que não foi feito: “esse negócio já começou errado a partir do momento que não existe um contrato de prestação de serviço entre as partes, [ tá. então ]” (11:55 – 11:57). Essa avaliação teve por objetivo diminuir o poder de negociação das partes, o que faz com que a mediadora mostre que não está alinhada nem ao reclamante e nem ao reclamado, mas a favor do que é legal perante o Código de Defesa do Consumidor.

Pedro concorda com Carla que deveria ter sido feito um contrato: “[ isso aí ]já é um fato consumado” (11:58); mas argumenta que essa falha não pode ser corrigida. A mediadora-advogada ainda completa sua fala: “uma coisa que começa errado acaba=” (11:59) “acabando errado também, [então mas a intenção]” (11:61). Ela faz uma UCT de tipo se x, então y. Se houve falhas na contratação, há falhas na conclusão do processo de conflito. Entre esses dois turnos, Sandra concorda com o discurso de Carla: “=exatamente” (11:60). Parece que ela já reconheceu que seria uma UCT se x, então y, por isso ela faz um sinal de concordância antes que a mediadora terminasse de falar. A reclamante tenta tomar o turno da mediadora, sobrepondo-se a ela: “[e até me ( ) ]” (11:01). Mas não teve êxito, e a mediadora continuou a falar.

Carla avalia que a interação do PROCON deve ser conciliadora: “essa reunião aqui hoje é uma conciliação, tá.” (11:02). E não conflituosa como está sendo aquela audiência: “agora, discuti::r, trocar ofensas, não vai chegar a lugar nenhum.” (11:03 – 11:04). Essa prática de avaliar interacionalmente o encontro serviu para amenizar o conflito, porque, mesmo que eles tenham de passar pela justiça comum para avaliar o serviço de mão-de-obra, essa relação de intenso conflito prejudica muito o acordo. Para argumentar a favor do não-conflito, a mediadora explica os prejuízos dessa conduta ao reclamante e ao reclamado: “então cada um tem que manter a calma e tentar entrar num acordo, porque senão entrar, vai sair daqui do mesmo jeito que entrou, tá. então a gente tem aqui que se acalmar, ver a proposta de cada um e ver se há acordo e se não

há. se não houver não vai ter jeito de resolver aqui. cês vão ter que ir na justiça resolver, entendeu. porque não existe um contrato de prestação de serviço pra gente dizer se foi descumprido o prazo, se foi descumprido forma de pagamento, se foi descumprido forma de serviço a ser executado. não" (11:04 – 11:12).

O segundo exemplo é da AC “Segurocard”. A reclamante alega que a funcionária lhe informou que o caso dela estava amparado pelo seguro, mas, como as pessoas naquela interação dizem que isso não é verdade, Sara, nessa seqüência se mostra bastante nervosa.

#### Exemplo 10: (Segurocard: 02:23 – 02:36)

23 Sara [mas tem gravado, tem gravado na segurocard .( 0.2) tem gravado na  
24 segurocard, eu não enganei a ninguém.  
25 (0.8)  
26 Sara e nem quero enganar. °eu quero que isso aí fique bem claro.° não  
27 enganei e não quero enganar.  
28 Angélica no caso dela é precoce na da da da da  
29 Kelly mas eu expliquei que a segurocard faz apenas a cobrança  
30 Angélica não foi ela, não foi ela que fez, entendeu?  
31 Sara uhum .  
→ 32 Angélica então,>> **isso não pode virar uma coisa pessoal.**<< <<ela>> veio aqui  
33 como:: é é é advogada pra defender a empresa dela. a senhora tá  
34 nos seus direitos e a gente tem que mediar a situação, né?  
35 Mateus hum é.  
36

A reclamante está nervosa ao saber que há uma possibilidade de a empresa não lhe pagar o seguro de vida, devido a uma cláusula no contrato que impede o pagamento do seguro em caso de aposentadoria por invalidez. Além disso, ela se ofende, pois a reclamada parece não acreditar na versão dela (rotulando-a como mentirosa), de que a funcionária da empresa foi informada dos seus problemas de saúde, mas, mesmo assim, disse que o seguro cobriria o seu caso. Como prova, Sara cita a gravação do telefonema: “[mas tem gravado, tem gravado na segurocard .( 0.2) tem gravado na segurocard, eu não enganei a ninguém.” (02:23 – 02:24). Ela ainda se mostra bastante nervosa e ofendida com a descrença da reclamada, como se falasse diretamente a ela: “e nem quero enganar. °eu quero que isso aí fique bem claro.° não enganei e não quero enganar.” (02:26 – 02:27).

A mediadora percebe a indignação da reclamante e tenta amenizar o conflito com um pedido de informação, ppp de pergunta-resposta, que retira a responsabilidade sobre o contrato da empresa da reclamada: “no caso dela é

precoce na da da da da” (02:28). Kelly confirma a não-responsabilidade pelo fechamento de contrato da empresa que representa: “mas eu expliquei que a segurocard faz apenas a cobrança” (02:29). Angélica percebe a acusação pessoal e afirma enfaticamente que não foi a reclamada responsável pelo contrato: “não foi ela, não foi ela que fez, entendeu?” (02:30). Sara usa um continuador para fazer com que a mediadora prossiga: “uhum .” (02:31). A mediadora avalia como improcedente essa acusação pessoal: “isso não pode virar uma coisa pessoal.” (02:32).

Essa prática foi usada para amenizar o conflito e redirecionar a reclamante para tentar resolver o impasse, sem acusar pessoalmente a representante legal da empresa. E a mediadora deixa bem claro que os papéis que estão em jogo na interação não são os pessoais e sim os sociais, definindo quais são as funções desempenhadas por cada uma: a reclamada é a advogada da empresa, ela (mediadora) é responsável por mediar a audiência, a reclamante é a consumidora exigindo seus direitos (“.<< <<ela>> veio aqui como:: é é é advogada pra defender a empresa dela. a senhora tá nos seus direitos e a gente tem que mediar a situação, né?”; 02:32 – 02:34).

Após analisarmos esses dois exemplos de avaliação interacional, percebemos que essa prática é usada no momento em que há um conflito intenso entre as partes. A mediadora interfere na audiência para avaliar os problemas interacionais observados. Nessa avaliação, ela tenta mostrar o caráter conciliador daquele encontro e os prejuízos que poderão acontecer caso a reclamação não seja resolvida no PROCON.

#### **4.2.5- Pedido de ação futura:**

O pedido de ação futura ocorre quando a mediadora solicita alguma ação de uma das partes, normalmente do reclamado, após a audiência, que será cobrada em um novo encontro ou às partes que levem documentos comprobatórios, como transcrição de fita, extrato, carta de quitação, etc.

Essa prática é comum nas ações do PROCON, porque o acordo entre as partes só é efetuado quando não há pendência de documentos ou algum tipo de comprovação que ateste a reclamação (ver exemplo 12). Há também o caso em que o pedido de ação futura é o próprio alvo da reclamação (ver exemplo 11 e 13).

Para ilustrar essa prática, selecionamos três exemplos, sem nenhum critério de seleção. O primeiro é da AC “Banco Blue”, durante a qual Maria informa à Paula sobre a necessidade de José conseguir a carta de quitação de seu contrato de financiamento. Vejamos:

**Exemplo 11: (Banco Blue: 02:44 – 02:58)**

→ 44 Maria é, então. **só que ele precisa daquela carta de quitação** pra:: =  
45 Paula =dar baixa.=  
46 Maria = pra retirar esse ônus, do imóvel não é. então ele tá  
47 encontrando dificuldade é isso. sr josé. =  
48 José =não, pelo tempo decorrido, o que foi transcorrido, deu seis  
49 meses  
50 Maria cê pode, cê pode ::==  
51 Paula =nesses casos da economiza , eu já até expliquei pra ele esses  
52 contratos esse- o contrato, no caso dele, passou pra caixa agora  
53 em março. em abril. que começaram as pre- pre- prestações, sobre  
54 as as prestações, do banco x. então o quê que acontece.  
55 geralmente tem uma demora . porque o banco x, re- recebeu esses  
56 contratos da imobiliária agora em abril, aí tem a depuração,  
57 essa ( ) depuração precisa ser feita em goiás. tá. de goiás  
58 vem pra belo horizonte, porque o processo[ em belo horizon-]

Nessa seqüência, a mediadora apresenta à Paula o objetivo de José naquela audiência: a carta de quitação do financiamento (“é, então. só que ele precisa daquela carta de quitação” (02:44), ppp da seqüência de pedido-resposta ao pedido. Apesar de não ser um pedido direto de ação, indiretamente, a mediadora solicita o documento. Essa prática aqui serve para direcionar o foco da audiência para o objetivo da reclamação e há direcionamento para uma nova audiência.

Ela começa a explicar o porquê dessa solicitação: “pra:: =” (02:44). Mas Paula faz um reparo iniciado e feito pelo outro, não para corrigi-la, contudo, para completar a sua UCT: “=dar baixa.=” (02:45). Maria não aceita a complementação de Paula e a repara: “= pra retirar esse ônus, do imóvel não é.” (02:46). Ainda profere outra UCT, agindo como animadora do discurso de José: “então ele tá encontrando dificuldade (02:46 – 02:47). Pede confirmação ao reclamante: “é isso. sr josé. =” (02:47). Ele aceita o que foi dito pela mediadora e acrescenta o tempo de espera: “=não, pelo tempo decorrido, o que foi transcorrido, deu seis meses” (02:48 – 02:49). Maria começa um novo turno, parece que ela iria pedir diretamente o documento, mas, como seu turno tem problemas de fala: “cê pode, cê pode ::=” (02:50), Paula se auto-seleciona como próxima falante. Nesse turno, ela responde ao pedido de ação futura da mediadora, spp de resposta ao pedido:

“=nesses casos da economiza , eu já até expliquei pra ele esses contratos esse- o contrato, no caso dele, passou pra caixa agora em março. em abril. que começaram as pre- pre- prestações, sobre as as prestações, do banco x. então o quê que acontece. geralmente tem uma demora . porque o banco x, re- recebeu esses contratos da imobiliária agora em abril, aí tem a depuração, essa ( ) depuração precisa ser feita em goiás. tá. de goiás vem pra belo horizonte, porque o processo[ em belo horizon-]” (02:51 – 02:58). Essa resposta retira a responsabilidade sobre a demora de entrega do documento do banco situado na cidade, porque tudo é feito em outro estado.

O segundo exemplo é da AC “Segurocard”.

#### Exemplo 12: (Segurocard: 05:34 – 05:45)

34 Angélica olha só, me diz uma coisa <<quando a senhora fez>>, voltando né?  
35 quando a senhora fez (0.2) a::: que a senhora contratou, que a  
36 pessoa falou a senhora falou que estava afas- eu estou afastada,  
37 mesmo assim ele falou que a senhora fazia jus a isso.  
38 Sara >>não entendi.<<  
39 Angélica mesmo assim ele falou com a senhora que a senhora teria direito.  
40 Sara falou uai ▼  
→ 41 Angélica então o quê que a gente vai fazer aqui, porque senão vai ficar o  
42 dito pelo não dito. **a gravação, eu vou pedir ela**, né? por causa  
43 da transcrição da gravação, entendeu? a gente precisa destes  
44 dados pra: porque senão fica a dona sara falando, né?  
45 Kelly é::

Angélica, por alguns instantes, falava ao telefone e, aqui, ela volta à audiência. Para tentar descobrir se a reclamante fala a verdade, ou seja, se ela realmente falou sobre seu problema de saúde antes de fechar o contrato, e se a funcionária disse que o seguro cobriria mesmo assim o caso, a mediadora faz uma pergunta, que é um pedido de informação: “quando a senhora fez (0.2) a::: que a senhora contratou, que a pessoa falou a senhora falou que estava afas- eu estou afastada, mesmo assim ele falou que a senhora fazia jus a isso.” (05:34 – 05:37), ppp de pergunta. Mas há um problema de entendimento ou de audição, e a reclamante pede que a mediadora repita: “>>não entendi.<<” (05:38), ppp de pedido. A mediadora repete parcialmente o que disse, spp de resposta ao pedido. A escolha da repetição remete ao que a mediadora tinha mais interesse em saber: se a funcionária afirmou que o seguro cobriria o caso da reclamante: “mesmo assim ele falou com a senhora que a senhora teria direito.” (05:39), ppp de pedido de informação. A reclamante responde positivamente: “falou uai” (05:40), spp de resposta ao pedido de informação.

Embora confirmada a versão pela reclamante, a mediadora ainda tem dúvidas sobre a veracidade desta. A fim de avaliar se houve má-fé da funcionária da empresa em vender um seguro, aceitando a condição de doença preexistente da consumidora, ou se houve má-fé da reclamante em não informar a sua doença para receber indenização, a mediadora fez um pedido indireto de documento à reclamada: “a gravação, eu vou pedir ela, né?” (05:42), ppp de pedido de ação futura. O pedido é indireto porque a mediadora não endereça o pedido diretamente à reclamada, apenas explica a necessidade da gravação: “então o quê que a gente vai fazer aqui, porque senão vai ficar o dito pelo não dito.” (05:41 – 05:42); “por causa da transcrição da gravação, entendeu? a gente precisa destes dados pra: porque senão fica a dona sara falando, né?.” (05:42 – 05:44).

Nessa audiência, não se sabe se a conduta da empresa é legal ou não. A reclamante alega o conhecimento por parte da empresa de seu problema de saúde que a levou a ficar encostada por bastante tempo e ser aposentada, mais tarde, por invalidez. A empresa afirma não ter o conhecimento do problema de saúde prévio à assinatura do seguro, além de não querer pagar porque o seguro não cobre aposentadoria por invalidez. Diante desse impasse, na seqüência acima, a mediadora pede à reclamada que solicite uma cópia da transcrição da fita do momento em que foi fechado o contrato de seguro, para apurar se houve má-fé da empresa ou da reclamante. Logo, essa prática tem por objetivo apurar a (i)legalidade da reclamação, para decidir sobre o andamento do caso. Se for constatada a culpa da empresa, ela terá de pagar o seguro; se for culpa da reclamante, ela não recebe o dinheiro do seguro.

O terceiro exemplo é da AC “Banco X Prev”. Jorge, Lúcia e Rui conversam sobre a possibilidade de conseguir o extrato de previdência privada.

#### Exemplo 13: (Banco X Prev.: 13:26 – 13:39)

- 26 Jorge                    [mas eu não sei se há] condições de fazer correções  
27                            pra trás há?  
28 Lúcia                    lógico [que sim! ]  
→ 29 Jorge                    [saber: a:] evolução do dinheiro? =  
30 Lúcia                    = é só o juiz mandar (.) que eles vão ter  
31                            [ que    (me dar isso) ]  
32 Rui                        [ não isso daí é a- ] representação desse estudo, isso daí é:  
33                            coisa que pode ser solicitado, só que até então, o que tinha sido  
34                            combinado  
35                            [ aqui,] era de trazer: =  
36 Jorge                    [ah tá]

37 Rui =ao:nde esta:va, e as correções atualizadas. agora,  
38 pega é: é eu solicitar minha matriz que me- mande =  
39 Jorge = a evo[lução do cálculo ( )]

Nessa audiência, o mediador pouco intervém, talvez seja pelo fato de que a reclamante não queria nenhuma restituição financeira e nem reclamar sobre algum serviço mal prestado, o que ela queria realmente era saber quanto rendeu sua previdência privada no banco X e como são feitos os cálculos de rentabilidade, ou seja, ela queria apenas uma explicação. Para atingir esse objetivo, o mediador faz um pedido de informação, que funciona como um pedido indireto de ação futura ao reclamado da evolução do cálculo da previdência: “[mas eu não sei se há] condições de fazer correções pra trás há?” (13:26 – 13:27), ppp da seqüência de pedido de ação futura. Indireto porque o mediador pergunta ao reclamado se existia a possibilidade de pedir a evolução do cálculo dos meses anteriores. O reclamado responde positivamente e de maneira enfática: “lógico [que sim! ]” (13:28), spp de resposta ao pedido de ação futura, o que demonstra a sua disposição em resolver o impasse.

O mediador retoma com outras palavras o pedido de informação, que é também o mesmo pedido anterior de ação futura: “[saber: a:] evolução do dinheiro?” (13:29), ppp de pedido de ação futura. Antes que o reclamado respondesse, a reclamante intervém e mostra em seu discurso que, se o pedido do mediador for negado, ela tem o amparo da lei: “= é só o juiz mandar (.) que eles vão ter [que (me dar isso) ]” (13:30 – 13:31), ppp de ameaça. Rui responde à ameaça da reclamante como uma ação improcedente, já que ele se mostrou disposto desde o início a solicitar o extrato, sem precisar que a justiça impusesse tal solicitação (“[ não isso daí é a- ] representação desse estudo, isso daí é: coisa que pode ser solicitado, só que até então, o que tinha sido combinado [ aqui,] era de trazer: =” (13:32 – 13:35), spp de resposta à ameaça. Somente no turno seguinte, Rui responde ao segundo pedido de ação futura do mediador: “=ao:nde esta:va, e as correções atualizadas. agora, pega é: é eu solicitar minha matriz que me- mande =” (13:37 – 13:38), spp de resposta ao pedido de ação futura. Jorge completa a asserção de Rui, porque este demorou um pouco a completar sua UCT, o que dá a impressão de que ele não encontrou a palavra certa para o nome do documento: “= a evo[lução do cálculo ( )]” (13:39).

Note que, nesse caso, não há marcação de nova audiência, porque o extrato será enviado pelo reclamado diretamente à reclamante, já que não há mais nada a ser debatido entre as partes. Tal prática foi utilizada para acabar com o conflito e encerrar a reclamação.

Portanto, com a análise desses três exemplos, notamos que a prática de pedido de ação futura serve para direcionar o foco da reclamação, ou apurar a (i)legalidade da reclamação, ou, ainda, acabar com o impasse para pôr fim à reclamação.

#### 4.2.6- Pedido de Narração:

No pedido de narração, o mediador pede a uma das partes que conte a sua versão sobre o fato. No PROCON, essa prática é usada para garantir a veracidade dos fatos e para que não haja dúvida quanto à reclamação. Apresentamos três exemplos, selecionados aleatoriamente.

O primeiro é da AC “Banco Sul”, na qual Rui nega a reclamação de “venda casada”, e Ana pede a Lucas que narre o dia do fechamento do contrato.

#### Exemplo 14: (Banco Sul: 03:50 – 03:59; 04:01 – 04:04)

50 Rui: =num- é >não não não< não existe esse hábito.(.) por quê?  
51 justamente pra coibir, esse tipo de que problema que a gente tem  
52 aqui.(.) ir no PROCO:N, ir na justiça cível, (.)é o que a gente  
53 vem evitando muito. por quê? a gente acaba,(.)é: perdendo TEMPO  
54 EM SÍNTESE, porque a gente tem se deslocar do- do local de  
55 trabalho, pra vir aqui(.) falar sobre: sobre esses casos. =  
56 Ana: =humhum =  
57 Rui: =tá? =  
→ 58 Ana: **ô:: (.)lucas, como se passou lá?**  
59 (2.0)  
01 Lucas: O dia do contrato? =  
02 Ana: =o dia do contrato. =  
03 Lucas: ah ah fui fazer fui fazer o empréstimo, não é? (.)aí (.) fui  
04 abrir a pra abrir a conta, eu já- eu já tinha. uma conta

Rui, animador do discurso da empresa, explica ao reclamante e à mediadora que a empresa a qual representa não faz operações ilegais, como ‘venda casada’, porque perde tempo na justiça (“=num- é >não não não< não existe esse hábito. (.) por quê? justamente pra coibir, esse tipo de que problema que a gente tem aqui.(.) ir no PROCO:N, ir na justiça cível, (.)é o que a gente vem evitando muito. por quê? a gente acaba,(.)é: perdendo TEMPO EM SÍNTESE, porque a gente tem se deslocar do- do local de trabalho, pra vir aqui.)

falar sobre: sobre esses casos. =" (03:50 – 03:55). Com esse argumento, ele mostra o prejuízo da empresa *a posteriori*, caso haja ilegalmente, já que agir ilegalmente, para ela (empresa), significa ter que disponibilizar funcionários ou advogados para ir ao PROCON ou à justiça. Essa prática traz uma imagem ruim para a empresa, porque mostra que atender às reclamações do consumidor é perda de tempo.

Ana usa um continuador para sinalizar ao reclamado que está ouvindo e que ele pode continuar seu turno: “=humhum =” (03:56). Mas Rui já havia terminado sua explicação, por isso, no turno seguinte, ele apenas faz um pedido de concordância à mediadora: “=tá? =” (03:57), ppp de pedido de concordância. A mediadora não responde ao pedido de concordância, porém, pede ao reclamante que conte como foi o dia do fechamento do contrato, o que sinaliza a discordância com a explicação de Rui: “ô:: (.)lucas, como se passou lá?” (03:58), ppp de pedido de narração. Nesse caso, a prática de pedido de narração é usada para dar maior veracidade à reclamação e mostrar a inconsistência dos argumentos do reclamado perante a reclamação. Antes de iniciar a narração, o reclamante faz uma inserção de pergunta: “o dia do contrato? =” (04:01), para confirmar o pedido da mediadora, ppp de pedido de confirmação. Ela confirma: “=o dia do contrato. =” (04:02), spp de resposta ao pedido de confirmação. Somente no turno seguinte que o reclamante começa a narrar: “ah ah fui fazer fui fazer o empréstimo, não é? (.)aí (.) fui abrir a pra abrir a conta, eu já- eu já tinha. uma conta” (04:03 – 04:04), spp de resposta ao pedido de narração.

O segundo exemplo é da AC “Segurocard”. Angélica pede a Sara que conte como foi o fechamento de contrato do seguro por telefone:

#### Exemplo 15: (Segurocard: 02:50 – 02:55)

- 50 Angélica quando a senhora, **eles eles ligaram pra senhora oferecen-**
- 51 **oferecendo um produto.**
- 52 Sara são dois contratos que eu tenho com a segurocard.
- 53 Angélica **ãhã , aí a senhora falou lá no momento que que=**
- 54 Sara não eles sabiam, desde quando eu COMecei a comprar no segurocard
- 55 eu já tava encostada.

Nessa seqüência, a mediadora encoraja a reclamante a contar a sua versão quanto ao dia do fechamento do contrato. Mas, diferentemente do pedido direto do exemplo anterior, o pedido de narração foi indireto, ou seja, a mediadora não pediu

que a reclamante fizesse o relato, no entanto, ela direcionou suas asserções para checar as informações obscuras sobre o fechamento do contrato.

A partir da exposição dos fatos pela reclamante, a mediadora fez afirmações para que fossem confirmado ou não o relato e também para checar se havia mais informações que não foram prestadas. (“quando a senhora, eles eles ligaram pra senhora oferecem- oferecendo um produto.”, (02:50; 02:51), ppp de pedido de narração. Sara esclarece que tem dois contratos com a Segurocard: “são dois contratos que eu tenho com a segurocard.” (02:52), spp de resposta ao pedido de narração. Angélica usa um continuador para mostrar que entendeu a informação: “ähã ,” (02:53). E continua a encorajar a reclamante a contar os fatos: “aí a senhora falou lá no momento que que=” (02:53), ppp de pedido de narração. Nesse turno, ela foca a narração no conhecimento ou não da empresa sobre o problema de saúde preexistente. A reclamante confirma o que já havia dito: “não eles sabiam, desde quando eu comecei a comprar no segurocard eu já tava encostada.” (02:54 – 02:55), spp de resposta ao pedido de narração. Seu argumento é de ela, desde o primeiro contrato, já estava afastada do serviço.

O objetivo da mediadora com a prática de pedido de narração é apurar os fatos, já que ela não sabe se houve má-fé da empresa reclamada ou vício de informação da reclamante. Então, essa prática serve nesse caso para verificar se é a empresa que tem razão ou a reclamante.

O terceiro exemplo é da AC “Pedreiro Rui”, na qual Jorge e Rui conversam sobre o acordo de serviço feito entre a reclamante e o reclamado.

#### Exemplo 16: (Pedreiro Rui: 02:01 – 02:11)

→ 01 Jorge      mas então **o quê que: é o quê que foi acordado.** o senhor per- o  
02                senhor falou assim o senhor me perguntou o quê que foi acordado.  
03                então vamos lá **o quê que foi acordado?** =  
04 Rui           =nós acordamos assim,  
05 Jorge        hum  
06 Rui           eu ver a casa dela,  
07 Jorge        hum  
08 Rui           pra mim entijolar,  
10 Jorge        hum  
11 Rui           e bater a laje.

O mediador pergunta às partes o que foi combinado na contratação de serviço de mão-de-obra: “mas então o quê que: é o quê que foi acordado. o senhor per- o senhor falou assim o senhor me perguntou o quê que foi

acordado. então vamos lá o quê que foi acordado? =” (02:01 – 02:03), ppp de pedido de narração. Mas essa pergunta tem a função de pedido de narração, endereçado a ambas as partes. No entanto, quem responde, em seu próprio nome (responsável) e em nome da reclamante (animador), é o reclamado: “=nós acordamos assim,” (02:04); “pra mim entijolar,” (02:06); “e bater a laje.” (01:08); spp de resposta ao pedido de narração. Entre seus turnos, o mediador usou continuadores para sinalizar que estava ouvindo e para que o reclamado continuasse a falar (“hum” (02:05); “hum” (02:07); “hum” (02:09)). A prática de pedido de narração, nesse caso, foi usada para que o mediador pudesse avaliar o que foi acordado e o que foi feito e tentar, mais tarde, um acordo entre as partes.

Logo, utilizou-se da prática de pedido de narração para reforçar a veracidade da reclamação (exemplo 1), ou verificar a (i)legalidade da reclamação (exemplos 2 e 3).

#### 4.2.7 - Solicitação de proposta:

Encontramos apenas um exemplo para ilustrar a prática de solicitação de proposta, em que a mediadora pede às partes que façam suas propostas: AC “Ok Veículos”. Apesar da pequena recorrência dessa prática em nosso banco de dados, achamos que é importante mostrá-la, porque, mesmo que a mediadora não solicite a proposta verbalmente, percebemos o direcionamento de algumas audiências para a negociação.

O exemplo abaixo é da referida AC, na qual a mediadora pede às partes que façam sua proposta.

#### Exemplo 17: (Ok Veículos: 07:18 - 07:29)

→ 18 Marta [e n t ã o v a m o s fazer ] o:: seguinte, (.) é::  
 19 lucas, (1.2) apresenta tua proposta, (.) do que você pode pagar  
 20 aqui pra ele, depois se- você vai apresen- acrescentar a sua  
 21 contrapro[po- ]  
 22 José [já  
 23 pa guei trezentos reais de mecânico, (<ainda tá:::)(só que o  
 24 carro ainda não [tá:: ó-)  
 25 Pedro [(ISso aí eu não tenho. eu [tenho que-).  
 26 Lucas [eu tenho sócio, eu tenho  
 27 que conversar com e:le. isso aí eu num posso [( )]  
 28 Marta [ <NÃO. mas] aqui você  
 29 veio como:- o representa:[:nte legal da sua em[pre:::sa, =

A mediadora pede que as partes façam suas propostas para que ela possa julgar, com bom-senso, como será a divisão do prejuízo: “[e n t ã o v a m o s fazer ] o:: seguinte, (.) é:: lucas, (1.2) apresenta tua proposta, (.) do que você pode pagar aqui pra ele, depois se- você vai apresen- acrescentar a sua contrapro[po- ]” (07:18 – 07:21), ppp de solicitação de proposta. Tal prática serve para igualar o poder de negociação das partes e para evitar o conflito.

José reclama de seus prejuízos, como uma forma de aumentar a oferta do reclamado: “[já pa guei trezentos reais de mecânico, (<ainda tá:::) (só que o carro ainda não [tá:: ó-)]” (07:22 – 07:24), ppp de reclamação. Pedro, mecânico do reclamante, tenta completar a reclamação (“[ (isso aí eu não tenho. eu [tenho que-) .”, 07:25), mas Lucas sobrepõe sua fala e lhe toma o turno. Lucas responde não à solicitação de proposta, usando como argumento o fato de a decisão não poder ser tomada somente por si mesmo, já que tem um sócio: “[eu tenho sócio, eu tenho que conversar com e:le. isso aí eu num posso [( )]” 07:26 – 07:27, spp de resposta à solicitação de proposta. Porém, a mediadora não aceita a ressalva do reclamado, pois, se ele foi ao PROCON como representante da empresa, ele deve ser responsável pelo discurso dela e decidir inclusive sobre a proposta ou sobre o acordo ali firmado: “[<NÃO. mas] aqui você veio como:- o representa[:n]te legal da sua em[pre:::sa, =” (07:28 – 07:29).

#### **4.2.8- Apresentação da reclamação:**

Um dos procedimentos do PROCON, atualmente, é o envio da CIP – carta de informações preliminares –, contendo a reclamação feita pelo consumidor, à empresa ou ao prestador de serviços. Desta forma, quando o reclamado chega à audiência, já tem ciência do que se trata. Embora, muitas vezes, já haja esse conhecimento prévio, uma vez que, em grande parte das audiências, a apresentação da reclamação se repete. Essa apresentação pode ser feita tanto pelo reclamado quanto pelo mediador. Neste estudo, como focamos o mediador, mostraremos três casos em que ele é o autor dessa prática.

O primeiro é o exemplo da AC “Banco Sul”. Nesta, Ana, Rui e Lucas dão início à audiência. Vejamos:

Exemplo 18: (Banco Sul: 02:11 – 02:38)

11 Ana esse é do seguro.  
12 Lucas >do seguro. é. seguro.<  
13 Ana do empréstimo.  
14 Lucas humhum.  
15 (20.5)  
→ 16 Ana **a reclamação dele aqui, é que ele:: (0,5) é::, -foi junto ao banco**  
17 **sul, requerer um empréstimo, (0,5) e foi:: obrig-, => uma das**  
18 **condições pra ele conseguir um empréstimo, foi obrigado a adquirir**  
19 **o seguro. =**  
20 Rui => sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele)  
21 (0,5)  
22 Rui eu queria confirmar a agência.  
23 Ana qual que é a agência?,  
24 Lucas Oitocentos (0,5) e nove.  
25 Ana é oitocentos e no:ve.  
26 (2.0)  
27 Rui >agência zero oitocentos, ok.<  
28 (4.0)  
29 Rui >o contrato do: [lucas, não tá aqui não.<]  
→ 30 Ana [então ele veio] ao procon nos questionar,  
31 porque a intenção dele não era fazer o seguro, ele não- não tá  
32 interessado no seguro, (0,8) mas ele se viu obrigado a assinar o  
33 contrato do seguro, pra conseguir a liberação do empréstimo, que:  
34 que foi o motivo que o levou ao banco. [entendeu?]  
35 Rui [ é , o:: ] o que eu tenho pra dizer a você, é o  
36 seguinte.(0,5)com relação ao que nós recebemos um relato do  
37 procon, (0,5) tá? tava: dando:: a entender, que fosse operação  
38 casada não é operação casada.

Ana pede informações sobre o tipo de contrato tratado ali: “esse é do seguro.” (02:11), ppp da seqüência de pergunta. Lucas se auto-seleciona como ouvinte endereçado e responde: “>do seguro. é. seguro.<” (02:12), spp de resposta. Apesar de ter pedido a confirmação sobre o tipo de contrato, a mediadora inicia e repara o reclamante: “do empréstimo.” (02:13). Lucas concorda com o reparo da mediadora: “humhum.” (02:14).

Após uma pausa de (20.5), a mediadora se auto-seleciona como próxima falante e apresenta a reclamação: “a reclamação dele aqui, é que ele:: (0,5) é::, -foi junto ao banco sul, requerer um empréstimo, (0,5) e foi:: obrig-, => uma das condições pra ele conseguir um empréstimo, foi obrigado a adquirir o seguro. =” (02:16 – 02:19), ppp de apresentação da reclamação. Ana age como animadora do discurso de Lucas, ou seja, ela fala em nome dele.

Na própria apresentação da reclamação, a mediadora caracteriza a conduta da empresa como ilegal, pois a venda de um produto ou serviço não pode estar associada à compra (ou adesão a) de um outro produto ou serviço (venda casada). Nesta AC, o consumidor foi obrigado a adquirir um seguro, em que não estava interessado, para conseguir um empréstimo. Essa caracterização de ilegalidade

coloca o reclamado com menor poder de negociação perante o reclamante. Isso significa que ele terá de participar da negociação e talvez ter que recompensar o reclamante pela operação ilegal. A mediadora usou dessa prática para responsabilizar o reclamado pelos prejuízos causados ao consumidor devido à má-fé da empresa.

A apresentação da reclamação exige do reclamado uma resposta de aceitação ou recusa dela, mas o reclamado responde apenas com um continuador, que não configura uma spp: “=> sei.” (02:20). No mesmo turno, Rui muda o tópico da audiência e pede informação através de uma pergunta – inserida no meio dos turnos da seqüência de apresentação da reclamação e a resposta a ela – para checar sua dúvida com relação a quem teria atendido o reclamante: “< qual, que é, a agência (que atendeu ele)” (02:20), ppp de pergunta. Como não há resposta, Rui faz a mesma pergunta de maneira indireta: “eu queria confirmar a agência.” (02:22). Mas a mediadora não tem a informação, e Lucas não se seleciona como ouvinte endereçado. Por isso, a mediadora refaz a pergunta do reclamado e a direciona para Lucas: “qual que é a agência?,” (02:23), ppp de pergunta. Lucas se seleciona como ouvinte endereçado e responde: “oitocentos (0,5) e nove. “(02:24), spp de resposta. Ana confirma a informação de Lucas: “é oitocentos e no:ve. “ (02:25). Rui avalia a agência e sinaliza que terminou aquele tópico conversacional: “>agência zero oitocentos, ok.<“ (02:27).

Rui pede o contrato de Lucas: “>o contrato do: [lucas, não tá aqui não.<]” (02:29), uma outra inserção à seqüência-base apresentação da reclamação e resposta a ela. Como novamente o reclamado não responde à apresentação da reclamação, Ana a repete: “[então ele veio] ao procon nos questionar, porque a intenção dele não era fazer o seguro, ele não- não tá interessado no seguro, (0,8) mas ele se viu obrigado a assinar o contrato do seguro, pra conseguir a liberação do empréstimo, que: que foi o motivo que o levou ao banco. [entendeu?]” (02:30 – 02:34), ppp de apresentação da reclamação. No turno seguinte, o reclamado nega a acusação da mediadora: “[ é , o:: ] o que eu tenho pra dizer a você, é o seguinte. (0,5) com relação ao que nós recebemos um relato do procon, (0,5) tá? tava: dando:: a entender, que fosse operação casada não é operação casada.” (02:35 – 02:38), spp de resposta à apresentação da reclamação.

O segundo caso é da AC “Ok Veículos”, na qual Marta apresenta a Lucas a reclamação.

Exemplo 19: (Ok Veículos: 02:03 – 02:15)

03 Lucas >ele fez uma reclamação. Não é isso.<  
→ 04 Marta <fez↓(.) é porque: ele comprou:: um mo::nza, (0.5) na tu:a::  
05 (1.2)  
06 Lucas >lá no meu estacionamento.<  
→ 07 Marta na loja, né? (0.5) e: no primeiro mês de uso o carro::: (0.2)  
08 apresentou alguns (0.2) defeitos ou- e ele teve que:: (0.5) arca:r  
09 com isso. =  
10 Lucas =sei.  
11 (0.8)  
→ 12 Marta então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da loja  
13 ele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.]  
14 Lucas [garantia ] de motor e  
15 caixa.

Diferentemente do exemplo anterior, no qual a mediadora se auto-seleciona e apresenta a reclamação, nessa seqüência, o reclamado é quem encoraja a mediadora a apresentar a reclamação: “>ele fez uma reclamação. Não é isso.<” (02:03), ppp de pergunta. Não é uma simples pergunta, pois era óbvio que o reclamante tinha feito uma reclamação, na verdade, a prática do reclamado é de pedido de narração da reclamação. Marta confirma a pergunta: “<fez↓(.)” (02:04), spp de confirmação.

Em seguida, ela apresenta a reclamação: “é porque: ele comprou:: um mo::nza, (0.5) na tu:a::” (02:04), ppp de apresentação da reclamação. A mediadora estava ainda terminando sua UCT, mas o reclamado a interrompe para repará-la: “>lá no meu estacionamento.<” (02:06). A mediadora ia falar loja, daí a escolha de “tua” e não “teu”, porque só se pode vender carro em loja. Vender carro em estacionamento é ilegal. A mediadora ignora o reparo e continua seu turno: “na loja, né? (0.5) e: no primeiro mês de uso o carro::: (0.2) apresentou alguns (0.2) defeitos ou- e ele teve que:: (0.5) arca:r com isso. =” (02:07 – 02:09), ppp de apresentação da reclamação. No entanto, o reclamado não a repara de novo, porque não é uma operação legal. Lucas sinaliza com um continuador de que a mediadora pode continuar a falar: “=sei.” (02:10). A mediadora acusa o reclamado de não dar garantia de noventa dias, que é estabelecida em lei: “então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da lojaele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.]” (02:12 – 02:13), continuação da ppp de apresentação da reclamação. Mas o reclamado não responde à acusação e repara a

mediadora, dizendo que a garantia se prende apenas a motor e caixa: “[**garantia**] de motor e caixa.” (02:14 – 02:15).

A prática de apresentação da reclamação foi utilizada para responsabilizar o reclamado pelos defeitos do carro comprado pelo reclamante, pois a mediadora salienta que, conforme a lei, quem vende carro tem que dar noventa dias de garantia.

O terceiro exemplo é o da AC “Banco Blue”. Maria apresenta à Paula a reclamação de José.

#### Exemplo 20: (Banco Blue: 02:09 – 02:35)

- 09 Maria não depois a gente, depois a gente vê isso. é que:: o senhor **josé**  
10 **celso, e- ele nos procurou, que em- no ano de noventa e dois,**  
11 **acho está bem explici- explicado, talvez alguma dúvida que possa**  
12 **surgir aqui ( ) a respeito do cartão ele:: celebrou um contrato**  
13 **de financiamento pra compra de um imóvel na economia a antiga**  
14 **<economia crédito mobiliário sociedade anônima> é chamado**  
15 **economiza, o nome fantasia, né. só que agora, parece que foi em**  
16 **janeiro ou abril.**  
17 (2.0) ((barulho de pessoas falando ao fundo))  
18 Maria em abril,[em abr-]  
19 Paula [em março]=  
20 Maria =em março=  
21 José =março=  
22 Maria =primeiro pagamento foi em abril.=  
23 Paula =isso  
→ 24 Maria **houve uma transferência, que o banco x foi responsável por**  
25 **administrar, esses contratos da antiga economiza=**  
26 Paula =certo  
→ 27 Maria porque o contrato dele, houve inclusive, o- uma mudança no número  
28 <do contrato>, passou a ser administrado pela caixa econômica .  
29 **ele pagou, uma parcela só, recorrente ao mês de abril, e utilizou**  
30 **o fundo de garantia, por tempo de serviço pra quitar todo o saldo**  
31 **devedor. ele quitou, tem comprovante aqui de ter utilizado o fundo**  
32 **de garantIA , Só que:: agora ele precisa .. porque a garantia, a**  
33 **garantia do, do, do banco x dada é hipoteca, não é.**  
34 Paula e.  
35

A mediadora se auto-seleciona e apresenta a reclamação: “o senhor **josé celso, e- ele nos procurou, que em- no ano de noventa e dois, acho está bem explici- explicado, talvez alguma dúvida que possa surgir aqui ( ) a respeito do cartão ele:: celebrou um contrato de financiamento pra compra de um imóvel na economia a antiga <economia crédito mobiliário sociedade anônima> é chamado economiza, o nome fantasia, né. só que agora, parece que foi em janeiro ou abril.**” (02:09 – 02:16); “em abril,[em abr-]” (02:18), ppp da seqüência de apresentação da reclamação. Devido à dúvida da mediadora, a reclamada a sobrepõe e lhe dá a informação correta: “em abril,[em abr-]”

(02:19). Esse é um reparo auto-iniciado e feito pelo outro. A mediadora demonstra que está em dúvida, assim, a reclamada a repara para esclarecer. Maria aceita a contribuição de Paula e repete o que ela disse: “=em março=” (02:20). José confirma a informação também: “=março=” (02:21). A mediadora acrescenta informação em relação à data: “=primeiro pagamento foi em abril.=” (02:22). Paula confirma: “=isso” (02:23).

Maria retoma a sua ação anterior de apresentar a reclamação: “houve uma transferência, que o banco x foi responsável por administrar, esses contratos da antiga economiza=” (02:24 – 02:25) “porque o contrato dele, houve inclusive, o- uma mudança no número <do contrato>, passou a ser administrado pela caixa econômica . ele pagou, uma parcela só, recorrente ao mês de abril, e utilizou o fundo de garantia, por tempo de serviço pra quitar todo o saldo devedor. ele quitou, tem comprovante aqui de ter utilizado o fundo de garantIA , Só que:: agora ele precisa .. porque a garantia, a garantia do, do, do banco x dada é hipoteca, não é.” (02:27 – 02:33), continuação da ppp de apresentação da reclamação. A partir dessa ação, a mediadora já diz o que o reclamante quer: a carta de quitação do contrato de financiamento que ele tinha feito com uma outra empresa, pelo qual agora o banco do reclamado está responsável. A prática de apresentação da reclamação desse caso serve para indicar o objetivo do reclamante ao reclamado.

O reclamado se mostrou disposto a conseguir o documento pedido pelo reclamante, mas determinou uma data para consegui-la, pois, naquele momento, ele não podia se pronunciar. Para pressionar o reclamado à marcação de uma data para a entrega da carta de quitação, a mediadora marca uma nova audiência.

Após a análise desses três exemplos da prática de apresentação da reclamação, observamos que tal ação foi usada com o propósito de responsabilizar o reclamado sobre os prejuízos causados ao reclamante e direcionar a audiência para o foco da reclamação.

#### **4.2.9- Pedido de informação**

O pedido de informação ocorre quando a mediadora solicita às partes alguma informação que esclareça melhor algum aspecto da reclamação, visando atender bem ao consumidor. Essa prática é importante porque ela realça o caráter pró-

consumidor do PROCON. Apresentaremos três exemplos, que foram selecionados sem critério.

O primeiro exemplo é da AC “Telebrasil”. Neste, Marta e Carlos negociam o acordo.

#### Exemplo 21: (Telebrasil: 02:48 – 02:55)

48 Carlos são duas faturas que estão aqui na minha mão, ( ) uma de  
49 quarenta e seis e vinte e vinte e cinco e trinta e seis.  
50  
51 ( )  
→ 52 Marta **a questão é, são só estas faturas.**  
53 Carlos são só estas faturas  
→ 54 Marta **não tem mais nenhuma outra.**  
55 Carlos não

Após o acordo firmado, em turnos anteriores, em que o reclamado se dispôs a cancelar o telefone e as faturas cobradas indevidamente, Carlos afirma serem duas faturas a serem canceladas: “são duas faturas que estão aqui na minha mão, ( ) uma de quarenta e seis e vinte e vinte e cinco e trinta e seis.” (02:48 – 02:50). A mediadora se preocupa em ter certeza de que foram somente duas faturas: “a questão é, são só estas faturas.” (02:52), ppp de pedido de informação. Carlos se seleciona como ouvinte endereçado e confirma a informação: “são só estas faturas” (02:53). Marta ainda insiste, porque ela quer ter certeza de que sejam apenas duas faturas: “não tem mais nenhuma outra.” (02:54). Carlos confirma novamente: “não” (02:55). A mediadora age pró-consumidor porque ela não quer que este tenha nenhum prejuízo com a má conduta da empresa, já que foi comprovada a ilegalidade desta. Essa prática teve por objetivo certificar-se de que a justiça está sendo feita e de que o consumidor saia satisfeito do atendimento.

O segundo exemplo é o da AC “Segurocard”, no qual Mateus pede à Kelly o cancelamento do seguro que fez.

#### Exemplo 22: (Segurocard: 07:18 – 07:29)

18 Mateus ai nós estamos querendo isso. por gentileza. cancela a partir de  
19 hoje, e ai sim. o cartão continua. senão a gente vai cancelar  
20 também. eu não posso fazer nada.  
21 (3.4)  
22 Mateus e ai nós vamos o quê que é. porque:  
→ 23 Angélica **quando que é debitado a a: fatura. do seguro.**  
24 Mateus eu pa::go dezenove: e pouco. ( )  
→ 25 Angélica **e quando que é.=**  
26 Kelly =deve ser no dia do vencimento do cartão.  
→ 27 Angélica **que dia que é o vencimento do cartão.**



48 Paulo eu acho que são no parcelamento são as duas porque ela não pagou  
49 a primeira do parcelamento,  
50 Sandra a entrada da par[cela?  
→ 51 Rita [(quanto você pagou,você lembra?)  
52 Sandra foi um por cento e sete, depois foi uma de cem reais e trinta e  
53 seis.

Rita pede duas informações ao reclamante a respeito de seu parcelamento de contas, pois foi o parcelamento que mudou seu contrato sem seu consentimento. Rita pergunta, primeiramente, quantas são as faturas: “agora, eu quero saber o se[guinte “ (04:44); “[ quantas faturas ] estão em parcelamento?” (04:46 – 04:47), ppp de pedido de informação. Paulo, representante de sua esposa, responde: “eu acho que são no parcelamento são as duas porque ela não pagou a primeira do parcelamento,” (04:48 – 04:49), spp de resposta. Sandra tenta fazer uma pergunta (“a entrada da par[cela?”, 04:50), contudo, a mediadora a sobrepõe e faz uma outra pergunta, que é também um pedido de informação: “[ (quanto você pagou,você lembra?)” (04:51), ppp de pedido de informação. O ouvinte endereçado era o reclamante, porém quem responde é a reclamada: “foi um por cento e sete, depois foi uma de cem reais e trinta e seis.” (04:52 – 04:53), spp de resposta ao pedido de informação. Aqui, a mediadora pergunta ao marido da reclamante quantas faturas estavam em parcelamento para ela saber como a negociação poderia ser feita.

A prática de pedido de informação serviu, nos três exemplos, para assegurar que o consumidor saísse satisfeito do PROCON.

#### **4.2.10- Explicação dos Procedimentos Legais:**

Ocorre quando o mediador interfere na audiência para explicar às partes quais são as atribuições legais do caso em questão. A prática realça, assim como a anterior, o caráter pró-consumidor. O PROCON deve explicar ao consumidor, normalmente leigo em relação à lei, quais são as implicações legais do caso. Temos dois exemplos.

O primeiro é da Segurocard, a reclamação é de contrato de seguro. A reclamante diz ser informada da cobertura de aposentadoria por invalidez, mas a empresa diz que o contrato deixa claro que, para esse caso, não há cobertura. Vejamos:

Exemplo 24: (Segurocard: 05:49 – 05:60; 06:01)

- 49 Angélica sem prova a gente não tem como dar andamento. porque a partir do  
50 momento, que o funcionário da empresa, informa que a senhora  
51 teria direito, >>ai ele vai ter que arcar<<, a empresa vai ter  
52 que arcar com as conseqüências=  
53 Mateus =humhum.=
- 54 Angélica =correto?, agora, se não foi falado dessa forma, (.) é muito  
55 complicado ( ) ir lá fazer um seguro pra mim. falar assim eu  
56 estou afastada, >>quer dizer<< seria praticamente o banco me dar  
57 dinheiro.=
- 58 Kelly é, porque [já seria uma] coisa preexistente.  
59 Angélica [=entendeu?] isso, pois é,  
60 preexiste. mas o banco, a obrigação do banco é de falar[olha,  
01 você não tem direito a isso, correto?

Nessa seqüência, a reclamante alega que seu problema de saúde, preexistente ao fechamento do contrato do seguro, foi informado ao funcionário da empresa. Com essa denúncia, a mediadora explica à advogada da empresa que, se isso se confirmar, a empresa terá de pagar pelo seguro à consumidora.

A mediadora primeiramente faz uma avaliação de caráter legal: “sem prova a gente não tem como dar andamento.” (05:49). Em seguida, ela explica essa avaliação amparada na lei, ressaltando que, se a empresa promete alguma coisa, terá que cumprir, ou seja, se for comprovada a acusação, terá de pagar o seguro ao consumidor. Nesse caso, a prática de explicação dos procedimentos legais tem por objetivo responsabilizar a empresa por ter agido de má-fé (“porque, a partir do momento, que o funcionário da empresa informa que a senhora teria direito, >>ai ele vai ter que arcar<<, a empresa vai ter que arcar com as conseqüências=” (05:49 – 05:52), ppp de explicação dos procedimentos legais. A mediadora explica que, se a empresa agiu de má-fé, ela será responsabilizada. Mateus concorda com a mediadora: “=humhum.=” (05:53).

Mas, no turno seguinte, por outro lado, a mediadora mostra a inconsistência de a empresa garantir o pagamento de um seguro, já sabendo do problema de saúde do segurado: “=correto?, agora, se não foi falado dessa forma, (.) é muito complicado ( ) ir lá fazer um seguro pra mim. falar assim eu estou afastada, >>quer dizer<< seria praticamente o banco me dar dinheiro.= ” (05:54 – 05:57). Aqui, ela se alinha com a empresa, mostrando ser praticamente impossível a aceitação de a empresa fechar um negócio, no qual ela já se encontra em desvantagem. Kelly conclui a contribuição da mediadora com uma avaliação: “é, porque [já seria uma] coisa preexistente.” (05:58), ppp de avaliação. Angélica

repete a contribuição de Kelly: “[=entendeu?] isso, pois é, preexiste.” (05:59 – 05:60). Porém, mostra novamente que o banco tem de expor que não cobre esse caso, porque senão ele é obrigado a pagar por ele: “mas o banco, a obrigação do banco é de falar[olha, você não tem direito a isso, correto?” (05:60– 06:01).

A prática de explicação dos procedimentos legais teve por objetivo esclarecer ao consumidor quais são as condições legais daquele caso.

O segundo exemplo é o da AC “Banco Green”. Eva e Carla conversam sobre o encaminhamento ou não do caso para a justiça.

#### Exemplo 25: (Banco Green: 02:14 – 02:29)

14 Eva é :: então vocês querem um prazo para contestação ou vocês  
15 preferem (0.8) ir pra justiça?  
16 Carla ela está sem advogado ((Transcrição impossível. Há muito barulho  
17 no local))  
18 Eva então vai acontecer o seguinte (0.5) é::  
19 Joana ( )  
20 Eva 174( ) então o que vai acontecer é o seguinte (.) como a gente  
21 não teve um possibilidade de acordo (0.5) a gente vai marcar uma,  
22 Instrução e Julgamento. uma uma: sessão de julgamento. com o  
23 Juiz. direto, tá certo? e vão ser (0.2) (com) as testemunhas  
24 (0.5) ta (0.2) pra (0.5) você tem que trazer suas testemunhas  
25 também eles vão trazer as deles (0.8) pra poder provar (0.5) que  
26 >digamos assim< eles vão pra contestar o que você está dizendo  
27 (0.8) aí (vocês) vão explicar (1.0) o quê que é (.) como  
28 aconteceu (0.5) e falar isso da senha (0.2) do cartão (0.2) tá?  
29 (0.8) e:: aí eu vou lá marcar (0.2) com ( )=

Nessa seqüência, a mediadora, primeiramente pergunta se as partes já querem ser encaminhadas para a justiça ou querem um tempo para a contestação: “é :: então vocês querem um prazo para contestação ou vocês preferem (0.8) ir pra justiça?” (02:14 – 02:15), ppp de pedido de informação. Nenhuma das partes responde diretamente. Mas Carla, em seu discurso, já demonstra que o caso irá para a justiça, porque as partes precisam de advogado: “ela está sem advogado” (02:16) Em seguida, a mediadora explica que, como as partes não chegaram a um acordo, o caso será encaminhado à justiça e explicita os procedimentos legais nos tribunais civis: “então o que vai acontecer é o seguinte (.) como a gente não teve um possibilidade de acordo (0.5) a gente vai marcar uma, Instrução e Julgamento. uma uma: sessão de julgamento. com o Juiz. direto, tá certo? e vão ser (0.2) (com) as testemunhas (0.5) ta (0.2) pra (0.5) você tem que trazer suas testemunhas também eles vão trazer as deles (0.8) pra poder provar (0.5) que >digamos assim< eles vão pra contestar o que você está dizendo (0.8) aí (vocês) vão explicar (1.0) o quê que é (.) como

aconteceu (0.5) e falar isso da senha (0.2) do cartão (0.2) tá? (0.8) e::  
aí eu vou lá marcar (0.2) com ( )=" (02:20 – 02:29). O objetivo da prática de  
explicação é esclarecer, principalmente à reclamante, o funcionamento da justiça.

## 5- Considerações finais

Como já dissemos, nosso objetivo neste trabalho foi o de descrever o papel do PROCON como instituição. Tivemos como foco de pesquisa analisar, seqüencialmente, as práticas de intervenção de terceiras-partes nas audiências do PROCON.

A intervenção de terceiras-partes não adversarial, desde o século XX, tem alcançado ascensão. No Brasil, a partir da década de noventa, surgiram entidades voltadas para a prática e sistematização da teoria da mediação, que também passou a ter caráter acadêmico (SOUSA, 2007).

Para analisarmos as práticas de terceiras-partes de nosso banco de dados, fruto de audiências de conciliação do PROCON, foi necessário estudar os tipos de intervenção de terceiras-partes, a saber: mediação, conciliação, arbitragem e negociação. Cabe ressaltar que o PROCON parece não se enquadrar, totalmente, em nenhum desses tipos de intervenção de terceiras-partes.

Não podemos dizer que o tipo de intervenção não adversarial adotado nas audiências seja a arbitragem, porque os mediadores não têm autoridade judicial para punir erros das partes, apesar de eles se preocuparem bastante com o aspecto legal da reclamação. Quando percebem que há ilegalidade, encaminham o caso para a justiça comum. Não se trata também, puramente, de conciliação, porque, além de os mediadores buscarem um acordo entre as partes, darem sugestões e opinarem sobre o caso, eles também se baseiam no Código de Defesa do Consumidor e nas leis civis para avaliar se o caso deve ser levado à justiça ou se poderá ser resolvido ali mesmo no PROCON. Uma vez que há a presença de uma terceira-parte, infere-se que o tipo de intervenção praticado naquela instituição, também não pode ser negociação. Mediação não se dá também, porque as terceiras-partes avaliam a conduta e o discurso da empresa (representada pelo reclamado) e do consumidor.

Conclui-se que, nas audiências de conciliação do PROCON, há uma mistura entre os métodos mediação e conciliação, já que percebemos que a terceira-parte está direcionada tanto para facilitar a comunicação entre as partes (papel do mediador), quanto sugere o que poderá ser feito, opina sobre o caso, explica sobre os prejuízos de se procurar a justiça, entre outras ações (papel do conciliador).

Além disso, naquele órgão - ao contrário da maioria dos casos de mediação, em que há relações continuadas entre as pessoas e várias audiências para solucionar o conflito entre as partes -, existe uma tentativa de se resolver o caso logo na primeira audiência. Somente em casos específicos, que requerem a solicitação de documentos comprobatórios, é que as partes são convocadas a uma nova audiência. Se as partes se mostrarem indispostas ao acordo, os mediadores aconselham a elas a procurem a justiça por intermédio do tribunal de pequenas causas.

Diante do exposto, ressaltamos que a teoria de mediação e os estudos sobre conciliação trouxeram valiosas contribuições para este trabalho, uma vez que as terceiras-partes do PROCON mesclam esses dois conceitos, tanto nas denominações “audiência de conciliação” e “mediador”, quanto em suas ações durante a interação no conflito. Propusemo-nos estudar essas ações de terceiras-partes do PROCON para mostrar a peculiaridade desse órgão como instituição não adversarial.

Retomaremos agora, as questões de pesquisa, a fim de que possamos discuti-las.

1- Quais são as práticas de intervenção de terceiras-partes encontradas nas audiências de conciliação do PROCON?

2- As práticas encontradas condizem com os conceitos de mediador e de conciliador discutidos na literatura. Se não, haveria outra categoria em que estas práticas se enquadrem?

Para responder à primeira questão, que se refere às práticas de intervenção de terceiras-partes encontradas nas audiências de conciliação do PROCON, apontamos as seguintes práticas: avaliação interacional, pedido de ação futura, pedido de narração, solicitação de proposta, avaliação da ilegalidade da empresa, auto-iniciação de proposta, apresentação da reclamação, encaminhamento do caso à justiça, pedido de informação e explicação dos procedimentos legais.

Quanto à primeira parte da segunda questão, apontada na introdução deste estudo (“As práticas encontradas condizem com os conceitos de mediador e de conciliador discutidos na literatura? Se não, haveria outra categoria em que estas práticas se enquadram?”), podemos afirmar que algumas delas condizem com os conceitos de mediação e conciliação. Como já apresentado nesta seção, as práticas de conciliação são aquelas em que as terceiras-partes estão engajadas em ajudar

as partes a chegarem a um acordo. As terceiras-partes podem sugerir soluções; fazer ou iniciar propostas; opinar sobre o caso; avaliar a conduta das partes e os fatos expostos; expor às partes os prejuízos (por exemplo, custos e lentidão da justiça civil) que terão, caso não resolvam o impasse no ambiente de conciliação; encaminhar o caso à justiça, quando não há possibilidade de acordo (PAULA, 2007). Encontramos quatro dessas práticas: avaliação interacional, avaliação da ilegalidade da empresa, auto-iniciação de proposta, encaminhamento do caso à justiça.

A avaliação interacional pode ser enquadrada como prática de conciliação, porque, quando avalia, a terceira-parte opina sobre a interação, expondo às partes os prejuízos que poderão ter caso mantenham o conflito retido. A avaliação da ilegalidade da empresa pode ser inserida nas práticas de conciliação, pois, ao avaliar aquele caso como ilegal, a terceira-parte interfere na condução da negociação, desequilibrando a força das partes, ou seja, o reclamado tem o seu poder de negociação diminuído, enquanto o reclamante, aumentado.

A prática de auto-iniciação de proposta é um tipo de conduta do conciliador, porque, ao contrário do mediador, ele pode intervir na negociação, sugerindo propostas/acordos às partes. A prática de encaminhamento do caso à justiça também é de conciliação, já que é uma forma de avaliar os documentos e discursos das partes e decidir sobre a condução do caso.

Nas práticas de mediação, as terceiras-partes têm por objetivo facilitar o diálogo entre as partes em conflito. O mediador pode solicitar a uma das partes ou a ambas que contem a sua versão dos fatos, pedir que apresentem suas propostas, avaliar a interação em si, explicar os trâmites legais, pedir documentos ou perícia técnica, etc. Encontramos quatro dessas práticas: avaliação interacional, pedido de ação futura, pedido de narração, solicitação de proposta.

A avaliação interacional, além de ser uma prática de conciliação - já que busca-se o acordo -, é também uma prática de mediação, pois tem por objetivo ajudar as partes a dialogarem sobre seus pontos de vista, sem agressões. O pedido de ação futura facilita o diálogo entre as partes, sendo, portanto, uma prática de conciliação, porque os documentos e as perícias técnicas solicitados auxiliam-nas a avaliar melhor as responsabilidades de ambas no conflito. Já a prática de pedido de narração ajuda as partes a realçarem a veracidade de sua versão e o entendimento da versão do outro. Isso pode diminuir ou aumentar o conflito, mas, se houver alguma dúvida, ela pode ser sanada pela narração, facilitando o entendimento entre

as partes. Uma das funções da terceira-parte é pedir às partes que façam suas propostas, para que o impasse seja resolvido. Quando isso é feito e nenhuma das partes apresenta uma proposta, o mediador intervém e sugere um possível acordo entre elas.

Em resposta à segunda metade da questão sobre a qual nos dispusemos discutir (“Haveria outra categoria em que estas práticas se enquadrem?”), cabe lembrar que, embora a maioria das práticas tenha se encaixado nas práticas de mediação e conciliação, algumas delas se mostraram ações típicas do PROCON, por isso as categorizamos como *práticas pró-consumidor*. São aquelas em que o mediador age em favor de uma das partes: o consumidor, próprias de audiências de conciliação do PROCON. Encontramos três exemplos dessas práticas: apresentação da reclamação, pedido de informação e explicação dos procedimentos legais.

No PROCON, a reclamação é enviada ao reclamado por meio de um documento chamado CIP (carta de informações preliminares). No entanto, é comum que, na audiência, o mediador repita para o reclamado as informações contidas no CPI (apresentação da reclamação), para iniciar a audiência.

Na prática de pedido de informação, objetiva-se a satisfação do consumidor, porque é ele quem procura auxílio para resolver os seus conflitos de relação de consumo, quando não há mais diálogo entre fornecedor e consumidor, e essa é a preocupação de um órgão de defesa do consumidor.

O consumidor que procura o PROCON, normalmente, não tem conhecimentos de lei. Já o reclamado, que é geralmente representado por um advogado, sabe sobre os procedimentos legais. Como é uma prática (explicação dos procedimentos legais) direcionada à defesa do consumidor, ela é típica das *práticas pró-consumidor*.

Após a realização desta pesquisa, percebemos que há um direcionamento para as questões de legalidade da reclamação e da conduta da empresa. A análise das práticas demonstra que o PROCON não utiliza a negociação como princípio fundamental, porque, quando há dúvidas sobre a (i)legalidade da reclamação, ou sobre a conduta da empresa, os fatos são apurados antes que se proponha o acordo.

Finalizando, ratificamos que o PROCON apresenta práticas de intervenção de terceiras-partes que misturam aspectos da mediação e da conciliação, além de

ações próprias de um órgão de defesa do consumidor. Assim, seu objetivo, muito mais do que facilitar o diálogo entre as partes (prática do mediador), também é ajudar e avaliar o discurso das partes (prática do conciliador), levando em consideração a satisfação do consumidor (prática pró-consumidor).

Assim, concluímos que a análise das ações/práticas do mediador em ambientes de conflito revela que o turno de fala é um locus privilegiado para o estudo de mediação, endossando, portanto a perspectiva de comunicação para os estudos da mediação (FOLGER & JONES, 1994).

Como contribuição aplicada concreta, trouxemos um estudo empírico, ainda pouco utilizado no campo da mediação, pautado em dados reais de fala. Além de ser uma contribuição para a Análise da Conversa Etnomedotológica, que se preocupa em analisar seqüencialmente os dados, levando em conta a noção de pares adjacentes, acreditamos também ser a presente discussão de relevância para as terceiras-partes do PROCON, para que possam refletir sobre sua prática de intervenção.

Este trabalho descreveu o PROCON como instituição através das práticas de intervenção de terceiras-partes. Pergunta-se: Será que essas práticas são próprias somente do PROCON, ou elas são observadas em todos os ambientes de resolução de conflito não adversariais? Existem outras práticas de terceiras-partes, além das que descrevemos, em instituições que não são pró-consumidor? Essas perguntas não serão respondidas neste trabalho, mas viabilizam a ampliação da discussão traçada aqui.

## Referências

ALEXANDRE, Marcos. Representação Social: uma genealogia do conceito. **Revista Comum**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 23, p. 122-138, jul./dez. 2004.

ALMEIDA, Alexandre do Nascimento. **Construindo contextos: a produção de identidades masculinas na fala-em-interação**. 2004. Dissertação (Mestrado em Lingüística) - Departamento de Letras, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

ALMEIDA, Tânia. **Século XXI: A mediação de conflitos e outros métodos não-adversariais de resolução de controvérsias**. Rio de Janeiro. Disponível em: [http://www.mediare.com.br/08artigos\\_02sec21.htm](http://www.mediare.com.br/08artigos_02sec21.htm). Acesso em 23 de abril de 2007a.

ALMEIDA, Tânia. **Mediação na virada do milênio**. Rio de Janeiro. Disponível em: [http://www.mediare.com.br/08artigos\\_02sec21.htm](http://www.mediare.com.br/08artigos_02sec21.htm). Acesso em: 23 de abril de 2007b.

ANTAKI, C.; DÍAZ, F.; COLLINS, A. F. Keeping your footing: Conversational completion in three-part sequences. **Journal of Pragmatics**, USA, v. 25, n. 2, p. 151-171 (21), fev. 1996.

ANTAKI, C. & WIDDICOMBE, S., Identity as an achievement and as a tool. In: ANTAKI, C. & WIDDICOMBE, S. (Eds). **Identities in Talk**. London: Sage Publications, 1998.

BARBOSA, Águida Arruda. Mediação familiar: Uma vivência interdisciplinar. In: GROENINGA, Giselle Câmara & PEREIRA, Rodrigo da Cunha (Coord.). **Direito de família e psicanálise – rumo a uma nova epistemologia**. Rio de Janeiro: Imago, 2003.

BARBOSA, Águida Arruda. Mediação familiar: instrumento para a reforma do judiciário. In: PEREIRA, Rodrigo da Cunha (Coord.). **Afeto, Ética e o novo Código Civil**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

BASZANGER, Isabelle & DODIER, Nicolas. Ethnography: relating the part to the whole. In: SILVERMAN, David (Ed.). **Qualitative Research: Theory, Method and Practice**. London: Sage Publications Ltd, 1997. cap. 2.

DUBUGRAS, Regina Maria Vasconcelos. **A conciliação em movimento – mediação conciliatória BRASIL**. Conselho Nacional de Justiça. Brasília. Disponível em: <http://www.conciliar.cnj.gov.br/conciliar/pages/conciliacao/Conciliacao.jsp>. Acesso: 25 de maio de 2007.

CLARK, Herbert H. O uso da linguagem. In: AZEVEDO, Nelson & GARCEZ, Pedro (Trad.). **Cadernos de tradução**. Porto Alegre. n. 9, p. 49-74, jan-mar 2000[1996].

COBRA, Zulaiê. Projeto de Lei nº 4827. Disponível em: <http://www.justica.sp.gov.br/downmed/pl4827.pdf>. Acesso em: 20 de junho de 2007.

COULON, Alain. **Etnometodologia**. Petrópolis: Vozes, 1995.

COUPER-KUHLEN, Elizabeth & SELTING, Margaret. Introducing Interactional Linguistics. **Studies in Discourse and Grammar**, v. 10, 2001.

DURANTI, A. & GOODWIN, C. **Rethinking context: language as an interactive phenomenon**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

\_\_\_\_\_. **Transcription: from writing to digitized images**. Cambridge, MA: Cambridge University Press, 1997. (LO)

\_\_\_\_\_. **Linguistics anthropology**. New York: Cambridge University Press, 1997. 398 pp.

\_\_\_\_\_. Ethnography of Speaking: towards a linguistics of the praxis. In: NEWMAYER, F. J. (Ed.). **Linguistics: The Cambridge Survey**. (Language: The Socio-cultural Context). Cambridge: Cambridge University Press, 1998. v. IV, cap. 12, p. 210-228.

ERICKSON, Frederick. Qualitative methods. In: LINN, R. L. & ERIKSON, F. (Orgs). **Quantitative methods, Qualitative methods**. New York: Macmillan, 1990.

\_\_\_\_\_. Ethnographic Microanalysis. In: MCKAY, S.L. & HORNBERGER, N.H. (Eds.). **Sociolinguistics and Language Teaching**. Cambridge: Cambridge University Press, 1996. p.283-306.

\_\_\_\_\_. General Perspectives on Talk and Social Theory. In: ERICKSON, F. **Talk and Social Theory: Ecologies of Speaking and Listening in Everyday Life**. Cambridge: Polity Press, 2004. cap 6, p.107-133.

\_\_\_\_\_. Introduction. In: ERICKSON, F. **Talk and Social Theory: Ecologies of Speaking and Listening in Everyday Life**. Cambridge: Polity Press, 2004. p.16-21.

FOLGER, J. P. & JONES, T. S. **New Directions in Mediation – Communication Research and Perspectives**. Thousands Oaks, California: Sage Publications, 1994. 263 pp.

FORD, C. E. & THOMPSON, S. A. Interactional units in conversation: syntactic, intonational, and pragmatic resources for the management of turns. In: OCHS, E.; SCHEGLOFF, E.; THOMPSON, S. **Interaction and grammar**. New York: Cambridge University Press, 1996.

GAGO, P. C. Questões de Transcrição em Análise da Conversa. **Revista Veredas**, Juiz de Fora, v. 11, nº 2, 2002 (no prelo). (LO).

\_\_\_\_\_. A organização seqüencial da conversa. **Caleidoscópio**, Revista de Lingüística Aplicada, v.03, n.2, p.61-73, 2005.

\_\_\_\_\_. Questões de transcrição em Análise da conversa. **Revista Veredas**, Juiz de Fora, v. 6, n. 2, p. 89-113, jul./dez. 2002.

\_\_\_\_\_. Dispute resolution without disputing: how the interactional organization of Mediation hearings minimizes. **American Sociological Review**, v. 56, n. 6, p. 818-835, dez. 1991.

GARCIA, Ângela. Interactional constraints on proposal generation in mediation hearings: a preliminary investigation. **Discourse & Society Copyright**, Sage Publication, v. 8, n. 2, p. 219-247, 1997.

GARCIA, Célio. Dinâmica da mediação. In: GROENINGA, Giselle Câmara & PEREIRA, Rodrigo da Cunha (Coord.). **Direito de família e psicanálise** – rumo a uma nova epistemologia. Rio de Janeiro: Imago, 2003.

GARFINKEL, Harold. **Studies in Ethnomethodology**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1967.

GODOY, Arilda S., Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de empresas**, v. 35, n.2, p. 57-63, mar./abr. 1995a.

GOFFMAN, E. Encounters: two studies in the sociology of interaction. **Role distance**, Califórnia: The Bobbs – Merrill Company, 1961.

\_\_\_\_\_. **Frame Analysis: an essay on the organization of experience**. New York: Harper & Row, 1974.

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

\_\_\_\_\_. A Situação Negligenciada. In: RIBEIRO, Branca T. & GARCEZ, Pedro (Eds.). **Sociolingüística Interacional**. Porto Alegre: AGE, Ltda, 1998 [1981]. p.11-15.

\_\_\_\_\_. Footing. In: RIBEIRO, Branca T. & GARCEZ, Pedro (Eds.) **Sociolingüística Interacional**. Porto Alegre: AGE, Ltda, 1998 [1981]. p.70-97.

\_\_\_\_\_. Felicity's condition. **American Journal of Sociology**, v. 89, n.1, p. 1-53, jul. 1983.

GOODWIN, M. H. The Interactive Construction of a sentence in natural Conversation. In: PSATHAS, G. **Everyday Language: Studies in Ethnometodology**. New York: Irvington Publishers, 1979. p. 97-121.

GREATBATCH, D. & DINGWALL, R. The interactive construction of interventions by divorce mediators. In: FOLGER, J. P. & JONES, T. S. **New Directions in Mediation – Communication Research and Perspectives**. Thousands Oaks, C.A.: Sage Publications, 1994.

GRUNWALD, Astried Brettas. **A mediação como forma efetiva de pacificação social no estado Democrático de direito**. Teresina, PI. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=5117>. Acesso: 12 de abril de 2007. ISSN 1518-4862.

GUEDES, Priscila Júlio Pinto & WEISS, Vivian Faria. Um estudo sobre papéis do mediador no PROCON. **Revista Gatilho**. Juiz de Fora, v. 6, 2006. Disponível em: <http://www.gatilho.ufjf.br/atual/index.php?pagina=trabalhos>. Acesso em: 10 de novembro de 2006. ISSN1808-9461.

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

\_\_\_\_\_. **Language and social identity**. Cambridge: Cambridge University Press, 1982b.

\_\_\_\_\_. **Convenções de contextualização**. Porto Alegre: AGE Ltda, 1998. p. 98-119.

HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias Qualitativas na Sociologia**. Petrópolis: Vozes, 1992.

HAIM, Grunpun. **Mediação familiar: o mediador e a separação de casais sem filhos**. São Paulo: LTr Editora Ltda, 2000.

HERITAGE, John C. Ethnometodologia. In: ATKISON, J. & HERITAGE, J. **Structures of Social Action: studies in conversation analysis**. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1984.

\_\_\_\_\_. **Garfinkel and Ethnometodology**. Cambridge, MA: Cambridge University Press, 1984.

HUTCHBY, I & WOUFFITT, R. What is Conversation Analysis? In: \_\_\_\_\_. **Conversation Analysis**. Cambridge: Polity Press, 1998.

\_\_\_\_\_. CA at century's end: practices of talk-in-interaction, their distributions and their outcomes. **Research on Language and Social Interaction**, v. 32, n. (1-2), p.69-76, 1999.

JACOBY, Sally & Elinor OCHS. Co-construction: an introduction. **Research on Language and Social Interaction**, v. 28, n. 3, p. 171-183, 1995.

JEFFERSON, G. (1984). Notes on some orderlinesses of overlap onset. In: D'URSO, V. & LEONARDI, P. (Eds.) **Discourse Analysis and Natural Rhetorics**. Pádua: cleup editore, 1984.

KARAMBAYYA, R. & BRETT, J.M. Managerial Third Parties: Intervention Strategies, Processes and Consequences. In: FOLGER, J. P. & JONES, T. S. **New Directions in Mediation** – Communication Research and Perspectives. Thousands Oaks, C .A : Sage Publications, 1994.

LEMERT, Charles & BRANAMAN, Ann (Eds.). **The Goffman Reader**. Halden, MA: Blackwell, 1997.

LEVINSON, S. **Pragmatics**. Cambridge: Cambridge University Press, 1983.

\_\_\_\_\_. Putting Linguistics on a Proper Footing: Explorations. **Goffman's Concepts of Participation**. Boston: Northeastern University, 1988.

LODER, Letícia Ludwing. **Investindo no conflito: a correção pelo outro construindo discordâncias agravadas**. 2006. Dissertação (Mestrado em Lingüística) – Departamento de Letras, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Análise da Conversação**. 5ª ed. Série Princípios. São Paulo: Ática, 2001.

MILLER, Gale. Building Bridges - The possibility of Analytic Dialogue Between Ethnography, Conversation Analysis and Foucault. In: SILVERMAN, David (Ed.). **Qualitative Research: Theory, Method and Practice**. London: Sage Publications Ltd, 1997. cap. 3

MOITA LOPES, Luiz Paulo da. Pesquisa Interpretativista em Lingüística Aplicada: a Linguagem como condição e solução. **Delta**, Rio de Janeiro, vol. 10, nº 2, 1994.  
\_\_\_\_\_. **Identidades fragmentadas; a construção discursiva de raça, gênero e sexualidade em sala de aula**. Campinas, SP: Mercado de Letras, 2002.

MOORE, C. W. Mediator Communication and influence in Conflict Management Interventions: A Practitioner's Reflections Research and Perspectives. In: FOLGER, J. P. & JONES, T. S.. **New Directions in Mediation** – Communication Research and Perspectives. Thousands Oaks, C .A.: Sage Publications, 1994.

NAZARETH, Eliana Riberti. A prática da mediação. In: PEREIRA, Rodrigo da Cunha (Coor.) **Afeto, Ética e o novo Código Civil**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

OSTERMANN, Ana C. Communities of Practice at Work: Gender, facework, and the power of habitus at an all-female police station and a crisis intervention center in Brazil. **Discourse Society**, v. 14, n. 4, p. 473-505, 2003.

PAULA, Luciana Marques de. **Conflitos: Como gerenciar usando as técnicas não adversariais**. São Paulo. Disponível em: [http://www.suafranquia.com/colunistas\\_adv.asp](http://www.suafranquia.com/colunistas_adv.asp). Acesso: 23 de maio de 2007.

PSATHAS, G. The study of Interaction. In: \_\_\_\_\_. **Conversation Analysis: The study of talk in Interaction**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1995.

POMERANTZ, A. Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. In: ATHKINSON, J. M. & HERITAGE, J. (Eds.) **Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis**. Cambridge, U. K.: Cambridge University Press, 1984.

RIBEIRO, B.T. & GARCEZ, P.M. **Sociolingüística Interacional**. 2ª.ed. Rio de Janeiro: Loyola, 2002.

RIBEIRO, B. T. & HOYLE, Susan M. Frame Analysis. In: PEREIRA, M. G. D. (Org.) **Revista Palavra**. (Linguagem e Línguas – Periódicos), Rio de Janeiro, RJ: Editora Trarepa, n. 4, p. 36-53, 2002.

ROCHA, Amélia Soares da. **A mediação e o direito do consumidor**. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=4852>. Acesso: 12 de abril de 2007.

ROMAINE, Suzanne. Sociolinguistics. In: ÖSTMAN, Jan-Ola; VERSCHUEREN, Jef & BLOMMAERT, Jan (Eds). Philadelphia. **Handbook of pragmatics manual**. Amsterdam: John Benjamins North America, 1995. p. 489-95.

RUSSO, Enio Emanuel Ramos. **Um Metamodelo para Configuração de Espaços de Trabalho Virtuais Colaborativos: Aplicação no Gerenciamento de Desastres de Estruturas Offshore de Óleo e Gás**. 2006. Tese (Doutorado pelo Programa de Pós-Graduação em Informática) - Departamento de Informática, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

SACKS, H. On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation. In: BUTTON, G. & LEE, J. R. E. (Eds.) **Talk and Social Organization**. Clevedon Multilingual Mattres, 1973.

\_\_\_\_\_. Notes on Methodology. In: ATKINSON, J. & HERITAGE, J. **Structures of Social Action: studies in conversation analysis**. Cambridge: Cambridge University Press, 1984. p. 21–27.

SACKS, H., SCHEGLOFF, E. Opening up closing. In: TURNER, R. (Ed.). **Etnomethodology**. Harmondsworth, England: Penguin, 1974.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.; JEFFERSON, Gail. A Symplest for the Organization of Turn-Talking for Conversation. **Language**, v. 50, n. 4, p.696-735, 1974.

SALLES, Marilene de Mattos. **Negociação, desacordo e barganha em uma audiência de conciliação no PROCON**. 2003. Dissertação (Mestrado em Lingüística) - Departamento de Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2003.

SCHEGLOFF, E. On some questions and ambiguities in conversation. In: ATKISON, J. & HERITAGE, J. **Structures of Social Action: studies in conversation analysis**. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.

\_\_\_\_\_. Discourse as an Interactional Achievement III: The Omnirelevance of Action. **Research on Language and Social Interaction**, v. 28, n.3, p. 185-211, 1995.

\_\_\_\_\_. **Sequence Organization**. California: Department of Sociology, UCLA, 1995. Manuscrito do autor.

SCHIFFRIN, D. **Approaches to discourse**. Massachusetts: Blackwell Publishers, 1994.

SCHLICKMANN, Maria Sirlene Pereira. Teoria da Atividade e Teoria da Relevância: um estudo introdutório sobre suas implicações no processo ensino-aprendizagem. *Revista Linguagem em (Dis)curso*, v. 3, n.1, jul./dez. 2002.

SELTING, Margret. The construction of units in conversational talk. **Language in Society**, v. 29, p. 477-517, 2000.

SERRA, Cristiana. Defesa do Consumidor. **Revista Bahia análise & dados**, Salvador - BA, v.9, nº 2, p.93-95, Set./1999.

SHEPPARD, B.H., BLUMENFELD-JONES, K. & ROTH, J. Informal thirdpartyship: Studies of everyday conflict intervention. In: KRESSEK, I & PRUITT, D. (Eds.) **Mediation Research**. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1989.

SILVA, M. Cecília P. de Souza e & KOCH, Ingedore V. **Lingüística aplicada ao português: Sintaxe**. 7 ed. São Paulo: Cortez editora, 1996.

SILVEIRA, S. B. **Gerenciamento de tópico e trabalhos de face em entrevistas de emprego**. 1998. Tese (Doutorado em Lingüística) - Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1998.

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

SIX, Jean François. **Dinâmica da Mediação**. In: GROENINGA, Giselle de Almeida & NAZARETH, Eliana Riberti (Trad.). Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

SOUSA, Lília Almeida. **A utilização da mediação de conflitos no processo judicial**. Teresina, PI. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=6199>. Acesso em: 12 de maio de 2007.

SPINK, Mary Jane P. O conceito de representação psicossocial. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 300-308, jul./set. 1993. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v9n3/17.pdf>. Acesso em: 07 de maio de 2007.

SZKLAROWSKY, Leon Fredja. **Arbitragem: primeiras noções**. Teresina, PI. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=6836>. Acesso: 02 de maio de 2007.

TANNEN, D. & WALLAT, C. Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação: exemplos de um exame \ consulta médica. In.: RIBEIRO, B.T. & GARCEZ, P.M. (Orgs.). **Sociolinguística Interacional**. Porto Alegre: AGE, 1998. p. 120-141.

TRACY, Karen & SPRADLIN, Ann. Talking like a Mediator. In: FOLGER, J. P. & JONES, T. S.. **New Directions in Mediation** – Communication Research and Perspectives. Thousands Oaks, C .A .: Sage Publications, 1994.

VYGOTSKY, L. S. Aprendizagem e desenvolvimento intelectual na idade escolar. In: VYGOTSKI, L.S., LURIA, A.R., LEONTJEV, A.N. (1998). **Linguagem, desenvolvimento e aprendizagem**. 6º Ed. VILLALOBOS, Maria da Penha (Trad.). São Paulo: Ícone, 1998[1933]. pp. 103-117.

ZIMMERMAN, D.H. Fieldwork as a Qualitative Method. Presented at a workshop **On the qualitative and quantitative methods**. Federal Republic of Germany, Center for Survey Research: Mannheim, 1981.

\_\_\_\_\_. Identity, Context and Interaction. In.: ANTAKI, C. & WIDDICOMBE, S. **Identities in Talk**. London: SAGE Publications, 1998. p.87-107.

## **ANEXO 1**

## Convenções de Transcrição

Os símbolos utilizados foram desenvolvidos por Jefferson e encontram-se em Sacks, Schegloff & Jefferson (2003 [1974]).

. (ponto final)	Entonação descendente
? (ponto de interrogação)	Entonação ascendente
, (vírgula)	Entonação de continuidade
?, (ponto de interrogação e vírgula)	Subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação
- (hífen)	marca de corte abrupto
:: (dois pontos)	Prolongamento do som
<u>sublinhado</u> (letra, sílaba ou palavra)	sílaba ou palavra enfatizada
<b>PALAVRA</b> (maiúsculas)	fala em volume alto
° <b>palavra</b> ° (sinais de graus)	fala em voz baixa
° (sinal de grau)	Fala mais baixa imediatamente após o sinal
<b>palavra:</b> ( sublinhado de uma letra, sílaba ou palavra e dois pontos)	Descida entoacional inflexionada
<b>Palavra:</b> (dois pontos sublinhados )	Subida entoacional inflexionada
↑ (seta com indicação para cima)	Subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados
↓ (seta com indicação para baixo)	Descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos
> <b>palavra</b> < (sinais de maior e menor do que)	fala acelerada
< <b>palavra</b> > (sinais de menor e maior do que)	fala desacelerada
< <b>palavra</b> (sinal de menor do que)	Início acelerado
<b>hh</b> (série de h's)	Aspiração ou riso
<b>(h)</b> (h's entre parênteses)	Aspirações durante a fala
<b>.hh</b> (h's precedidos de ponto)	Inspiração audível
<b>[palavra]</b> (colchetes)	fala simultânea ou sobreposta
= (sinais de igual)	Eloquções contíguas
<b>(2,4)</b> (números entre parênteses)	medida de silêncio (em seg. e décimos de segundos)
<b>(.)</b> (ponto entre parênteses)	Micropausa, até 2/10 de segundo
<b>( )</b> (parênteses vazio)	Segmento de fala que não pôde ser transcrito
<b>(palavra)</b> (segmento de fala entre parênteses)	Transcrição duvidosa
<b>(( tosse ))</b> (parênteses duplos)	Descrição de atividade não-vocal
<b>“trecho”</b>	trecho narrado por qualquer um dos participantes
<b>th</b>	Estalar de língua

## **ANEXO 2**

## Projeto de Lei nº4827, de 1998

Dra. Sra. Zulaiê Cobra

Institucionaliza e disciplina a mediação, como método de prevenção e solução consensual de conflitos.

(A comissão de Constituição e Justiça e de Redação - Art.24, II)

O Congresso Nacional Decreta

**Art.1º.** Para os fins desta lei, mediação é a atividade técnica exercida por terceira pessoa, que escolhida ou aceita pelas partes interessadas, as escuta e orienta com o propósito de lhes permitir que, de modo consensual previnam ou solucionem conflitos.

**Parágrafo único** - É lícita a mediação em toda matéria que admita conciliação, reconciliação, transação, ou acordo de outra ordem, para os fins que consinta a lei civil ou penal.

**Art. 2º.** Pode ser mediador qualquer pessoa capaz e que tenha formação técnica ou experiência prática adequada à natureza do conflito.

**§1º.** Pode sê-lo também a pessoa jurídica que nos termos do objeto social, se dedique ao exercício da mediação por intermédio de pessoas físicas que atendam às exigências deste artigo.

**§2º.** No desempenho de sua função, o mediador deverá proceder com imparcialidade, independência, competência, diligência e sigilo.

**Art. 3º.** A mediação é judicial ou extrajudicial, podendo versar sobre todo o conflito ou parte dele.

**Art. 4º.** Em qualquer tempo e grau de jurisdição, pode o juiz buscar convencer as partes da conveniência de se submeterem à mediação extrajudicial, ou com a concordância delas, designar mediador, suspendendo o processo pelo prazo de até 3(três) meses, prorrogável por igual período.

**Parágrafo Único** - O mediador judicial está sujeito a compromisso, mas pode recusar-se ou ser recusado por qualquer das partes, em cinco dias da designação.

Aplicam-se-lhe, no que caibam, as normas que regulam a responsabilidade e a numeração dos peritos.

**Art. 5º.** Ainda que não exista processo, obtido acordo, este poderá, a requerimento das partes, ser reduzido a termo e homologado por sentença, que

valerá como título executivo judicial ou produzirá os outros efeitos jurídicos próprios de sua matéria.

**Art. 6º.** Antes de instaurar processo, o interessado pode requerer ao juiz que, sem antecipar-lhe os termos dos conflitos e de sua pretensão eventual, mande intimar a parte contrária para comparecer à audiência de tentativa de conciliação ou mediação. A distribuição do requerimento não previne o juízo, mas interrompe a prescrição e impede a decadência.

**Art 7º.** Esta lei entra em vigor à data de sua publicação.

Zulaiê Cobra Ribeiro

Deputada Federal - PSDB/SP

## **ANEXO 3**

## **Brasil Telefônica**

Participantes: Paulo (reclamante), Sandra (reclamado), Rita (mediadora 1), Jorge (mediador 2), João (pesquisador da UFJF).

Colaboradora (versão abril de 2006):

Priscila Júlio Guedes Pinto

01 Paulo eu tava ali conversando com eles porque::: foi até a minha  
02 mulher que veio aqui reclamar. eu trouxe as- eu tenho quatro  
03 telefones, dois no meu escritório,=  
04 (.)  
05 Paulo = um no consultório da minha mulher e um na minha casa, eu  
06 coincidentemente trouxe o da minha::: casa por engano, o da  
07 minha casa tá tudo certinho não tem problema nenhum, o do meu  
08 escritório também. O problema é o do consultório dela [e:::  
09 Sandra [( )]  
10 Paulo exatamente, você é da telebrasil.=  
11 Sandra ( )  
12 Paulo =porque tem uma menina que atendeu ela aqui. foi a mesma  
13 coisa, ela ligou pra telebrasil, a telebrasil deu nela uma  
14 canseira. estagiária aqui, estagiário não tem prática.  
15 Rita ( )=  
16 Paulo =não,não eu digo assim, eu também entendeu? mas dá uma  
17 canseira ( ), a gente que sabe que estagiário dá uma  
18 canseira, [mas  
19 Rita [porque vocês não tentaram resolver por telefone,  
20 tentaram resolver o máximo lá, mas a gente sabe que geralmente  
21 vem pra cá mesmo, [né?]  
22 Paulo [ é ]mas a gente toma uma  
23 canseira, igual eu falei pra ele ali.  
24 Rita hum,  
25 Paulo o negócio é o seguinte, nós pedimos um parcelamento, minha  
26 mulher pediu [um  
27 Sandra [um minutinho, fala o seu nome e o telefone.  
28 Paulo tá.  
29 Rita ( )  
30 Paulo não,não,não.  
31 Rita é:::(.) pode falar, você pediu=  
32 Paulo =foi pedido pra ela- ela fez a transferência do telefone que  
33 ela mudou o consultório dela de lugar, por qualquer motivo lá,  
34 ela pediu o parcelamento, perfeito.ela não havia pedido o vale  
35 cem=  
36 Rita =só um minuto, o parcelamento foi pedido junto com a  
37 transferência ou não?  
38 Paulo não. teoricamente foi pedido separado, ta. porque lá na  
39 telebrasil a gente não vê o quê que o funcionário ta fazendo  
40 do outro lado.  
41 Rita hum.  
42 Paulo então, a gente não sabe.  
43 (.)  
44 Paulo então, foi pedido o parcelamento. acho que ela ficou enrolada  
45 lá com transferência e outras coisas ( )pediu o parcelamento  
46 para o valor da transferência,=  
47 (.)  
48 Paulo = e- colocaram pra ela, >ela não pediu e a menina da  
49 telebrasil, em momento algum falou pra ela do vale cem<  
50 colocaram um vale cem pra ela, e::: é::: o valor da da da- eu  
51 não tô com a conta aqui, o valor da franquia ( ) o valor da  
52 franquia=  
53 Sandra =(duzentos pulsos)  
54 Paulo é, tava duzen- e ela nem usando o telefone tá.=  
55 (.)  
56 Paulo =o telefone tá desligado, [( )]  
57 Rita [porque]está desligado?  
58 Paulo tá desligado, porque a telebrasil cortou o telefone,  
59 Rita desligado?  
60 Paulo a telebrasil cortou [o tele-]  
61 Rita [foi can]celado, né?

01 Paulo não.  
02 Rita não?  
03 Paulo não. ( )  
04 Rita tá desligado, por causa do paga[ mento ]  
05 Paulo [ é ] o motivo de eu ter  
06 vindo aqui, e::: pra tentar resolver, foi exatamente porque o  
07 telefone é meu entende? eu - por eu ter o meu escritório de  
08 advocacia e tenho outro escritório de negócios imobiliários,  
09 eu preciso de um telefone. eu sei que eu posso ir até a  
10 telebrasil por uma outra questão. agora, eu preciso de um  
11 telefone no consultório dela, consultório de psicologia, ela  
12 paga- o meu é escritório de advocacia, eu pago uma franquia,  
13 acho que é cinquenta e nove reais, o dela é de psicologia acho  
14 que paga sessenta e nove ou setenta e nove,  
15 (.)  
16 Rita tem alguma coisa a ver isso sandra?  
17 Sandra tem, é o seguinte, a assinatura base paga  
18 [cinquenta e nove ]  
19 Paulo [ i s s o ]  
20 Sandra cinquenta e nove e setenta  
21 Rita básica?  
22 Sandra é a assinatura base [atual, é]  
23 Rita [ ah, tá ] comercial?  
24 Sandra é assinatura comercial.  
25 Paulo eu quero a comer[c i a l]  
26 Sandra [que dá]direito a noventa pulsos. se você  
27 ultrapassar esses noventa, são os pulsos que você utiliza o  
28 telefone além da franquia do que você utilizar no telefone.  
29 quando você faz um parcelamento, o que acontece? a telebrasil,  
30 qualquer parcelamento que você fizer, a telebrasil coloca um  
31 plano de restrição, no caso o valor da conta dela deve ter  
32 sido o valor que::: entrado como plano de restrição >um plano  
33 de vale duzentos<=  
34 Paulo =hãhã=  
35 Sandra =do plano de recessão a assinatura aumenta, por quê? porque  
36 você não tem mais direito a noventa pulsos, você tem direito a  
37 duzentos.=  
38 (.)  
39 Sandra =então, assim que ultrapassar, quando o telefone chegar a  
40 duzentos pulsos o telefone bloqueia, aí você só recebe  
41 ligação, não faz interurbano, não faz ligação pra celular e  
42 [ nem recebe chamada à cobrar ]  
43 Paulo [no telefone dela não tinha nada disso]  
44 Sandra [( )]  
45 Paulo [não, normal]  
46 Sandra [anteriormente a esse parcelamento, né.]  
47 Paulo [ não, não no parcelamento ] ela recebeu uma  
48 [ c o n t a ]  
49 Sandra [do parcelamento]  
50 Paulo do parcelamento. recebeu uma conta ligou pra menina da  
51 telebrasil e falou que recebeu uma aqui, mas que ta tudo  
52 errado, setenta e nove, e o negócio é cinquenta e nove, mas  
53 você falou. minha filha eu não falei nada, eu não te pedi  
54 nada.  
55 Sandra >( )<  
56 Paulo eu trouxe da minha casa, aqui são quatro telefones eu- na  
57 correria trouxe ( ), mas se for o caso eu trago pra você em  
58 outro horário=  
59 Sandra = porque é questão de identificar no caso, pra ver o que  
60 estaria [ e r r a d o m e s m o ]  
61 Rita [( ) tem o papel de entrada] do parcelamento.

01 Paulo tenho.  
02 Rita porque se for trinta por cento independente de qualquer  
03 parcelamento você fo- fazer, vai entrar esse plano de  
04 restrição,=  
05 Paulo = eu fiz no meu escritório, por uma questão também de ( )  
06 Sandra hãhã=  
07 Paulo =( )=  
08 Sandra =você não deu entrada de cinquenta por cento?  
09 Paulo não,não.  
10 Sandra se você deu uma entrada de cinquenta por cento, o telefone  
11 ficou liberado.  
12 Paulo ( )no mesmo dia que ela foi ligar pra eles ((barulho  
13 externo))  
14 Sandra então a pessoa que fez pra você fez errado=  
15 Paulo =pois é, é encima [disso  
16 Sandra [porque qualquer parcelamento coloca o plano  
17 de restrição=  
18 Paulo =pois é, então,=  
19 Sandra = tanto pra plano residencial quanto pra plano comercial, a  
20 entrada é a mesma, trinta por cento só que tem a diferença de  
21 plano ( ) no caso de pulso, né. só a diferença é essa.  
22 Paulo pois é, eu fiz a mesma coisa, é isso que eu tô querendo apurar  
23 de onde foi o erro, eu quero saber de onde foi o erro pra mim  
24 poder (.) e o que ficar acertado, não sei se você pode fazer  
25 isso, eu quero que você me dê isso por escrito, olha isso vai  
26 ser feito assim=  
27 Sandra =( ) ((barulho externo))  
28 Rita eu posso passar pra ela o que foi falado na ata.( )  
29 ((barulho externo))  
30 Paulo então, o seguinte eu- é esse desencontro de informação é que  
31 tá me deixando chateado, porque a telebrasil infelizmente fala  
32 uma coisa e na hora de fazer é outra. isso eu não tenho dúvida  
33 porque é::: tudo que eu converso por telefone eu anoto o nome  
34 da pessoa >o que eu falei, o que eu não falei exatamente por  
35 causa disso< porque o quê que acontece eu preciso de dá uma  
36 solução nisso antes que eu perca o telefone=  
37 Rita =hãhã=  
38 Paulo = porque o meu problema não é o telefone em si. o telefone eu  
39 sei- eu vou lá, mas isso é desagradável pra mim.  
40 Rita hãhã  
41 Paulo poxa, é uma situação ruim.  
42 Rita agora, eu quero saber o se[guinte  
43 Paulo [tenho [dinheiro pra pagar]  
44 Rita [ quantas faturas ] estão em  
45 parcelamento?  
46 Paulo eu acho que são no parcelamento são as duas porque ela não  
47 pagou a primeira do parcelamento,  
48 Sandra a entrada da par[cela?  
49 Rita [(quanto você pagou, você lembra?)  
50 Sandra foi um por cento e sete, depois foi uma de cem reais e trinta  
51 e seis.  
52 Paulo isso, eu não sei [ a s s i m ]  
53 Sandra [ela parcelou] a conta em cinco, seis e sete,  
54 deu uma entrada de trinta e oito reais e mais seis vezes de  
55 trinta e um reais [ e- ]  
56 Paulo [isso] aí esse trinta e [ um ]  
57 Sandra [duas]  
58 parcelas de trinta e um ( ) e mais o valor do plano que é  
59 setenta e [ seis ]  
60 Paulo [mas, aí] é que tá o outro problema.  
61 (1.0)

01 Paulo se o telefone tá desligado, como é que eu pago duzentos?

02 Sandra [ (independente)] se você ta usando a linha ou não?

03 Paulo [isso tá errado,] o telefone ta desligado como é que eu posso

04 pagar duzentos?

05 Sandra o telefone ta no seu nome,=

06 Paulo =não, tá no meu nome,=

07 Sandra =a linha tá no seu nome=

08 Paulo = a linha tá no meu nome=

09 Sandra =até o momento que a linha continuar no seu nome, você paga a

10 assinatura independentemente de você usar ou [não,]

11 Paulo [mas,] isso não

12 [pode

13 Sandra [a assinatura (que a gente ta falando)=

14 Paulo = a assinatura tá errada, porque tem setenta e nove, paga

15 duzentos e o telefone tá desligado [( )]

16 Sandra [o quê que tá errado]

17 ( )=

18 Paulo =fica a assinatura com o telefone desligado,

19 (1.0)

20 Sandra bloqueado.

21 Paulo bloqueado, é tá desligado?

22 (0.8)

23 Paulo qualquer juiz, qualquer pessoa são e consciente, como é que

24 você pode pagar por uma coisa que ta desligada?

25 Sandra não, eu até concordo com esse ponto de vista seu, a questão é,

26 o serviço está disponibilizado, está bloqueado por falta de

27 pagamento.

28 Paulo falta de pagamento, porque as parcelas vieram erradas.

29 Sandra vieram erradas, por quê? agora,

30 Paulo [porque]

31 Sandra [ veio ]

32 Paulo porque a menina colocou um vale duzentos que ela não havia

33 falado, passou a assinatura de cin- sessenta e nove, de

34 cinquenta e nove eu [acho]

35 Sandra [tá, ]então vamos considerar o seguinte >é

36 o procedimento da empresa colocar o vale duzentos< e aí?

37 Paulo tá, é procedimento da empresa mas é um procedimento arbitrário

38 porque ninguém assinou, ninguém [tem]

39 Sandra [não] até aí eu

40 concordo com você, mas estou falando assim dentre esse

41 procedimento,=

42 Paulo =hum=

43 Sandra =vamos colocar, assim a empresa- que nem ela falou ali, todo

44 parcelamento que será aceito vai ( ) vamos colocar o seu,

45 foi um vale duzen[tos]

46 Paulo [tá,]tá, no caso [ d e l a ]

47 Sandra [nesse caso,] nesse caso

48 específico. a questão é,=

49 (0.5)

50 Sandra = é::: eu faria ou não faria o parcelamento, caso me fosse

51 (comunicar lá) sobre esse vale duzentos,

52 Paulo com certeza eu acho que ela não faria o parcelamento, acho que

53 ela ( )

54 Sandra você acha que ela( )

55 Paulo acho que ela ( ) até porque é::: você já está pagando um

56 custo pra fazer o parcelamento, você já vai ter o aumento da

57 franquia que já é altíssima ( ) além dos juros que ela vai

58 ter que pagar, ela vai pagar mais vinte reais em cada=

59 Rita =[ ( deixa eu só identificar ) ]

60 Sandra [ela está pagando vinte reais a mais] mas também ela está

61 tendo cento e dez pulsos a mais=

01 Paulo = não tá não, o telefone tá desli[ gado ]  
02 Sandra [então,] eu sei, ele tá  
03 desligado, mas se ele ti[vesse]  
04 Paulo [ não,] tudo bem.  
05 Sandra se ele tivesse [ativo]  
06 Paulo [ não ]hipoteticamente eu concordo com você.  
07 Rita então, assim se tivesse resolvido vamos colocar assim não sei  
08 se foi aí, sei se ( ) pela data da abertura aqui ( )  
09 Paulo não ela tá tentando, ela tentou falar com a telebrasil umas  
10 duzentas vezes ela falou >(eu não agüento mais) me deixam uma  
11 hora no telefone, a menina fala, ó tá aqui no computador é  
12 assim, é assim, é assim< tanto é que ela ficou de saco cheio  
13 de lidar com a telebrasil. na verdade eu ia entrar com uma  
14 ação contra a telebrasil, eu ia entrar com uma ação, aí eu  
15 conversei com um amigo meu, o amigo meu falou vai lá no procon  
16 o que for conversado lá você pega por escrito, o quê que a  
17 telebrasil procede, o quê que a tele- a telebrasil tem que  
18 fazer=  
19 Sandra ( )  
20 Paulo = entendeu?  
21 Sandra ( )  
22 Paulo exatamente. porque o que acontece lá se você encontra com  
23 algum funcionário da telebrasil, cada um fala uma coi[sa]  
24 Sandra [eu]  
25 Paulo não, você não, é não,=  
26 Rita não†  
27 Paulo =desculpa, é ela perdão. cada um na telebrasil fala uma coisa,  
28 impressionante cada um na telebrasil fala uma coisa. você fica  
29 perdido? porque até que ponto um funcionário da telebrasil tá  
30 falando a verdade. quer dizer aí você parte do princípio do  
31 seguinte, você entra lá na jurisprudência você vê um campeão  
32 de reclamação de problema é a telebrasil,=  
33 (.)  
34 Paulo = então quer dizer como você pode acreditar numa empresa (.)  
35 dessa forma, eu na verdade não acredito no que a funcionária  
36 tinha falado com ela, porque ela não ia mentir, mentir por  
37 causa de vinte reais, trinta reais, vai ganhar o que com isso.  
38 Rita a questão [dos duzentos pulsos]  
39 Paulo [dos duzentos pulsos] e a questão que iria aumentar  
40 a franquia.  
41 (1.0)  
42 Rita que iria aumentar justamente por conta (dos pulsos)=  
43 Paulo exatamente, isso eu tenho absoluta certeza que não foi dito  
44 pra ela.  
45 Rita entendi.  
46 Paulo eu tenho certeza absoluta, até porque quem sugeriu ela o  
47 parcelamento foi eu, o projeto ta enrolado porque ela havia  
48 mudado de consultório. ela tinha uma sociedade com uma moça,  
49 mudou de consultório porque o (horário dela tava cheio)( )  
50 (0.8)  
51 Rita agora, a questão é a empresa ta informando ( ) você tem  
52 alguma coisa a dizer contra essa questão da ::: questão da::  
53 do atendente, no caso ( )((gravação ruim))  
54 Sandra olha, de forma alguma [( )]  
55 Paulo [ não ]  
56 Sandra a primeira coisa que eles falam é do aumento da tarifa, que a  
57 tarifa tá no limite=  
58 Paulo =se eu te trazer a conta do meu escritório com o  
59 parcelamento, você vai acreditar que não tem isso. vou trazer  
60 do meu escritório ( )=  
61 Sandra =( )

01 Paulo ( ) tanto é que foi eu que sugeri pra ela ó faz que fica  
02 mais rápido ( ) eu preciso do telefone, liguei pra lá peguei  
03 a outra conta não sei de trinta ou vinte e cinco centavos  
04 assim, continua normal o parcelamento veio junto com a conta e  
05 eu pago normal†=  
06 (0.5)  
07 Paulo =foi mesma coisa [coisa]  
08 Sandra [aqui ]o problema aí é até a questão de se  
09 efetivar essa resolução desse problema, primeiro já deu a  
10 entrada do parcelamento,  
11 Paulo sim.  
12 Sandra aí o quê que faz agora desconsidera o parcela[mento]  
13 Paulo [não, ]  
14 [eu quero]  
15 Sandra [( )]você tá entendendo?  
16 Paulo não, eu sei [( ) ]  
17 Sandra [( )]eu gosto de resolver isso tudo. ah, então ta  
18 ( ) >vamos ver o que a gente pode fazer isso daqui< vamos  
19 supor isso aqui, você poderia reti- voltar ao preço da  
20 assinatura normal sem restrição nenhuma e tal. aí ta > aí o  
21 parcelamento foi feito (sobre juros)< aí devolver a entrada,  
22 então como é que é que a gente faz=  
23 Paulo =é, eu acho que cabe à telebrasil fazer uma proposta, porque  
24 eu pago a princípio, eu sei que obviamente você ta aqui  
25 representando a empresa, eu pago a princípio o seguinte, a  
26 telebrasil ta errada, primeiro porque (.) quando ela mandou  
27 uma carta e aceitou o parcelamento não fala na carta salvo  
28 engano, que ali fala que tal linha passa para setenta e nove e  
29 que a partir de então o vale é duzentos. aquilo dali é uma  
30 notificação, é claro é uma notificação de que seu parcelamento  
31 foi aceito.=  
32 (.)  
33 Paulo =agora, se o te- eu- isso aí eu (acho que) é um absurdo o  
34 telefone ta desligado e você ter que pagar pela franquia, é um  
35 absurdo isso. é inaceitável, é inaceitável. tá desligado não  
36 tem franquia. se você me perguntar o quê que eu tenho que  
37 pagar, trinta reais por cada parcela daquela dali? é o justo  
38 se eu não tive- olha se o seu parcelamento não foi aceito,  
39 você tem que pagar, o que é que eu tenho que pagar.  
40 Sandra ( )  
41 Paulo a telebrasil automaticamente ela iniciaria- não vou dizer que  
42 ela me vendeu, porque não houve aceite meu, ela iniciaria um  
43 serviço dentro (.) de um, de um processo teoricamente era pra  
44 ficar mais barato e ficou o mesmo preço, então ((bate as  
45 mãos))  
46 Sandra humhum. [( )]  
47 Paulo [o parce]lamento ( ) então, a minha discussão é  
48 encima disso, por isso que eu tentava- depois ela me ligou  
49 tentei falar com ela no telefone >tentei falar com a menina, a  
50 menina falou assim olha, é impossível você não (ter pedido),  
51 eu falei minha filha< falei assim com ela, minha filha eu não  
52 sou doido não ué, eu sou gente, eu não sou doido não, eu não  
53 sou velho, eu não tô esclerosado, eu tenho certeza.=  
54 (.)  
55 Paulo =pó eu faço- quando aperta a situação você não tem o que você  
56 tem que se virar ( ) isso não é a primeira vez que eu faço,  
57 eu fiz algumas vezes, ah então, é do telefone, não não é  
58 possível, ah, minha filha (não tem jeito) não te conheço, não  
59 estou te vendo, não sei nem o que você ta escrevendo no  
60 sistema,=  
61 (.)

01 Paulo =entendeu. então (.) é complicado. o que eu preciso é de  
02 resolver, se eu tenho dinheiro pra pagar, tenho mas eu quero  
03 pagar o que é justo. até- mas eu trouxe o dinheiro ( ) a  
04 funcionária da telebrasil falou assim você paga a conta, falei  
05 pago.eu trouxe o dinheiro pra pagar, mas eu quero pagar o que  
06 é justo, porque dá a sensação que a gente não quer pagar, e eu  
07 na verdade=  
08 Rita =hãhã=  
09 Paulo =posso te falar o que eu estou me sentindo roubado pela  
10 telebrasil, honestamente roubado pela telebrasil porque me foi  
11 (cedido) uma coisa que não pode, só pra aumentar o meu==  
12 Rita =( ) foi tido a possibilidade de você fazer ou desfazer o  
13 parcelamento?  
14 Sandra não.  
15 Rita nada?  
16 Sandra não.  
17 Paulo aí eu dividi assim, você põe isso na ata (que tá faltando)  
18 entendeu?  
19 Rita não vai colocar. eu quero tentar resolver por aqui. se de tudo  
20 é::: eu tentando ver com ela se chegou na possibilidade de por  
21 exemplo, de desfazer esse parcelamento tudo bem. então vão  
22 ser- vamos considerar que trinta- foi quanto de entrada?  
23 Paulo [acho que foi trinta e :::]  
24 Sandra [ acho que foi trinta ]e oito e noventa e oito=  
25 Paulo =e seis parcelas de trinta nove.  
26 Rita tá quarenta reais de entrada, então tá você deve quatrocentos  
27 reais, [tá]  
28 Paulo [tá]  
29 Rita quatrocentos reais mais as faturas anteriores que estavam em  
30 aberto ( )  
31 Paulo ( ) eu tô falando com ela aqui que eu é::: não posso né  
32 falar nada aqui porque ela ta representando a empresa, mas a  
33 minha situação aqui eu estou explicando pra ela, o negócio é o  
34 seguinte não, não (0.8) posso pegar aqui?  
35 Sandra pode, a vontade.  
36 Paulo ela me parcelou agora em valor alternado ( ) seis parcelas  
37 de trinta e oito, só que a telebrasil ( ) ((barulho  
38 externo)) ela inseriu dentro da conta dela um plano de vale  
39 duzentos que aumentou o::: a franquia de cinquenta reais para  
40 setenta reais=  
41 Jorge =não houve adesão=  
42 Paulo =não houve adesão ( ) na modificação em momento algum foi [(  
43 )]  
44 Jorge [(operação de valores e contratos)]  
45 Paulo a minha mulher recebeu a conta e falou assim, eu não pago isso  
46 aqui não e ligou pra telebrasil cinco, seis vezes ligamos pra  
47 telebrasil, aí a menina atendeu e falou "você pediu-" . aí  
48 minha mulher falou " minha filha eu não pedi" , aí eu liguei,  
49 mas eu não pedi nada.  
50 Sandra ( ) a questão nem é o de pedi, a questão é que a própria  
51 empresa que coloca ( )  
52 Jorge mas aí é contra o código né.  
53 Sandra não.  
54 Jorge o código do consumidor fala que qualquer alteração,  
55 modificação unilateral de contrato é clausula abusiva.  
56 Paulo e tem que ser ratificado, né. igual eu falei com ela aí ( )  
57 Jorge mas você há de convir que a telebrasil não é nem obrigada a  
58 parcelar, mas a partir do momento que ela admite  
59 [o parcelamento]  
60 Paulo [o parcelamento]  
61 Jorge ela inova o contrato. inovação quer dizer inovou, novo

01 contrato, há uma modificação do status anterior, mas em tese  
02 as cláusulas são mantidas, entendeu.  
03 Paulo eu tô falando isso só não estou usando essas palavras, o quê  
04 que acontece, ela me deu o serviço ela me::: ((barulho de  
05 cadeira)) deu aquela (nova taxa) de serviço só que agora eu  
06 não vou pagar e a mulher da telebrasil ( ) aí eu falei então  
07 não paga não, aí quando (tava no telefone dela) acho que do  
08 segundo parcelamento ( ), aí eu falei com ela, você paga, eu  
09 trouxe o dinheiro pra pagar pra ficar livre disso, ((barulho  
10 externo))  
11 Jorge ( )  
12 Paulo falei com ela, como é que você vai cobrar ( ) do  
13 parcelamento, eu pago agora (0.8) não tem problema nenhum, mas  
14 ela falou assim=  
15 Rita =teve a possibilidade de fazer isso lá na telebrasil?  
16 Jorge ( )=  
17 Rita =desconsiderar o parcelamento e [( )]  
18 Jorge [( )]  
19 Rita desconsiderar o parcelamento?  
20 Jorge não é:::  
21 Rita ( ) já pagaram a entrada?  
22 Jorge não desconsiderar não, ele tinha a fatura total do  
23 parcelamento [ ele pagou uma só ]  
24 Sandra [(ele pagou uma só parcela)]  
25 Jorge isso.  
26 Rita mas tinha que ver isso antes pra continuar cobrando?  
27 Paulo aí vai dá continui- isso que eu não estou concor[dando]  
28 Rita [ é ]  
29 Jorge ( )  
30 Sandra ( ) só das próximas parcelas,  
31 Jorge ah, tá as do período que você ficou sem pagar=  
32 Sandra =assim, você teria que pagar, se o telefone voltou ao normal  
33 pra você não ter que pagar pra pra assinatura, você teria que  
34 pagar só essas contas aqui mesmo e antecipar as próximas=  
35 Paulo =mas eu tô pagando [ conta]  
36 Sandra [eu sei]  
37 Paulo se aqui ta inserido o parcelamento e as coisas que eu não pedi  
38 como o vale duzentos, aumentou a franquia de cinquenta reais=  
39 Jorge agora você deixa eu te explicar uma coisa paulo, vou te  
40 mostrar os dois lados da moeda tanto de que você não é  
41 obrigado a aceitar a mudança lateral do contrato quanto o de  
42 você pedir de volta aquilo que foi cobrado indevidamente,=  
43 (.)  
44 Jorge =e essa devolução é em dobro,  
45 Paulo em dobro, eu sei disso.  
46 Rita talvez o que fosse mais imediato=  
47 Jorge =que é o telefone fun[cionando]  
48 Rita [ é ]  
49 Jorge [ se você tem disponibilidade de recursos ]  
50 Rita [seria o que você acabar de pagar essas duas]antecipa as  
51 demais, volta com o plano normal que nem ela falou  
52 Jorge [e cobrar]em juízo  
53 Rita [e depois] em juízo, [ (você vai cobrar de novo)]  
54 Jorge [pedir a di- diferença de volta]  
55 (0.5)  
56 Jorge em dobro.  
57 Rita é.  
58 Jorge se houver disponibilidade senão, entendeu? aí a coisa muda de  
59 figura, mas é o que orienta aqui os consumidores é nesse  
60 sentido de que se há o- o- o- porque o consumidor a partir do  
61 momento que ele paga, ele não admite que ta correto, (ele umpre

01 a parte dele)=  
02 (.)  
03 Rita =é=  
04 Jorge =ele cumpre com a parte dele.  
05 Paulo não, ele paga admitindo que ta [correto]  
06 Rita [ n ã o ]  
07 Jorge [n ã o, ]não necessariamente=  
08 Paulo =não, eu entendi o seu ponto de vista, mas teoricamente se ta  
09 (constando pra eu pagar) e tendo restituição via judicial=  
10 Jorge isso pelo código civil ( )  
11 Paulo é.  
12 (1.0)  
13 Jorge aí a gente valida qualquer ato jurídico,  
14 Paulo pois é.  
15 Jorge então quer dizer pra eu ter o serviço, eu tenho que aceitar  
16 uma coisa que eu não concordo então, o quê que eu faço eu  
17 disponibilizo o dinheiro, pago e vou buscar a diferença  
18 daquilo que é indevido↑  
19 Paulo é então acho que vai ter que ser esse o caminho, né.  
20 Jorge eu acho que talvez seja o melhor  
21 [ c a m i n h o ]=  
22 Rita [eu também acho que é o melhor]  
23 Jorge que existem outros, existem outros a continuação da  
24 reclama[ção ]  
25 Paulo [não,] eu sei  
26 Jorge a- a- a sandra representando a empresa vai (resolver) se ela  
27 vai aceitar ou não, não aceitando vai para o jurídico abrir  
28 procedimento administrativo. a multa a qual ( ) é no mínimo  
29 mil e duzentos reais, ou seja o dobro da diferença que você ta  
30 pleiteando além de responder pra você no juizado especial.=  
31 (.)  
32 Jorge =então que dizer que o custo da demanda é alto, entendeu.  
33 Paulo °humhum°  
34 Jorge agora esse é o caminho que não é bom pra você porque seu  
35 telefone vai ficar cortado até resolver (na boa lá), entendeu.  
36 e o que gera também aliado a isso um dano né, você vai ficar  
37 sem usar o serviço.  
38 Paulo não, eu tô é nisso, é por isso que eu tô falando, eu acho que  
39 eu tô até pedindo pra ela colocar o que ta sendo dito aqui na  
40 ata que o quê que [acontece]  
41 Jorge [ é claro]  
42 Paulo (eu com essa ata na mão) porque obviamente, se ela- você é  
43 representante da telebrasil também?  
44 Jorge não, ele é esta[giário. ]  
45 Rita [não, ele]  
46 Jorge [ n ã o ] ele é da universidade federal, ta  
47 fazendo um trabalho aqui.  
48 Paulo não entendi, porque o quê que acontece por mais que a  
49 telebrasil obviamente entre aspas ta declarando ( ) porque  
50 o- alta, eu não queria chegar nesse ponto, porque que que eu  
51 tô discutindo aqui=  
52 Jorge =é uma questão simples de ressarci[mento] a qual você não  
53 concorda  
54 Paulo [ é ]não concordo  
55 porque o telefone ta desligado e foi inserido um serviço que  
56 não foi contratado.=  
57 (.)  
58 Paulo então, quer [ d i z e r ]  
59 Jorge [a tônica da ata][ é essa inclusive tá]  
60 Paulo [estão querendo resolver]  
61 Rita ( )

01 Jorge e ela chegou.  
02 Rita e ela tava lá esperando ( ) ((barulho de telefone))  
03 Jorge ( )  
04 Rita entendeu?  
05 Jorge faço ué.  
06 Rita aí eu queria ( ) eu já fiz a ata, coloquei a posição da  
07 sandra mas eu quero falar com ela, já tem mais de uma hora e  
08 meia que ela ta lá.  
09 Jorge tá bom.  
10 (2min.) ((barulho de cadeira))  
11 Paulo bom, aí dona sandra (.) qual que é a sua posição da empresa  
12 ( )  
13 (1.0)  
14 Sandra ( )  
15 Paulo [hahaha]  
16 Sandra [hahaha] não porque eu tô falando e surgiu um monte de palavra  
17 na minha cabeça.=  
18 (.)  
19 Sandra =que a recessão (não é essa), o que que ele tá quest- tá  
20 questionando a- o plano vale duzentos=  
21 Paulo =que não foi solicitado=  
22 Sandra =isso, mas que todo parcelamento entra como restrição, um  
23 plano de franquia,  
24 (0.5)  
25 Rita no parcelamento dá uma entrada de trinta por cento, se for  
26 cinqüenta por cento o telefone fica liberado.=  
27 (1.0)  
28 Rita =então ( )  
29 Jorge salve engano né.  
30 Rita oi?  
31 Jorge salve engano né. então quer dizer (.) a::: empresa reclamada,  
32 a representante da empresa reclamada,  
33 (4.0)  
34 Paulo tem algum bebedouro por aqui?  
35 Jorge tem lá:: na última sala lá tem um,  
36 Paulo só um minuto, rapidinho.  
37 Jorge vai lá.=  
38 (1.0)  
39 Jorge =então, há determinação da empresa a alteração do contrato.  
40 (.)  
41 Sandra como?  
42 Jorge porque o contrato dele foi alterado a partir do momento que  
43 houve o parcelamento.=  
44 Sandra =( ) isso.  
45 Jorge então nisso você concorda comigo.  
46 Sandra isso, qualquer parcelamento entra como plano de restrição,  
47 entra a::: o plano franquia concretizando o parcelamento( )  
48 está correta.  
49 (7.0)  
50 Jorge ele é automaticamente inserido no plano de restrição de uso,  
51 Sandra isso.=  
52 (1.0)  
53 Sandra =igual eu falei qualquer parcelamento, ((barulho de cadeira))  
54 (1.0)  
55 Paulo é mas essas ações em relação à franquia tá empurrando o  
56 judiciário contra a telebrasil, o dia que a- o judiciário  
57 decidir que essa- ah você sabe o quê que vai acontecer né.  
58 Jorge portanto a cobrança seria devida?  
59 Sandra sim,  
60 Jorge posso falar agora?  
61 Sandra pode, eu já sei o quê que você vai falar, mas eu não posso

01 mexer hhh eu não posso mexer=  
02 (1.0)  
03 Jorge =então não há possibilidade de acordo.  
04 Sandra °não°  
05 (.)  
06 Sandra eu sei puramente o que você está falando ( )=  
07 Jorge =não claro, você é representante da empresa eu iria ficar  
08 admirado se você falasse não a favor da empresa.  
09 Sandra ( )  
10 Jorge é a gente tem senso né de-  
11 (2min.) ((entrada do pesquisador da ufjf))  
12 João você se incomodaria se eu te perguntasse umas coisinhas?  
13 Paulo sem problema nenhum,  
14 João não. qual é a sua idade?  
15 Paulo tenho trinta anos.  
16 João trinta, e você é advogado?  
17 Paulo eu sou formando.  
18 João tá, e você tá em que período.  
19 Paulo eu tô no último.  
20 João onde lá na::=  
21 Paulo =na faculdade x, °no último ano.°  
22 (1.0)  
23 João você é de juiz de fora?  
24 Paulo sou de juiz de fora.  
25 (0.8)  
26 João e você, você trabalha já (.)como advogado.  
27 Paulo não, eu tenho um escritório de:: é:: negócios imobiliários,  
28 imobiliária. ((barulho de cadeira))  
29 João °só isso.°  
30 (2min.)  
31 Jorge tinha outras coisas também, não tinha?  
32 Paulo o quê?  
33 Jorge que você estava discutindo aí fora,  
34 Paulo ah não aí em relação ao quê?  
35 Jorge não sei você que falou,  
36 Paulo não era em relação à franquia que tinha aumentado, em relação  
37 a pagar uma coisa que tá desligada, o telefone tá desligado  
38 até (falei) >assim ó mas é devido a franquia, mas o telefone  
39 tá desligado ué< num tá tendo a:: conta prestação e  
40 principalmente (.) o valor que tá sendo cobrado lá é maior  
41 pelo vale duzentos.=  
42 (4.0)  
43 Paulo =o negócio tinha que ter era um medidor, telefone tinha que  
44 ter um medidor igualzinho é::: a:::(0.8) luzes, tinha que por  
45 um medidor porque como,  
46 (5.0)  
47 Jorge fala o seu cpf aí filhote?  
48 (2.0)  
49 Sandra é esse aqui sete cinco meia ó- sete meia cinco=  
50 Paulo =é esse daí.=  
51 Sandra =sete meia cinco cinco três oito um sete meia três quatro,  
52 Jorge três quatro.  
53 Sandra é.  
54 (1.0)  
55 Jorge nossa, posso ler?  
56 Sandra pode, ( )  
57 Paulo tadinha, ela trabalha na telebrasil ela tem que defender a  
58 telebrasil né,  
59 Sandra fazer o que né.  
60 (7.0)  
61 Jorge ham comparecida a ( ) a reclamada é representada por sandra

01 a p henrique lima=  
02 Sandra =haha=  
03 Jorge =o reclamante, abertos os trabalhos o reclamante reintegra-se  
04 em sua reclamação, declarando que não concorda com a alteração  
05 unilateral que não foi solicitada (1.0) no contrato de  
06 prestação de serviços, tendo em vista o parcelamento de um  
07 débito, apresen- a representante da reclamada informa que é  
08 regra interna da empresa que quando há concessão de um  
09 parcelamento, o cliente é automaticamente inserido num plano  
10 de restrição de uso, portanto a cobrança é devida.=  
11 (1.0)  
12 Jorge =não havendo a possibilidade de acordo entre as partes o  
13 procon de juiz de fora orienta a reclamante a procurar a  
14 justiça, o reclamante a procurar a justiça. por outro lado o  
15 procon de juiz de fora entende que cabe a abertura do  
16 procedimento administrativo, faturação de tax- de prática  
17 infrativa ao código de defesa do consumidor tendo em vista que  
18 a modificação das cláusulas contratuais não pode ser feita de  
19 maneira unilateral por uma empresa, em acordo com o artigo  
20 cinquenta e um do código de defesa do consumidor, e além disso  
21 na modificação de concessão de parcelamento não existe  
22 qualquer informação prévia, autorizada clara e adequada dessa  
23 alteração. com isso encerra-se a presente audiência com a  
24 reclamação não sendo atendida pela reclamada e ( ) a  
25 abertura de procedimento administrativo para a atuação de  
26 responsabilidade.=  
27 (0.8) ((barulho de telefone))  
28 Jorge =telefone três dois um, meia oito quatro cinco nove,=  
29 (0.5)  
30 Rita =oito nove cinco quatro=  
31 Jorge =oito nove cinco quatro.  
32 (3.0)  
33 Paulo quer o meu telefone pra contato?  
34 Jorge não [( )]  
35 Rita [não precisa não,]  
36 Jorge pode mandar ver.  
37 Paulo a telebrasil na verdade, seja bem sincero meu amigo, é  
38 interesse meu resolver isso né?  
39 Sandra ( )  
40 Paulo tem nada.=  
41 (1.0)  
42 Paulo mais dinheiro a empresa tem mais,  
43 (1.0)  
44 Jorge eu acho que tipo assim acho que tem dois dificultadores muito  
45 grande (hoje no sistema) ( )=  
46 ((conversa com uma outra pessoa))  
47 (1.0)  
48 Jorge =é:: primeiro é o seguinte não houve homologação do sistema  
49 (1.0) não houve a homologação de um sistema absoluto, esse é o  
50 primeiro ponto.=  
51 (0.8)  
52 Jorge segundo falta de compromisso,=  
53 (3.0)  
54 Jorge =terceiro (.) <sup>o</sup>falta de responsabilidade<sup>o</sup>, falta de  
55 responsabilidade.pra todas as concessões que ele deu pra  
56 iniciativa privada (0.8) eu não vou dizer que abriu as pernas  
57 porque é um termo chulo, mas ele (.) não se preocupou com o  
58 cidadão, então ele criou agências (0.8) de- de controle  
59 ((barulho da impressora)) regulação de mercado que visa única  
60 e exclusivamente a proteger as empresas, então praticamente  
61 ele rasgou com o código do consumidor. então quando eu faço a

01 (comunicação) com a telebrasil, com a companhia de luz ou com  
02 a companhia de água ( ) e eu tenho que escutar tipo assim a  
03 anatel permite, ela autoriza, ela determinou isso tá na  
04 resolução,=  
05 Jorge =e o código de defesa do consumidor?  
06 Paulo o quê que você acha que vale mais uma portaria ou uma  
07 resolução ou um ato administrativo (.) do que uma lei de de  
08 origem e fundamento constitucional ( ).  
09 Jorge é ué,  
10 (1.0) ((barulho da impressora))  
11 Paulo só que o quê que acontece é o seguinte, ( ) eu não sei eu  
12 acredito, eu nunca tive problema com a companhia de luz, eu  
13 nunca tive problema com a companhia de água.=  
14 (0.8)  
15 Paulo =aí você pega aqui- eu nunca tiv- eu nunca fiz essa pesquisa,  
16 mas eu tenho certeza que cada cem pessoas que chegam aqui,  
17 acho que pelo menos oitenta por cento é contra a telebrasil.  
18 ((barulho da impressora))  
19 Jorge [ olha, ]  
20 Paulo [oitenta] por cento é contra a telebrasil,  
21 Jorge olha, eu já tive a oportunidade de ( ) sobre o assunto com  
22 pessoas do ramo,=  
23 (0.2)  
24 Jorge = eu já ( ) porque noventa e sete por cento da população de  
25 juiz de fora é atendida pela ( ), noventa e três por cento é  
26 atendida por rede elétrica e menos de quarenta por cento é  
27 atendida por telefone.=  
28 (1.0)  
29 Jorge =agora meu número de reclamações aí é :::=  
30 Paulo =pois é=  
31 Jorge =eu tenho mais reclamação de telefone, menos da companhia de  
32 luz menos  
33 ( ),=  
34 Sandra =não=  
35 Jorge =aí a resposta que conseguiram é conversando. porque o porque  
36 o porque,=  
37 Paulo =mas é fácil,=  
38 Jorge =chegar a uma con[ clusão ]  
39 Paulo [ao medidor] ao medidor, você tem que ter o  
40 medidor ( ), se tiver o medidor tá ali ué, o que você gastou  
41 tá ali, acabou e se você tem problema com a companhia de água  
42 cê tem uma central que você fala com a pessoa.=  
43 (0.5)  
44 Paulo =na companhia de luz é a mesma coisa ( ),=  
45 (0.5) ((barulho da impressora))  
46 Paulo =obviamente que não passa só por aí, tô querendo- mas a gente  
47 às vezes tem que partir das coisas mais simples. esta é uma  
48 questão simples. igual na minha casa pode ser sincero, não tem  
49 nada a ver, um dia ( ) reclamar da minha casa, eu tenho um  
50 celular (.) de linha, a minha mulher tem um celular de linha.  
51 o celular da mi- o telefone da minha casa é só pra receber  
52 chamada e entrar na internet dia de domingo, domingo são  
53 quantos pulsos.  
54 Jorge um.  
55 Paulo é, um pulso um pulso. sabe quanto que é o telefone na minha  
56 casa, oitenta reais, oitenta e cinco reais. eu não uso  
57 telefone na minha casa, não uso (.) não uso, eu tenho, eu  
58 tenho um filho pequeno que estuda não usa o telefone, seis  
59 anos não vai querer usar, não tem empregada em casa quem que  
60 usa o telefone.=  
61 (3.0)

01 Paulo =eu uso a internet domingo pra ler jornal ( ), leio o jornal  
02 alguma coisa o que tiver na internet sobre a minha área, eu  
03 prefiro a minha área, mas domingo eu costumo ler um jornal (  
04 ), minha mulher deve tá perguntando assim (só você) pra  
05 reclamar também hehehe, aqui ó essa daqui veio cinquenta (0.5)  
06 essa veio sessenta e seis essa veio sessenta e oito, desse mês  
07 veio oitenta.=  
08 (2.0)  
09 Paulo =aí cara o quê que justifica, qual que é o argumento? qual que  
10 é? pra dar oitenta conto, não tem.  
11 Jorge analisando que você então tem seis linhas telefônicas ( )  
12 Paulo não ( )  
13 Jorge ( )  
14 Paulo ah sim, dois celulares. só a minha mulher que se embola que  
15 cisma. eu tô ( ) o dia inteiro ( ) tem duas linhas no  
16 escritório, uma na minha casa e uma no consultório dela.=  
17 (1.0)  
18 Paulo =o meu do escritório não dá problema, eu trago ele aí e é  
19 cortado pra celular, só fala pra celular do meu celular, quer  
20 ligar pra mim liga à cobrar (.) que aí eu sei que é do  
21 escritório, eu atendo, mas no escritório nem na minha casa  
22 fala pra celular. não tem como você medir cara quantos minutos  
23 você fala pra celular, como que eu vou saber quantos minutos.  
24 não é porque eu sou miserável não,=  
25 Jorge =é questão de controle.=  
26 Paulo = eu não sei ué até quantos minutos eu tô falando nesse  
27 telefone. na minha casa contrata celular, no escritório da  
28 minha mulher contrata celular e no- no meu escritório contrata  
29 celular (0.2) só fala de celular do meu celular ou do celular  
30 dela só que o meu é oi e o dela também, então a gente fala de  
31 graça um para o outro.=  
32 (.)  
33 Paulo = ela paga na conta dela trinta reais, eu pago cento e  
34 cinquenta , cento e quarenta <sup>0</sup>de telefone.<sup>0</sup>  
35 (1.0)  
36 Paulo você tá entendendo. eu tive um problema com a oi, a oi me  
37 mandou uma carta de promoção pra eu trocar o aparelho, fui na  
38 loja pra trocar o aparelho o cara falou "não tenho que te dar  
39 outro número," eu falei não aqui meu amigo olha aqui a carta  
40 vê se você tem que me dar outro número. "não eu só posso te  
41 dar o outro número e tal," então eu vou ficar com dois  
42 celulares?=  
43 (.)  
44 Paulo = não não meu amigo espera aí, você não está lhe dando com  
45 criança, olha aqui. "a mas não tem autorização," liguei lá pra  
46 oi (0.5) fiz uma reclamação, a oi me ligou na semana pra eu ir  
47 buscar outro aparelho.=  
48 (.)  
49 Paulo = eu perdi a promoção em função da informação do cara, tá me  
50 entendendo? quer dizer não precisou de vir aqui não precisou  
51 de entrar com-=  
52 Jorge =( )  
53 Paulo é.  
54 (0.5)  
55 Paulo é bom saber, então naquele dia [( )]  
56 Jorge [hahaha]  
57 Paulo eu sou chato, eu reclamo mesmo.  
58 Sandra reclama mesmo.  
59 (.)  
60 Jorge a:: paulo  
61 Paulo na hoje também, na oi e [ na te le brasil ]

01 Jorge [então quer dizer que] a faculdade x tá  
02 te dando trabalho.  
03 Paulo eles me dão canseira cara, direto.  
04 Jorge e o José Maurício resolveu?  
05 Paulo o José Maurício, eu arrumei dois apartamentos pra ele ocupar,  
06 mas não adianta cara ele tá com o pé atrás,  
07 Jorge aí é- não tem jeito.  
08 Paulo dei uma casa pra ele comprar e a mulher dele não gostou, casa  
09 muito boa a mulher dele não gostou.  
10 (4.0)  
11 Jorge e aí o que você tá achando do trabalho aí.  
12 João ué eu presto a atenção só na linguagem.  
13 Jorge na forma de se expressar,  
14 João é como cada um apresenta o seu ponto de vista.  
15 (0.5)  
16 Jorge uns são mais CALmos outros [são mais agITADOS]  
17 Paulo [ eu sou brigão ] eu faço estilo  
18 brigão.=  
19 Rita =a mais calma aqui sou eu.  
20 Paulo é ela é mesmo se essa moça aí fosse nervosa, ela não ficava  
21 aqui nem [ uma semana ]  
22 Rita [a mas tem dia] (que eu fico nervosa)  
23 ((barulho de cadeiras))  
24 Jorge gente mas faz isso, paga ( ) o artigo quarenta e dois  
25 parágrafo primeiro, eu vou ( ), ou então não paga fica com  
26 ele cortado, deixa de vender um imóvel ( ) porque o telefone  
27 [ tá cor ta do ]  
28 Paulo [mas a minha mulher] é psicóloga é mais fácil ( ), mas eu vou  
29 achar um meio.  
30 Jorge então tá.  
31 Paulo valeu.  
32 (10.0)  
33 Paulo eu entendi errado ou ele tá falando que eu não solicitei o  
34 parcelamento. ( ) declarando que não concorda com a alteração  
35 unilateral que não foi solicitada no contrato de prestação de  
36 serviço tendo em vista o parcelamento do débito. ((o reclamante  
37 está lendo a ata final da audiência))  
38 Rita não tendo em vista o parcelamento do débito ( )  
39 Paulo a em função do parcela[mento]  
40 Rita [ é ] foi isso que eu entendi, você  
41 entendeu [isso]  
42 Paulo [ é ]  
43 Rita [ ahah]  
44 João [deixa] eu ver  
45 Paulo dá uma lida aí o ( )  
46 João qual a parte?  
47 Rita qual a parte tá. qual parágrafo?  
48 Paulo tá no segundo parágrafo.  
49 Rita ( ) não concorda com a alteração unilateral que não foi  
50 solicitada no contrato da prestadora de serviço tendo em vista  
51 o parcelamento de um [débito]  
52 Paulo [ é ] acho que tá errado.  
53 João negativo porque foi parcelado o débito.  
54 Paulo não o parcelamento do débito foi solicitado só que não [ foi ]  
55 Rita [( )]  
56 Paulo não foi combinado [as restrições]  
57 Rita [( )]  
58 Paulo exatamente, não foi solicitado o parcelamento,  
59 Rita então não foi [ so li ci ta do ]  
60 João [ não con cor do ] ( )  
61 Paulo [ o que não ] foi aceito foi o serviço agregado.

01 João não foi solicitada a [( )]  
02 Rita [o contrato] de prestação de serviços  
03 tendo em vista o parcelamento de um débito.  
04 João a isso daqui é explicativo né.  
05 Rita é.  
06 João ( )  
07 Rita é, mas então é isso mesmo, é exatamente isso mesmo, por causa  
08 de um parcelamento de um débito foi alterado unilateralmente um  
09 contrato e ele não concorda com isso e não solicitou essa  
10 alteração ponto, ele pediu o parcelamento.  
11 João ele pediu o parcelamento.  
12 Rita pediu.  
13 (6.0)  
14 João olha só ((joão mostra no papel)) (3.0) você tem que passar isso  
15 pra cá ó.  
16 (0.5)  
17 Paulo o português ficou meio ambíguo aí em cima né.  
18 (1.0)  
19 Rita não é melhor ( )  
20 João junta lá ó (( João mostra no papel)) não concorda com a  
21 alteração unilateral do contrato de prestação de serviço.=  
22 Rita = ó aberta à parte o reclamante ( ) declarando que não  
23 concorda com a alteração unilateral que não foi solicitada no  
24 contrato de prestação de serviço quando o reclamante solicitou  
25 o parcelamento do (bilhete).ou não tá no mesmo jeito pra você?=  
26 (.)  
27 Rita =quando o recla[mante]  
28 João [( )]  
29 Paulo (o que eu vou fazer é-)  
30 João o que vocês querem dizer.  
31 Rita eu quero dizer que quando ele solicitou o parcelamento foi  
32 modificado unilateralmente pela telebrasil [o contrato]=  
33 Paulo [( )] eu não concordo  
34 não.  
35 Rita =que ele não concorda com isso, entendeu?  
36 (1.0)  
37 Paulo não porque o que eu vou fazer é::: entrar com uma ação contra a  
38 telebrasil.  
39 João não então teria que- teria que começar com essa [( )]  
40 Paulo [( )]  
41 Rita [quando o recla- ]  
42 João [declaran- ] quando foi- quando foi solicitado o parcelamento  
43 do débito por uma mudança de contrato com alteração contratual  
44 unilateral com a qual (.) com a qual ele não concorda.=  
45 (0.2)  
46 João = ó ( ) declarando que quando quando quando solicitou o  
47 parcelamento do débito,=  
48 (.)  
49 João = foi feita uma alteração unilateral [( )]  
50 Paulo [( )]  
51 ((barulho externo))  
52 João ( ) declarando que vírgula declarando que vírgula ( ) junto  
53 a- (.) junto à reclamada né.=  
54 (.)  
55 João = vírgula esta (lhe impediu) uma altera[ção ]  
56 Rita [esta]  
57 João é a reclamada.  
58 Rita (de forma casada)=  
59 Paulo = de forma casada, muito bem ( )  
60 Rita de forma casada alterou unilateralmente ( )  
61 Paulo me empurrou ( )

01 Sandra não eu não empurrei nada=  
02 Paulo = você não, a empresa [( )]  
03 Sandra [eu não]  
04 ((barulho externo))  
05 Rita ( ) o reclamante reitera- o::: paulo ( ) o reclamante  
06 reitera a sua reclamação declarando que quando o reclamante  
07 solicitou o parcelamento de um débito junto à reclamada esta de  
08 forma casada alterou unilateralmente o contrato anterior, sem  
09 de qualquer forma lhe informar sobre a alteração ponto, acabou  
10 né.  
11 Paulo me empurrou pela (guela abaixo)  
12 João me empresta a sua canetinha. só um minutinho?  
13 Paulo me empurrou pela goela [ a b a i x o ]  
14 Rita [é só isso né] >não vai ter mais pra  
15 colocar aqui não< tem?  
16 Paulo não era só [aquilo  
17 Rita [então tá bom, aca[bou  
18 Sandra [ahah  
19 Paulo foi só o português aí que ficou meio-  
20 (1.0)  
21 Rita ( )  
22 ((barulho externo))  
23 João vou dá uma idéia ao procon pra contratar um curso de português,  
24 não estou falando de você não.  
25 Rita não pode falar,  
26 Paulo mas é difícil a gente tem redação não sei no início do curso,  
27 acho que tem o que seis meses, mas o português é difícil pra  
28 caramba, você pega [literatura]  
29 Rita [( )]  
30 Paulo português eu acho que tinha que ter do::: primeiro ao último  
31 período da faculdade.=  
32 Rita =tinha tinha.  
33 Sandra mas tinha saído uma lei a respeito disso.  
34 Rita ( ) ((barulho de impressora))  
35 Paulo mas acho que tem que ter eu acho [que  
36 Rita [( )] um pouco mais português  
37 na graduação  
38 Paulo ou você tem que ver os processos que eu pego, nossa senhora,=  
39 Rita =de advogado.  
40 Paulo é. o sujeito às vezes economiza vírgula ponto no sei [o quê]  
41 economiza.  
42 Rita [ahah]  
43 João eu adoro vírgula,  
44 Paulo aí você começa a lê, assim eu escrevo muito pon[tuado  
45 Rita [tá beleza,  
46 adora vírgula.  
47 Paulo ( ) eu prefiro escrever com parágrafo, tem gente que escreve  
48 cada parágrafo deste tamanho assim, escreve tudo errado que  
49 você não consegue entender nada=  
50 Rita = aí você vai ler não tem sentido nenhum,  
51 Paulo ó eu vou te contar um negócio ( ) a minha mãe ( ) uma  
52 pessoa ligou o telefone em itaipava no nome dela.=  
53 (.)  
54 Paulo =eu entrei com uma ação de danos morais contra a telebrasil,  
55 você precisa ver a redação (.) do advogado da telebrasil. (pra  
56 mim eu acho-)  
57 (1.0)  
58 Sandra o cara da telebrasil?  
59 Rita o advogado da telebrasil.  
60 Paulo você precisa ver a (versão) dele (.) totalmente ( ) começou a  
61 citar maria helena diniz e::: ( ) assim começou a citar

01 literatura umas obras, não tinha nada a ver ( )  
02 ((barulho da impressora))  
03 Rita ( )  
04 Paulo ( )  
05 Rita ( )  
06 Jorge eu quero é:: comprar um telefone novo.  
07 Paulo vai lá na oi ué,  
08 Rita é vai lá na hoje.  
09 Jorge já fui.  
10 Rita vai lá na telebrasil.  
11 Paulo você não deve ter problema, capaz das suas contas não devem vir  
12 erradas.  
13 Jorge graças a deus, realmente eu nunca tive esse problema e olha que  
14 eu fui cliente de todas as três operadoras, só que eu perdi o  
15 meu celular na última quinta-feira (.) eu aí eu tô vendo qual  
16 que é a melhor, hoje a hoje já me fez algumas propostas a  
17 telemax já fez, eu tô ligando pra telemig pra saber quais são  
18 as propostas pra escolher a melhor.  
19 Paulo a hoje pra mim é mais barato,  
20 Rita você acha mais barato.  
21 Paulo pra mim saiu, pra mim agora eu tenho certeza que se hoje eu for  
22 na hoje ou na telebrasil, a telebrasil tá melhor pra mim ligar,  
23 aí daqui uns dias vai ser- fica sempre nisso,  
24 Jorge não mas eu também, porque acabou o meu período de vinculação da  
25 oi.  
26 Sandra ( ) ((barulho de impressora))  
27 Jorge ( )  
28 Sandra ( )  
29 Jorge a se a telebrasil quiser doar.  
30 Sandra a tá ( )  
31 Jorge não posso fazer nada.=  
32 (2.0)  
33 Jorge =aí me ofereceu a trezentos reais, quanto é que dá hein?  
34 Sandra ( )  
35 Jorge trezentos reais o aparelho, eu falei então você me dá meia hora  
36 que eu vou na rua ver o aparelho e te falo, o aparelho é até  
37 bonitinho, mas na loja é novo e custa quatrocentos=  
38 Paulo = ( )=  
39 Jorge = quatrocentos e cinqüenta aliás.  
40 Sandra (você falou com uma loura)  
41 Jorge não sei, me mandaram ir lá o pessoal da oi me ligou hoje me  
42 mandou eu procurar ela amanhã.  
43 Sandra ( )  
44 Jorge é.  
45 Sandra onde.  
46 Jorge na são joão e na marechal  
47 Sandra ( )  
48 Jorge aí eu fui na telemax (isso daí vai ficar com a gente) e aí a  
49 telemax ofereceu um- qual que é o nome mesmo. um sapiens=  
50 Paulo = o aparelho sapiens não é bom não tá.  
51 Sandra eu não gosto não.  
52 Jorge a eu tinha [um-  
53 Paulo [mas, eu não gostei não  
54 Rita a eu comprei nocaute.  
55 Paulo nocaute ou motocel.  
56 Jorge aí eu fui na telemax falou ó ( ) pra transferir pra minha  
57 conta trezentos setenta reais [no mês passado]  
58 Paulo [trezentos e cinqüenta]  
59 Jorge te ofereço (aparelho de trezentos) a um real por mês ou então  
60 o:: nocaute sete dois cinco zero a- por um centavo.=  
61 (.)

01 Jorge = não esse negócio da oi que eu tô te contando ( ) pra trocar  
02 de celular ( ) ((barulho da impressora))  
03 Sandra ( )  
04 Paulo ( )  
05 Sandra e::: ahahah ( )  
06 Paulo eu tava falando pra ela aqui o::: a minha mãe foi para ( ) a  
07 minha mãe teve o documento, eu fui à itaipava eu fui à  
08 petrópolis comprar com minha mãe, aí eu passei em itaipava aí  
09 ela teve o documento clonado aí abriram uma linha telefônica em  
10 itaipava (.) aí beleza tal tal e tal chegou a conta de dois  
11 mil, a minha mãe não pagou ela não tinha a conta, só identidade  
12 e cpf (batido) aí eu tentei (ligar pra telebrasil) e nada nada,  
13 entrei com uma ação de danos morais contra a telebrasil aí o  
14 juiz pediu um mandato de segurança ( ), a defesa da  
15 telebrasil, o advogado escreveu tanta bobagem mas tanta bobagem  
16 mas tanta bobagem que eu fiquei assim, gente pra que isso tudo,  
17 pra pagar um dano moral de o que cinco mil quatro mil reais. ( )  
18 ) ele aceitou que a telebrasil estava errada, no final ele  
19 falou assim que minha mãe tinha que tomar cuidado com os  
20 documentos.  
21 (3.0)  
22 Jorge aqui ficou resolvido né.  
23 Paulo tá meu chefe,  
24 Jorge [um abraço]  
25 Paulo [p o s s o] seguir meu caminho.  
26 Sandra vai com deus.  
27 Jorge vai com deus. ((barulho de papel sendo amassado))  
28 Paulo agora é::: você fala aqui administrativamente e daí é você  
29 comunicar de alguma [coisa]  
30 Jorge [ não ] o administrativo agora é o procon  
31 contra a oi, contra a telebrasil.  
32 Paulo tá, eu não tenho nada com isso.  
33 Jorge se você quiser saber o andamento do procedimento mais pra  
34 frente você me fala que eu olho [ isso]  
35 Paulo [( )]  
36 Jorge tá bom?  
37 Paulo [tchau]  
38 Sandra [tchau]  
39 Jorge FALOU um abraço,  
40 Paulo obrigado.  
41 Jorge um abraço.  
42 (1 min.) ((barulho externo))

## **ANEXO 4**

## **OK VEÍCULOS**

Participantes: José (Reclamante 1), Lucas (Reclamado), Pedro (Reclamante 2-amigo do consumidor), Marta (Atendente –Mediadora 1), Ana (Mediadora 2-advogada do Procon), Leila (Funcionária da loja de veículos), Jorge (mecânico do reclamante), Aldo (Vendedor com quem o reclamado conversa ao telefone), Dulce (Atendente do telefonema do reclamado)

Colaboradora (versão novembro de 2004): Vivian Faria Weiss

01 (( med. 1 conversa com alguém))  
02 (3.8)  
03 Lucas >ele fez uma reclamação. Não é isso.<  
04 Marta <fez(.) é porque: ele comprou:: um mo::nza, (0.5) na tu:a::  
05 (1.2)  
06 Lucas >lá no meu estacionamento.<  
07 Marta na loja, né? (0.5) e: no primeiro mês de uso o carro::: (0.2)  
08 apresentou alguns (0.2) defeitos ou- e ele teve que:: (0.5)  
09 arca:r com isso. =  
10 Lucas =sei.  
11 (0.8)  
12 Marta então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da loja  
13 ele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.]  
14 Lucas [garantia ] de motor e  
15 caixa.  
16 (0.8)  
17 Marta é só motor e caixa. =  
18 Lucas = só motor e caixa. (0.2) a garantia cobre.  
19 (1.2)  
20 Lucas pode procurar sabe-<se o carro tiver fundido, (.) ou a caixa  
21 quebrar, a responsabilidade é >do do do< de quem vendeu.  
22 (0.5)  
23 Marta pois [é-]  
24 Lucas [e ] recomendação:- sobre a documentação de carro roubado.  
25 isso aí é:- (0.8) a lei: fala, muito claro isso. =  
26 Marta = ↑unhum,  
27 Lucas agora[ a r e ]clamação >que ele tá< faze:ndo, (1.0) vou  
28 Marta [ >>°°humhu-°°<< ]  
29 Lucas partir de um princípio.  
30 Marta °se[i.  
31 Lucas [ele esteve na lo:ja, pra comprar um carro.>uma uno< um ponto  
32 seis zero.  
33 (0.5)  
34 Marta ãnhãm.=  
35 Lucas =comp- (0.8) >olhou a uno, levou a uno no mecânico. voltou (0.5)  
36 dizendo< que a uno tinha um defeito. (0.5) mandamos arrumar. ele  
37 passou o final de semana com o carro. (1.0) não- não- não no  
38 domingo, [(.)>lá] na na< no sábado (não sei) na segunda- feira,  
39 Marta [↑uhum.]  
40 Lucas >ele=  
41 =ligou dizendo que não queria< o carro.  
42 José nã[o.  
43 Lucas [então tudo ↑bem.=  
44 José =tá errado.  
45 Lucas deixa eu contar a his [tó[ria. depois cê fala?,] ((irritado))  
46 José [não,  
47 Marta [deixa [o- d e i x a] [ele depois- ]  
48 José [tá. então tá]  
49 bom.  
50 (.)  
51 Lucas depois [cê fala. >senão nó- (nós ( ) vamos](começar) discu ]  
52 tir<=  
53 Marta [p a s s a a p a l a v r a pra você.] =<não.pera aí<.]  
54 Lucas =>uma [ c o i s a] que não vai ter nad-<=  
55 José [então tá:.] ] =já começou errado.  
56 (0.5)  
57 Lucas Aí, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro. aí >ele  
58 falou assim<, então eu vou escolher outro carro. >(então) cê<  
01 fica a vontade. escolheu um gol.(.)levou o gol pro mecânico dele.

02 (.)o mecânico reprovou o carro.(.)ele voltou. aí ele escolheu um  
03 monza(0.5)levou o monza no mecânico. (0.2) o monza tá tudo certo.  
04 tá. serve pra você. serve. Ficou com o monza. (1.0) levou o  
05 monza. no dia que: >no, no,< depois no sábado, o monza apareceu  
06 um defeito, quebrou a: um- uma balança lá. (0.5) ele ainda me  
07 ligou, foi mandado arrumar a balança. agora depois de três meses  
08 ou dois meses que >(tem- que ele me) comprou o carro,< ele me  
09 trouxe essa reclamação, dizendo que tem algumas coisas- que foram  
10 gastas algumas coisas no (.)carro. <agora o que foi gasto no  
11 carro, (0.2) eu nem sei o quê que é. nem vi.  
12 (1.0)  
13 Marta °hum,°  
14 (.)  
15 Lucas ele tá alegando ó::leo, filtro- é: ve:::la, <essas coisas (.) tem  
16 que ser fe:ito (0.2) quem compra um carro usa:do,  
17 (.)  
18 Marta unh[um?,  
19 Lucas [a gente fala. >tem que fazer a revisão no carro.< (.) ele me  
20 comprou ciente a essas coisas. (0.8). <porque a gente não enganou  
21 ele em nada. (1.0) agora. essa reclamação que ele fe:::z, (1.5)  
22 num posso- (0.5) agora a garantia de motor e caixa, a gente é- a  
23 gente:: (.) é obrigado.  
24 Marta cês trouxeram o::[::::  
25 Pedro [eu posso opi- opinar em alguma coisa?  
26 Marta n::ão.=o::- =  
27 José = se ele não [pode o p i N A R, ]  
28 Lucas [ (também eu posso- ] [vamos falar [o-  
29 Pedro [nã-  
30 Marta [EU VOU::: [PEDI::R SÓ  
31 [PRO:::~::~:]  
32 Pedro [ nã o, só ] pra mim=-  
33 Marta =José mes[m o : : ?,]  
34 José [ eu vou fallar então.  
35 (.)  
36 Marta >porque [ele- [quer-<  
37 José [ele- [ele falou que eu peguei a u:no:,  
38 Marta >>t[á.= cês trouxeram u:::m- [a l i s t i n h a,] né ? ]<<  
39 José [ >>fiquei-<< ]  
40 [ >>o final de semana ] com a u]no.  
41 fique- não peguei.<<= eu peguei a uno na quinta-feira, (0.8)<na  
42 quinta-feira,> (.) s[::-  
43 Marta [unhum.=  
44 José =no sábado eu voltei lá.  
45 (.)  
46 José dois dias.  
47 Lucas então cê ficou com ela.  
48 José >>dói- eu- eu andei- eu peguei ela na [quinta-feira de  
49 [noite]. ]<<  
50 Marta [e s p e r a aí,[ vo ]  
51 cê falou]agora deixa ele=-  
52 Lucas [ (não  
53 senhor.) ]  
54 José = (peguei) na quinta-feira de noite. fui trabalhar sexta nem usei  
55 o carro. (1.2) (peguei) na quinta-feira a noite. sexta nem usei o  
56 carro.  
57 Pedro unhum.  
58 (2.2)  
59 Lucas °certo.° >me- me< venderam o carro como direção hidráulica, =>o  
01 carro não tinha direção hidráulica.< (1.8)  
02 Marta °°unhum::..°°

03 José <propaganda enganosa, né.= falar uma coisa que não tem. (1.2)  
04 voltei lá no sábado. (0.8) ah, >o carro (dá pra ir- (não)  
05 apresentava o defeito isso e aquilo. =voltei. (0.2) tudo bem,  
06 conversei levei um gol, (.) >peguei um gol,< (.) o mecânico  
07 reprovou?, (0.2)  
08 Marta unhum.  
09 (0.5)  
10 José aí peguei um monza, >levei no mecânico, o mecânico tava bo-=olhou  
11 o: carro,< o motor é carro usado.=não ia mexer no carro?, (.)  
12 olhou o carro tava bom. (.) certo. (0.5)  
13 Marta unh[um].  
14 José [<aí o primeiro dia que eu peguei o monza,=peguei o monza no  
15 sábado, (0.8) no sábado (.) o monza já quebrou a balança não sei  
16 o quê que aconteceu lá que eles (não teve- o defeito no coisa-  
17 =>>no primeiro dia.<< (.) no tempo (.) do- levei- isso aconteceu  
18 de tarde,= peguei o monza (.) lá por volta de dez onze horas da  
19 manhã, (0.2) fiquei trabalha:ndo, depois fui pro lava-a-jato,  
20 (1.0) saí de lá com o carro cinco horas da tarde, parei o carro  
21 na pru- >>dente de Moraes, depois<< que eu liguei o carro, (0.5)  
22 deu defeito. >acusou o defeito.= aí na mesma hora ligamos pra  
23 ele. (1.0) ah não, vê o quê que cês podem fazer aí deixa em um-  
24 (.) estacionamento que a gente resolve na segunda-feira.<  
25 conseguimos:- arrumar o negócio lá e levamos no mecânico no  
26 sábado mesmo.  
27 Marta unh[um?],  
28 José [aí o cara deu uma olhada, >tal tal <. (0.5) aí não suspeitou  
29 de nada porque o carro voltou:: (.)ao normal.  
30 (.)  
31 Lucas não. arrumou a peça. =  
32 José =>>não [arrumou- num-] [num arrumou-]<<  
33 Lucas [não arrumou?] [>>ah num]m arrumei a peça não?<<  
34 (.)  
35 Lucas eu- eu to- eu tô falando, ele não arrumou.=  
36 José =>>ah- uh- (.) espera. no meu- [eu tô falando no: sábado] de  
37 noite.  
38 Marta [pêra aí Lucas por favor.]  
39 José o cara olhou, tirou a roda, olhou, tal tal. (.) aí (.) demos uma  
40 volta no carro, (.) [aí o cara-] (1.2) descemos a repú::blica,  
41 >pro cara.  
42 Marta [u n h u m.] problema: não aconteceu nada.  
43 =aí paramos o carro em frente a oficina, a hora que ele arrancou,  
44 o carro voltou a dar o problema.< aí deix- ligou pra ele de nov,  
45 deixou na oficina aí na segunda- feira ele mandou arrumar o  
46 carro.  
47 (1.2)  
48 Marta unh[um],  
49 José [que foi feito. que foi na segunda-feira que você foi lá levar  
50 a pe[ça ((com o Pedro))  
51 Pedro [unhum.=  
52 José = arrumou o carro. (.) tudo bem. aí: (0.8) passou tudo bem. aí:  
53 teve um dia que eu levei o carro pro esporte, fui jogar bola, o  
54 carro me: deixou na mão lá. não- não ligava >nem pro caramba. (do  
55 mesmo jeito.)< levei logo no:: meu mecânico e tá a notinha aqui.  
56 eu tenho que trocar ainda: (0.5) quatrocentos re- já- fora o que  
57 eu gastei eu tenho que (.) gastar mais quatrocentos e pouco,  
58 porque eu tenho que trocar (1.0) um negócio >que você sabe< que:  
59 desde o primeiro dia que eu peguei (1.0) tá dando- tá com  
60 problema, e tenho que trocar(.) bomba elétrica. é duzentos e  
61 poucos reais. eu com o carro que eu- tenho dois meses- paguei a  
62 segunda prestação agora, e vou gastar mais de mil e cem reais no

03 carro. =>num tem condição. = é três prestações que eu vou pagar.<  
04 Marta é:: isso é verdade. e:: tem mais a embreagem, né. que eu acho  
05 que::-  
06 José <não. a em[ breagem eu ] levei num mecânico ontem, ele falou  
07 que  
08 Marta [(falta fazer.)]  
09 José não- num tá:- é: só =  
10 = uma questão de regulagem. (0.2) eu levei lá ontem. =eu tava  
11 saindo de lá ontem. eu levei pra ele vê pra mim.  
12 (0.8)  
13 Marta cê pode apresentar:: a no:ta. pro:: (.) lu:::cas,=  
14 José =<aqui. tem essa [aqui QUE ELE] V I U ] LÁ ONTEM.] Ó::↓]  
15 Marta [pra gente] tentar : ::]:: : : ] (.) ]  
16 ach[a r : : (.) a melhor s a í d a] prá isso, [né.]  
17 Lucas [(mas tem coisas que realmente eu::-)]  
18 José [é. ]  
19 [essa aqui ó:( )]=  
20 [(mostra nota)]  
21 Marta =porque::::- =  
22 José =°tá tudo aqui. [( )°]  
23 Marta [o consumidor] se sent[iu lesa::]do?=  
24 Pedro [aqui a-↓]((mostra alguma  
25 coisa a José))  
26 José <esse cabo de ignição, um cabo de vela que ele teve que trocar, =  
27 Lucas =se sentiu lesado mas (.) >>a partir do momento- a gente não  
28 enganou ele em nada. ele levou o carro no mecânico dele, o  
29 mecânico Dele, o mecânico aprovou o carro pra ele comprar.<<  
30 (1.2)  
31 Lucas porque se o carro tivesse ruim, ele não tinha comprado o carro.  
32 (1.5)  
33 José <↑não. [(.)]deu defeito::.]  
34 Marta [era] um d e f e i l t o- que: dava pra:: perceber:: [ou  
35 não.]  
36 José [ ]>>claro  
37 ]  
38 que- num tem jeito = é o que eu- o jorge também falou comigo?,<<  
39 (.) >bomba elé[trica, uma peça elétrica,]  
40 Lucas [agora, e s s a s coisas ] que ele tá::: (al[eg-)  
41 [isso aí é coisa de um carro usado. [isso aí é um carro noventa e  
42 quatro.  
43 Marta [ahhh  
44 (.)  
45 Lucas (ou então) um ano dois mil. faz seis anos [(isso) ( )].=  
46 José [é:::  
47 =mas [eu num paguei nem:: duas prestações. eu vou gastar mil  
48 reais?  
49 Lucas [ agora se ele comprou esse carro e não  
50 tinha  
51 José num tem condições.]  
52 Lucas c o n d i ç õ e s] de comprar:, =igual ele alego:::u. que não  
53 tinha condição (nenhuma) de comprar [e pagar ] e m d i : :  
54 a,]  
55 José [ ]>eu não-]não. eu:: a: eu] não  
56 aluguei que eu tenho condição de pagar [não.<  
57 Pedro [( )  
58 José [cê que tá falando]  
59 Pedro [<(quem) vai saber?,  
01 (.)  
02 Lucas ninguém [for[ç o u e l e] a comprar NADA.

03 Marta [( )

04 José [ele tá falando.] >eu te- eu tenho

05 [ tanta condição de pagar, ] que

06 Lucas [ninguém forçou ele a comprar na::da.]

07 José tem dois meses-<

08 Lucas enten[deu?,

09 José [>as duas prestações já [estão p a g a s lá , tá.]

10 Lucas [ninguém (te obriga a comprar]

11 [nada nada nada.])]

12 Marta [gente ] pera aí,] vão::-

13 José é.

14 Marta vão:[::

15 Lucas [ele não [tem condição de comprar [um (carro)

16 ( )]=

17 Pedro [( [ ) NÃO.

18 Lucas =[ ( )].

19 Marta [vão com calma.=

20 Pedro =(ele) tá falando de um carro de [luxo.]

21 José [e tem] aqui também, ó?,

22 ((folheia jornal))=

23 Pedro =isso aí tá tudo em jeito, [aí.((barulho de jornal sendo

24 folheado))

25 José [ <é.

26 (.)

27 Marta não: [mas pera aí lucas, você:]:-

28 Pedro [( [ )] ((parece que fala com José))

29 José aí ó, ((fala com pedro))

30 Marta vo[ cê ofe re ce o] servi[ço, você [ tem que dar::] uma::

31 José [pode dar uma olhada.] ((achou algo no jornal))

32 [(no valor.)

33 Pedro [(t e r i a de t e : r-)] <teria

34 Marta garan ]ti[a::-

35 Pedro de ter-]

36 Lucas [a garantia eu de::i, uai. [c a i x a e [ motor ]

37 Marta [que é um ser[viço bom,]

38 Lucas tá na garantia.]

39 Marta que [não vai dar] defeito nenhu=-

40 Pedro [(isso)

41 José [é::.. muito bo-

42 Lucas =ca::[ixa,

43 Marta [<isso.=

44 Lucas =e motor, tá na garantia.=

45 José =>>mas [essas peças aqui eu vou- tenho que trocar o quê.=quadro e

46 Lucas [(tá valendo.)

47 José quê.<<

48 (.)

49 Pedro entendeu.

50 (.)

51 José >anda moço.

52 Lucas no [motor eu não] mexi.=

53 José [ ah não ?, ]

54 =hehe

55 Marta não, pera [aí::::] José:. °va:::mos com calma.°

56 José [ hehehe]

57 (1.8)

58

01 Marta °é José mesmo, né.°

02 (2.2)

03 Marta vamos ver o quê que a gente pode fazer:::, <por isso, (.) pra

04 trocar. porque: (.) corre:::ia: eu:::- eu: en[tendo muito  
05 pou]co

06 Lucas [correia de carro-]

07 Marta de carro. v[o-

08 José [<NÃ::Q. tem coi[sa aqui [ COM CERTEZA.]

09 Marta [ é des[gaste: e tal::]:

10 Lucas [é desgaste natural.=

11 José =com certeza. [tem coisa aqui: que tem que não-]

12 Lucas [ ( isso aí o mecânico | teria que ter  
13 olhado.=

14 José =tem coisa aqui que tem-

15 Lucas hh hum

16 José com certeza. que num::- é parte não. mas pe- a maioria é:- (.)  
17 com certeza, [(sim.) [mas (vai) (checar).]

18 Marta [e n t ã o v a m o s fazer ] o:: seguinte, (.) é::  
19 lucas, (1.2) apresenta tua proposta, (.) do que você pode pagar  
20 aqui pra ele, depois se- você vai apresen- acrescentar a sua  
21 contrapro[po- ]

22 José [já

23 pa guei trezentos reais de mecânico, (<ainda tá:::) (só que o  
24 carro ainda não [tá:: ó-)

25 Pedro [(ISso aí eu não tenho. eu [tenho que-).  
26 Lucas [eu tenho sócio, eu tenho  
27 que conversar com e:le. isso aí eu num posso [( ) ]

28 Marta [<NÃO. mas] aqui você  
29 veio como:- o representa:[:nte legal da sua em[pre:::sa, =

30 Pedro [( ) ]

31 Lucas [pô. mas eu tenho  
32 sócio.  
33 (0.5)

34 Marta então a gen[te:-

35 Lucas [não posso.  
36 (.)

37 Marta >porque senão a gente vai ficar (tratando isso,< tratando) como::  
38 (um::-)-  
39 (1.2)

40 Marta um [( ) ]

41 Lucas [( ) no direito dele. ué.  
42 (.)

43 Lucas ( ) (acostumado.) ( ) ((voz muito longe ao fundo))

44 Marta <então::: você começa com a sua propo:sta. o quê que cê quer que  
45 ele faz?

46 José >eu quero [o ↑lícito] uai.< qualquer lícito. ele sabe [ o  
47 quê ]

48 Marta [°de fato°]

49 [th>>NÃO.<<]

50 José que [ele tem que fazer.

51 Pedro [ >não foi só o lí-cito não, rapaz.<

52 José <é.

53 Lucas [( [ ) ((voz muito distante))  
54 Pedro [não foi só o lícito não?,  
55 Marta não:[:. ou então você veio] aqui pra quê.=pra::[::  
56 José [( ) ]

57 Pedro [não. eu vim  
58 pelo::- eu vim ( ) me chama::-ram, (ué.) ((ironicamente))=  
01 Marta = é::: mas a gente:: veio aqui prá tentar resolve::r isso, dá  
02 melhor forma possí[vel.

03 Lucas [(claro.) só que tem- que tem dois meses que  
04 ele ta com esse carro. tem dois- (>foi quatorze do quatro.) vai

05 fazer três meses.<

06 Marta <entã::° [s ã o n o v e n t a l d i:::[a:s.

07 José [ d o i s m e s e s.]

08 Lucas [nã:::o, mas o motor

09 José [paguei essa

10 prestação

11 Lucas não | fundiu.

12 José ontem.]

13 José hh[haha

14 Lucas [a caixa não estragou::-

15 (1.2)

16 José é::=então é justo eu pagar mil e cem, (.) só [de presta[ção?]

17 Marta [>ele qu[e tá]

18 pa[gan- ele-<]

19 Lucas [o que que] te::m.

20 Marta Compraria outro carro com esse dinheiro que foi ga::sto.=

21 Lucas = hein.

22 (.)

23 Marta ele compraria ou[tro-

24 Pedro [°(não tem jeito.) [( ) (ele tá

25 apresentando)

26 Lucas [a garanti::a,

27 Pedro como um° =

28 Pedro = ° defeito, en[tendeu° ((fala com José)

29 Lucas [<tanto (.) que isso aqui >>ele tá dizendo<<,

30 numa revisão de carro. > que é as coisas que são gast-.=ele

31 levou o carro no mecânico dele, se o carro não tivesse em

32 condições, ele não teria que ter comprado. correto.

33 (0.8)

34 Lucas <O mecânico dele >falava assim.<=nã:o. esse carro não tem

35 condições de você comprar. o quê que ele tem que fazer. não

36 comprar o automóvel.

37 (.)

38 Pedro [(>>me [liga pr-)<<

39 Lucas [(tá-)

40 (se embestou em) comprar o carro, falou- falei com ele, ô José, o

41 carro tá em condições? tá legal? não. agora tá legal. agora eu

42 vou ficar com o carro. esse carro serve pra mim.

43 José mas então tá. então deixa [eu falar.]

44 Lucas [ Aí, ]

45 (.)

46 José °depois eu [falo.°

47 Lucas [depois de-

48 (.)

49 Lucas trê:::s meses, dois meses, ele vem com essas ( -)

50 (reclamações). isso aí (.) >é [coisa < =

51 José [<não-

52 Lucas = >que ele tinha que ter fei:to< (.) na hora.

53 José hh[ha

54 Lucas [porque o mecã::nico, ele sabe. das coisas que (são-) o

55 mecânico

56 é profissional.

57 Marta °isso é desde quando.°((pergunta sobre datas dos recibos do

58 Rte.1))

01 (1.2)

02 Marta essa é [be: : :m] recente. e::- o que que você [ a c h a.

03 ]

04 José [nã- hhh]

05 Lucas [>>você

06 entendeu.<<]

07 Marta pode fa[lar jo s é.]

08 José [>a q u i::,] então:: vou falar o seguinte. = é igual o

09 cara me falou on[t e m. a g o r-]

10 Lucas [quando você vai no méldico, o médico vai te:: a-

11 te:: a::- vai te olhar. e vai te falar::.[( )] o

12 m e c â

13 José [ não, ol(h)h(h)a ] l(h)á::.

14 Lucas n i c o é] prati[ c a m e n t e ] a mesma coisa.=

15 u(h)é(h):(h):]

16 Marta [

17 José = haha=-

18 Marta =pera aí↓=

19 Lucas =>o [mecâ]nico< é profissional.

20 Marta [não.]

21 (.)

22 José hehehe.

23 Lucas ele não é profissional no que ele [faz?

24 José [é vo-

25 Marta **é [mas-**

26 Lucas [igualmente tá desmerecendo o:[::::: (. )ca]ra.

27 José [é igual o ] cara me

28 fa[lou ontem]

29 Marta [>não claro q]eu não.<

30 José é uma peça elétrica. (0.2) se: ela não acusar o defeito >na

31 hora,< tem como- como a pessoa falar que ela tem que ser trocada.

32 (1.2)

33 José <uma [peça elétrica.

34 Marta [na::::o.

35 José é igual- aconteceu isso aqui ó:: (0.5) cabo de ignição. eu tava

36 indo pra universidade, °levar minha mãe pra passear,= >meu pai,<°

37 começou a dá um:: (1.0) uma a sair- uma faísca de- >uma-< tipo

38 uma corrente no::- (.) aí eu fui- >vê- lig- o carro< começou a

39 perder a força.é uma peça elétrica. como que o cara vai adivinhar

40 na hora, que ia levar o carro ali pra ele ver, que a peça vai dar

41 defeito.

42 (1.2)

43 José ninguém adivinha.

44 (1.2)

45 Marta é (voltam-) vão::- faz a sua <proposta.>

46 José é igual:- >se eu- se eu < num mandasse trocar algumas coisas aqui

47 no carro?, o quê que aconteceria com o motor. o carro não ia

48 parar.

49 (1.0)

50 José você não te:m- que trocar.

51 Marta >°claro.°<

52 José então:::: não é [peça do motor, uê.]

53 Marta [E : : : : ]

54 (1.2)

55 Marta então vai sua proposta. [v ã o lá José]

56 José [não, minha propor]sta é >o q- [eu- eu ]

57 só

58 Marta [é tudo.]

01 José quero o seguinte. eu [quero que ele- (.) que ele- >vê o quê que

02 Marta [ah

03 José pode fazer, porque.eu não tenh-< não é que =

04 = eu num tenha condição. eu não vou: (.) pagar mil e cem reais

05 num conserto, (.) °que eu tô pagando trezentos reais num carro,

06 trezentos e pouco. eu vou pagar mais mil reais a mais. não tem

07 condição.  
08 (0.8)  
09 Marta não. porque eu [concoLucas ]  
10 José [eu comprei] um chevette, fiquei um ano com o  
11 chevette, eu num gastei um centavo no carro.  
12 (1.2)  
13 Marta um[hum].  
14 José [o carro nunca me deu um problema. esse carro aí já te do-  
15 domingo ele me deixou na mão. de novo, o carro.  
16 (1.2)  
17 José domingo ele me deixou na mão de novo.  
18 (1.2)  
19 José um carro de dez mil reais me deixar na m- que is:so::.  
20 Marta olha, com mais esse preço que você vai gastar, você compraria um  
21 José com certeza  
22 Marta outro carro.  
23 (0.8)  
24 Marta vão José. vão vê o quê que a gente pode fazer aqui?  
25 (1.5)  
26 Lucas a reclamação dele (.) se o carro tivesse:: quebra:do, fundido o  
27 motor igual perante a garantia, (.) aí [ sim ]  
28 José [mas se]num troca a peça  
29 (ele) vai fun[dir ué.]  
30 Lucas [ ma::is] (.) isso aí eu num posso fazer não porque  
31 ele levou o carro pro mecânico , ( ) deixei: ele ( ) ficar à  
32 vontade com carro,  
33 (0.5)  
34 ((barulho externo))  
35 José se a correia dentada quando num troca arreventa e: quê que vai  
36 acontecer. (0.5) nada né. num acontece nada né.  
37 (0.5)  
38 Marta num pode fazer nada. nem se ele apre[sentar uma prop-]  
39 Lucas [isso aí se ele]  
40 tivesse::, um mês depois, que ele comprou >esse carro.< ter ido  
41 lá na lo:ja, conversa:do, mas não num aconteceu nada. agora que  
42 tinha que acontecer =  
43 José = que é isso? =  
44 Marta = mas no con[trato, (não, ele, nunca mais ele)]  
45 José [a primeira notinh- a primeira notinha] que eu- eu  
46 liguei pra leila, eu liguei pra menina lá do::, (.) eu liguei pra  
47 menina que trabalha com ele, que fez o negócio (.) pra mim. ela  
48 falou o seguinte. eu liguei pra ela. ô leila ó. (.) u u carro deu  
49 um probleminha. eu gastei seiscentos reais no carro, [tal tal]  
50 Marta [ unhum ]  
51 ((tosse))  
52 José manifestei já, querer trocar o carro porque não ia ter condição  
53 de >ficar com um carro usado daquele.< >ela falou< ah não mas o  
54 carro é <assim mesmo> cê, cê- às vezes gente dá sorte, num dá  
55 sorte. primeiro. primeira vez que eu levei eu tav- ela já falou  
56 isso comigo.  
57 (0.5)  
58 Lucas depois que eu acho que você pegou lá >que que< deu problema cê  
59 foi na mesma hora lá. [ ( ) ]  
01 José [é:: mais eu num num fui]  
02 Lucas [ engraçado né. engraçado que ele os]  
03 José [porque o carro ficou: me deixou na mão: ué]  
04 Lucas dois primeiros num serviu pro cê- cê foi lá na [mesma hora. e  
05 esse  
06 José [ me deu na mão

07 Lucas aí depois de 3 meses cê foi lá.]  
08 José ué. >num, num um, u, u,<] pro cê vê =  
09 Marta = esse aqui é de:: setembro.  
10 Lucas então. dois meses.  
11 Marta <dois meses.> ele:: ( ) hum,  
12 (1.0)  
13 ((entrada da advogada - Med 2))  
14 Marta ele tá alegando que a:: (0.2) que a garantia cobre o motor e da  
15 caixa de direção. (0.2) que esse que foi aqui apresenta:do, não::  
16 (0.5)  
17 Ana mas essa garantia é:: já passou da garantia le[gal? ]  
18 José [não ué.]  
19 Marta [ não o:: ]  
20 Ana [da garantia dele?] =  
21 José = não, ué.  
22 Marta ué mas (.) é noventa dias:::  
23 Ana pra tudo né. =  
24 Pedro = (já pagou tudo) [tudo foi pago]  
25 Ana [a não ser é::] a não ser defeitos que fossem:  
26 perfeitamente visíveis. né? fora isso =  
27 José.: = [ não, um sendo ( ) ]  
28 Ana.: [noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa. noventa dias  
29 é garantia legal. não é garantia que vocês estão dando. é  
30 garantia  
31 que [ a L E I dá. (.) tá:? ]  
32 Lucas [não, mas a garantia que a gente dá] perante a nota, é a  
33 garantia de motor e caixa do carro =  
34 Ana = a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa dias.  
35 noventa dias quem dá é a lei. =  
36 Lucas = então  
37 Ana mesmo se você não desse garantia nenhuma:.,  
38 Lucas a lei [ já dá ]  
39 Ana [o produto já] tem a garantia de noventa dias. tá? Agora  
40 essa garantia de noventa dias você não pode falar é só isso ou só  
41 aquilo não. é a garantia do produto inteiro. é claro que é uma  
42 coisa: sensata. (.) não vai ser uma garantia de uma coisa::  
43 (.)perfeitamente visível que ele poderia- igual eu acredito que  
44 é o carro usado que ele levou no mecânico dele, [o mecânico  
45 aprovou]  
46 Lucas [ levou,  
47 aprovou ]  
48 Ana fosse uma coisa que o mecânico poderia detectar, =  
49 Lucas = igual o de[feito q u e c o n s t a v a ]  
50 Ana [não não teria, não teria, como,]  
51 José [não, num é um defeito que constava.]  
52 Ana <agora(1.2), a gente tem que ver aqui se é um defeito, se for  
53 também uma coisa  
54 [de uso : n o r m a l d o c a r r o, você tem que trocar.  
55 igual tô vendo aqui: correia]  
56 José [não, é um:: (.) com certeza, tem coisa que, que é que é o que  
57 eu vou falar. isso (.)]  
58 Ana essas coisas, também não, não estaria na garantia.  
59 [ tem que ver se existe algum defeito aqui (.) ]  
01 José [ t e m coisa que você tem que trocar sim, (.) ] tem coisa que  
02 você tem que trocar sim. > igual isso aqui ó <.=  
03 Lucas = filtro de óleo é de uso:: normal. óleo (.)  
04 José não cara ,isso a[í, eu não tô questionando isso.]  
05 Lucas [ ( x x ) t a m b é m ó ],  
06 para[ f u s o (.)]

07 José >[eu não tô questionando isso] <  
08 Lucas sup[ o : r t e . . . ]  
09 José [ >tô questionand o < ]  
10 Lucas [e u t ô dizendo]o que tem que  
11 trocar  
12 Marta =você tem que apresentar um[a proposta para ele.]  
13 Lucas é:: balança  
14 José > [ n ã o m a s e l e ] não< ele não que proposta nenhuma!  
15 (.)  
16 Lucas É :: p[ a s t i l h a ] (.)  
17 Marta [mas você veio aqui] para (apresentar) s[ua proposta].  
18 Lucas [trava de  
19 pa]stilha, Disco de freio  
20 Pedro a correia é dentro do motor, você tem que abrir o motor para  
21 você ver.  
22 Lucas é (você vê que), tudo isso são coisas de desgaste natural do  
23 carro  
24 Pedro a correia dentada,.  
25 Lucas isso aí são tudo de desgaste. (.) não tem nada aí que::  
26 José não!  
27 Ana bomba e[lé t r i c a ]  
28 Lucas [tensor d e ] velocidade, bomba, também tudo é  
29 desgaste.  
30 ((risos do José e Pedro))  
31 Ana bomba elétrica (.) =  
32 Pedro = ah! então tudo é desgaste.  
33 ((risos))  
34 José então tudo é desgaste, ué.  
35 ((risos))  
36 Ana aí, aí vocês estão me falando da parte elétrica toda do carro.  
37 ((risos do José e Pedro))  
38 Pedro tudo é desgaste.  
39 José é desgaste aí.=  
40 Lucas =é o desgaste do carro=  
41 Pedro =é brincadeira!  
42 Pedro correia dentada(.) (xx)  
43 Ana /então/ uma bomba elétrica estaria dentro da garan[ t i a , né?].  
44 José [é o que o ca]ra  
45 falou comigo. tem jeito de você prever, pre- prever alguma coisa  
46 aqui não, não, não, aconteceu? é uma coisa- uma parte elétrica? é  
47 igual ignição e cabo de vela, que tem que trocar (0.8) o carro  
48 começou a::rodar, corrente(0.5)parou(0.2)eu vou- o mecânico vai  
49 prever na HORA que ele vai ver o carro? não vai.  
50 Ana a parte elétrica aqui eu não concordo não. a maioria dessas  
51 coisas aqui, é::, =  
52 Pedro =igual correia dentada, tu- tudo bem, é desgaste, mas se rebenta,  
53 e essas coisas assim, tá dentro tá onde, tá onde, onde que tá? Tá  
54 dentro do motor, né.[ e o quê que vai acontecer? ]  
55 Lucas [toda vez que você compra um ca]rro tem que  
56 fazer a revisão.=  
57 José =é:: ! seiscentos reais, né. =  
58 Lucas =você vai comprar um carro, e não vai olhar[ isso. você vai  
59 ficar  
01 José [ é: : , v o c ê t  
02 á  
03 Lucas com o c a r r o ]  
04 José certo. (.)] não::, você tá certo!  
05 Lucas não, não tô certo não. não [tô todo certo n ã o ]  
06 José [não, tá certo sim ! ].

07 Lucas são as coisas naturais das coisas.

08 Pedro /correia do alternador eu sei, mas (xxx) /

09 ( 4.0)

10 Lucas quem compra carro usa:: é usad- é hoje, tá tá vai dá esse tipo de

11 problema. é lógico que existe a garantia,de que é um carro zero

12 [e tudo novo]

13 Ana [comprou em ]prestações?

14 José =prestações,eu! paguei a segunda,[paguei a segun- paguei,]

15 Ana [ ainda faltam muitas?]

16 José faltam,faltam vinte e duas senão me engano. paguei a segunda. vou

17 gastar mil e cem com um carro , que eu teria

18 con[dição de pagar três ]

19 Ana [você fez o financiamen]to direto com ele, ou foi co:m

20 financeira? =

21 Lucas =no banco, no [ banco. ]

22 José >[foi com ]o banco<

23 Lucas ( eu trouxe até aqui o ) papel.

24 (1.0)

25 José não, mas aí no caso foi feito com eles também, eu! eles passaram

26 [ no banco então ]

27 Ana [não, eu sei, eu sei.]

28 Pedro (vão discutir essas divisões, entendeu?)

29 José até tenho o papel aqui ó:

30 Pedro =(ao erro, o) ( )

31 José ó, já tem até erro: pelo seguinte,

32 (1.5)

33 José a o carro,o carro eu comprei um monza, olha o que quê tá escrito

34 depois ó.=

35 Pedro =a o chassi::, o que quê é?

36 Ana vinte e( )

37 José vinte e um, no chassi tá certo. (só que tem)

38 Lucas isso aí não é erro meu não=

39 José =não,mas( ) [ só tô mostr- só tô mostrando. ]

40 Lucas [isso aí é erro do banco,vai ter que] acionar o

41 banco=

42 José =ontem eu já fui lá.=

43 Lucas =só no banco=

44 José =já fal- fui lá uê.

45 (1.0)

46 José mas quem [passou pra lá, foi ele(uê).]

47 Ana [ eu::, e a::, e a no ]ta fiscal do carro? cadê

48 ela?=  
49 José =nu- nu- nu me deram.

50 Lucas ( )//o carro é de terceiro ( )

51 ((risos do José ))

52 Ana =(mas tem que ter)uma no[ ta de venda, ué. ]

53 José [mas tem que ter tudo,uê!.]

54 Ana tem que ter uma nota de venda,uê! (quer dizer que)você é isento

55 de, de pagar imposto?

56 Lucas Hum,hum. do carro é( ) a senhora não me conhece, sabe onde é o

57 problema do carro=

58 Marta =tá mas se você tem uma con[cessionária, você tem que você tem

01 que emitir uma nota.]

02 Lucas [meu estacionamento,meu

03 estacionamento]

04 José ahã!

05 Ana então você não tem uma, uma loja de vender carro=

06 José =então ele não pode vender carro, não é?

07 (1.0)

08 José porque estacionamento é um estacionamento, ele não pode vender  
09 carro.  
10 (9.0)  
11 ((Med está analisando as notas de orçamento de peças))  
12 Ana " tecnocarro é (por conta)do vencedor, não é? a loja é - ok!  
13 automóveis, é estacionamento?  
14 Lucas =é estacionamento.  
15 Ana (e) o senhor vende carro lá dentro?  
16 Lucas vende,/carro também/. porque lá pode fazer tudo.  
17 (1.5)  
18 Lucas o contrato social, não é?  
19 Ana então não é só estacionamento?=  
20 Lucas =não é só estaciona[mento.]  
21 Ana é [ uma concessionária de vender carro ]  
22 Lucas [ pode vender carro também isso que eu tô ] falando  
23 Ana então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.  
24 Lucas algumas coisas.  
25 Ana por quê algumas?  
26 Lucas porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.  
27 Ana ah! você vai me desculpar ma:s , tem coisa errada aí , né?  
28 José aqui  
29 Ana se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua loja, no  
30 seu contrato social, está como vendedor de carro, você vai me  
31 desculpar mas você tem que dar uma nota fiscal. (6.0)  
32 Ana o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas? deixa  
33 eu ver. oh! essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não ter  
34 conversa pra não ter pra não te::r essa bomba (elétrica)  
35 Pedro ( )  
36 José o sensor de temperatura , desde o dia que eu peguei o carro  
37 (( tosse )) tá, tá, o carro vem oscilando  
38 Ana vão pagar essa nota aqui . não é NEM A METADE do que ele gastou .  
39 Lucas essa aqui eu pago ó::  
40 Ana essa nota.  
41 Lucas essa bomba.  
42 Ana a, a bomba não , a nota.  
43 Lucas não, essa nota aí toda, eu não posso pagar. eu pago essa bomba.  
44 José isso aqui ó: > isso aqui é outra coisa. isso aqui ó:: é::< parte  
45 elétrica ó:. o carro deu defeito, eu tive que trocar ó: isso aqui  
45 ó:  
46 Lucas então me dá um prazo pra eu pagar isso aí, que eu pago.  
47 (5.0)  
48 Ana Quanto que você gastou , já nesse total ?  
49 José ah, [ nem lembro ]  
50 Ana [mais de mil ] e quinhentos reais  
51 José não, não. só, só, somar cento e dez , seiscentos e trinta e  
52 cinco, e no caso se eu for gastar aqui: ó: setecentos e pouco,  
53 com [quatrocentos e pouco, mil e quinhentos]  
54 Ana [ essas duas aqui que ] que é  
55 José já foram feitas, já foi feita. foi fazer (3.0 seg)  
56 Lucas fazer isso aí. (( tosse ))  
57 José quê que é isso? isso é parte elétrica, o carro me deu defeito  
01 aqui ó: o carro estava indo andar normal, começou, perder a forç  
02 força, dar um estalo no carro, fui ver era a parte elétrica do  
03 carro. como que o mecânico vai adivinhar uma coisa que, que não  
04 aconteceu, na hora pra ele acus [ ar o:: teu defeito. ]  
05 Ana [paga essa nota a q u i] de duas vezes, lucas  
06 pra acabar com isso.  
07 Lucas eu pago essa bomba que tem aqui, o pior que eu tenho que arcar ,  
08 que eu vou pagar pro: ex- proprietário de um carro (esse defeito)

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



10 filtro de ar, porque não existia o:: suporte. o carro, eu tô  
11 sendo sincero com você, o carro:::, é um monza noventa e quatro,  
12 tá uma porcaria. as as quatro rodas dele estão empenadas. TUDO do  
13 carro tá ruim. ISSO não vem ao caso.é::  
14 (2.5)

15 Pedro A BOMBA D'AGUA, a bomba d'água, ela, ela faz o carro, se o carro  
16 der um super aquecimento ali, ela es[ touira o motor. ]  
17 José [ela estoura o motor]

18 Pedro TUDO estoura o motor.

19 Ana sei, se ele não tivesse,  
20 to[mado providências o motor teria::, t e r f u n d i d o ]  
21 Pedro [não trocado, estourava, que seria um prejuízo maior pra você,]  
22 porque o motor do monza::  
23 Lucas aí,aí eu teria que bancar o motor.

24 Pedro pois é, mas qual você preferia, pagar esses quatrocentos, ou  
25 pagar um motor de:[dois mil. ]  
26 Lucas [mas aí, eu]

27 Pedro espera aí, tem mais uma coisa aqui. é::, é::,(alguém tosse)as  
28 mangueiras daquele carro estavam todas ressecadas. elas estavam  
29 vazando água, e você não sente quando tá vazando água.

30 Lucas e voc- quando você lev-, quando ele levou o carro no mecânico,  
31 ele deu::[o mecânico tinha que ter olhado isso tudo ]  
32 Pedro [não::,aí aí eu vou disc eu não quero briga!] aí aí vou vou  
33 discordar de você.

34 Lucas (isso aí são coisas tudo é::)incentivo do mecânico.

35 Pedro não tem como você tirar um motor, pra você olhar uma mangueira.

36 Lucas não tem como tirar, mas, ele tem como olhar.

37 Pedro ah!, mas ele olhou uê.

38 Lucas igual a, igual, igual o::: disco de freio, essas coisas igual  
39 você tá falando que tava tudo ruim. o mecânico tem como  
40 sa[ber. basta levantar o carro numa garagem, dar uma geral( ) ]  
41 Pedro [não, hum, mas que isso, eu. o cara vai desmanchar o carro] pra  
42 ver o que que é bom. o::, o disco de freio é bom, a bomba é boa,  
43 a a bomba tá ruim. Ele vai desmontar o motor  
44 intei[ro pra ver se tá b o m ? ]  
45 Lucas [ não, claro que não.]mas as, as coisas possíveis a olho  
46 [nu, que dá pra ver, igual ( )]  
47 Pedro [ não, entendeu, agora ]e:: gasolina que colocou, isso  
48 aqui é:: filtro de óleo isso aí isso aí a revisão é de três em  
49 três mil quilô[metros tem que fazer. ]  
50 Lucas [você deveria ter falado]

51 Pedro Entendeu. agora tem coisa aqui que, pôxa! você sabe que,  
52 Lucas Entendeu.

53 Pedro você,[>você tá no ramo há muito anos<]  
54 Lucas [ não:: eu sei ]o rapaz, eu sei, eu não tô  
55 dizendo eu não tô querendo enganar nin[guém mas ],só certas  
56 coisas aqui, isso  
57 Pedro [entendeu?]aqui, o  
58 mecânico quando você leva um carro e fala pra ele, "dá uma olhada  
59 nesse carro, uma GERAL" ele te dá uma  
01 o[pinião, não ele te dá um parecer. ele te um parecer, ele]  
02 Lucas [não tem como eu, eu, eu posso pega:r qualquer, eu posso] eu  
03 posso te levar você, você sem ser o dono da agência, eu posso te  
04 pegar um carro, em outra agência, levar lá no lá na blue car,  
05 eles não vão desmanchar.

06 Pedro te dá um parecer.

07 Lucas eles vão, eles vão te falar o:o:, nos levamos lá en[tão, e vão  
08 ver]  
09 Pedro [eles não vão]  
10 desmanchar o motor, eles não vão desmanchar o motor.

11 Ana tem muita coisa que, tem que, so tiran[do o motor pra ver]  
12 Pedro [e,eu,só tirando uê] a  
13 correia dentada  
14 Lucas você sabe quanto é uma hora, você sabe quanto e a hora de::, um  
15 mecânico, lá dentro da- da visa car, olhar um uma bomba d'água.  
16 mas lá é [conces]sionária autorizada.  
17 Pedro [salta ] então, como é que você falou que pode levar na blue  
18 car?  
19 Lucas não, mas se você falar que na tem condição de ver, tem condição  
20 [de ver]  
21 Pedro [ não: ]  
22 Lucas =tem condição de ver uê.  
23 Pedro não tem eu,a correia dentada não tem,eu te levo em cem mecânicos,  
24 se ele falar [que tem]  
25 Ana [quem a ]rruma seus carros?  
26 Lucas =hein?  
27 Ana qual mecânico.  
28 Pedro aqui, eu vou te falar então. se você soubesse que não tinha  
29 problema, (.) então você não precisava ter trocado. o braço da  
30 direção e os dois amorte[c e d o r e s]do monza,  
31 Lucas [mas ele q u e]brou, uê.=  
32 Pedro =é: mas então, é i[gual i s s o a q u i , ó]  
33 Lucas [mas isso aí, isso aí foi] um desgaste, isso aí  
34 foi um acidente,  
35 Pedro =então?,  
36 Lucas a coisa aconte[ce u.]  
37 Pedro >[e n t]ão amortecedor é desgaste também.=  
38 Lucas =então:, mas isso aconteceu.=  
39 Pedro =então aconteceu.  
40 Lucas tanto é que ele reclamou e foi reparado na mesma hora.=  
41 Pedro = >mas ele< tentou reclamar com seu sócio lá, ele me mal-  
42 maltratou lá dentro, =  
43 Lucas =é, mas vocês chegaram brigando lá.=  
44 Pedro =não! =  
45 José =não.  
46 Pedro nós fom-, sabe quantas vezes que eu fui lá?=  
47 Ana =mas isso aqui [ ó (.) já:: (.)]  
48 Lucas [chegaram grit a n]do, arrumaram maior falta de  
49 respeito,=  
50 Pedro =eu, eu quis- eu fui lá umas dez vezes, entendeu?  
51 [não, eu fui. não, é clar-é lógico que ele vai contar a sua  
52 versão]  
53 Lucas [não(.)não:meu irmão,eu não,todo mundo vai puxar para o seu  
54 lado.]=  
55 Pedro =não, eu não vou puxar para o lado dele,[tanto que eu tô ]  
56 Lucas [(aliás o negócio) ] todo  
57 mundo .. entendeu?  
58 Pedro eu não vou puxar para o teu lado, entendeu?. eu tô te  
59 [ contando (.) e n t e n d e u? ]  
01 Lucas [não::, não quero que puxa não.=]  
02 Ana =(o que é ) aqui?  
03 José é mã-, mão de obra, uê. é para:, é:: é mão de obra,  
04 Lucas é igual você chegar já brigando, dis[ cutindo ],  
05 Pedro [não!, é lóg]gico que: não  
06 leva a nada.  
07 Lucas as coisas não é por aí, as coisas tem que pegar , sentar e  
08 conve[ rsar. ]  
09 José [é lóg]gico, não leva a nada.=  
10 Lucas =porque Briga , não leva a nada.

11 José não leva, de jeito nenhum.=

12 Lucas =não leva a nada , que nós vamos bri[gar,brigar, brigar,]

13 Pedro [e num v a i c h e ]gar

14 acordo.

15 Ana lucas.

16 Lucas oi.

17 Ana deixa eu te falar. se você compRAsse as duas peças, você pode

18 conseguir isso mais barato, aí, você tá no ramo, e entregar essas

19 duas peças para ele, ele leva, .. para esse- para o mecânico de

20 Confiança dele fazer esse serviço=

21 Pedro =>entendeu, porque é::, o negócio fica chato, entendeu., eu não,

22 eu não forcei mas, tanto que eu. - o jorge é muito seu amigo,

23 entendeu?.

24 Lucas < não:: eu sei mas só que eu- (.) porque,> no dia que ele cheg-

25 que vocês estavam lá na loja lá, que eu estava em casa passando

26 mal com dor de garganta, aquele cara ali tava arrumando maior

27 tumulto lá, entendeu?

28 Pedro ah !, eu nem fiquei lá.

29 Lucas os vizinhos tudo lá foi lá me perguntar,

30 José não::! ((risos))

31 Pedro =sabe quem tava fazendo esse tumulto lá, era seu funcionário,=

32 Lucas = eu não sei, uê.

33 José a leila que aumentou com a [g r i t a r i a l á , uê]

34 Pedro [ o seu pai- o s e u p a i ] tava lá

35 no dia. você pergunta ele. ele falou::, o luc-, o lucas tá com

36 dor de de garganta, eu entrei dentro do meu carro, ele entrou

37 dentro do dele, e:: viemos embora.=

38 Lucas =não cara, agora você vê, eu fiquei super chateado por causa da

39 atitude de vocês, bicho. [a gente é tu]do jovem, a gente não

40 Pedro [ eu fiquei ] (.)

41 Lucas prec[isa disso não] entendeu, (.) entendeu (.)

42 Pedro [eu fiquei su]per chateado da atitude dele. o cara me tocar,

43 de dentro da agência dele.=

44 José =isso aí ele ficou mesmo.=

45 Ana =aq[ui. acho que isso agora aqui, não vem ao caso, né.]

46 Lucas [o problema que você faltou- a falta de respeito,]

47 Marta não vem ao caso. vamos resolver o problema.

48 Lucas o negócio é o seguinte. eu vou apreçar uma bomba disso aqui, isso

49 aqui eu já me proponho a pagar, porque eu já tô falando aqui. (.)

50 [é isso aqui] ,eu vou ver quanto que custa, . e te ligo para você

51 e

52 Ana [o sensor. ]

53 Lucas te falo. eu dou meu parecer:, eu compro ou não compro. isso aqui

54 eu já não proponho a pagar não.

55 José = mas aí-, aí vai ficar aquela coisa, o carro tá parado! (0,5) o

56 carro, eu não tô nem andando no carro.=

57 Ana =você me traz resposta, até meio-d[ia, até uma hora?]

58 Lucas [não, até meio-dia] não tem

59 jeito.

01 Ana claro que tem, é só fazer levantamento de preço, ué.=

02 Pedro =no sábado o carro ficou aqui na, na,>sábado não, domingo< o

03 carro ficou no posto, da rua C,=

04 José =estava vindo, parei o carro para colocar

05 gasol[ina, > quem disse que pega <], não pega.>

06 Pedro [o carro não funcionou mais] (.) entendeu?. para você,

07 tá

08 sendo a metade aqui ó.

09 Ana isso aqui é fácil ,para você descobrir preço.

10 Pedro isso daí, é só ir no "orelhão" ali, ligar para-

11 [ para redil auto peças para -(.)]

12 Ana [ até , até , meio-dia e já m e ]ia, dava para-.. acho que se  
13 você comprar. essas duas peças né. já alivia, já e::, pelo menos  
14 já conserta o carro, com esse defeito que ele tá agora, né.=  
15 Pedro =não, eu tô propondo para ele. o rapaz divide pra  
16 m[im, de três vezes ]  
17 José [eu vou conser t a]r essa merda desse carro, e dá um jeito de  
18 trocar essa porcaria.  
19 Pedro você vê, um carro de dez mil reais.>igual ele falou que é uma  
20 carro velho< mas, o, o, dinheiro que ele gastou nele aqui, ele  
21 pegava um carro mil, novo. um fiat uno, tá treze mil reais.  
22 quem-, quem paga trezentos, paga trezentos e cinqüenta.  
23 Lucas [ s í l v i a ] ((lucas.conversando no celular))  
24 Pedro [ não, não vem ao caso, agora. ]=  
25 Lucas =é, a opção foi dele.  
26 Pedro isso:, eu [ concordo ]  
27 Ana [mas, a gente] tá aqui para(.)  
28 Lucas ((irineu)), quanto que é uma bomba elétrica, do:, do monza. de  
29 combustível do monza?  
30 ((Rte. está fazendo uma ligação pelo celular))  
31 (4.0)  
32 Lucas ham?,  
33 (20.0)  
34 ((parece que há um corte na fita))  
35 Pedro então::< você, com[ prou ]>  
36 Ana [você ]vai se comprometer com os dois, [ né .]  
37 Lucas [não!]  
38 sensor ele não tem lá não. aí eu vou conversar com meu sócio, e  
39 ver o quê que ele[ (xxx) ]  
40 Pedro [n ã o,mas], se você tá dispondo a-  
41 Lucas não, tô dispondo a pagar a bomba, a mais cara aqui ó.  
42 Pedro as duas, porque senão é::, .. é muito prejuízo para ele coitado.  
43 ele ganha é::, ele ganh[a quatro salário, ué]  
44 Lucas [irineu,.. d a q u i ]a pouco eu te ligo  
45 ai.(1,2) tá bom, .. falou então. tchau.  
46 ( (Lucas. está falando no celular))  
47 (13.0)  
48 (( Lucas. está ao celular))  
49 Lucas que a bomba, eu já mando te entregar.  
50 ( 2.5)  
51 José vai me pagar (.).duzentos e cinqüenta e um , aí eu vou ficar no  
52 prejuízo de mil reais ainda, hem.  
53 Lucas deixa eu te falar, eu vou então para morrer a nota, então. eu  
54 vou calcular um sensor desse aqui, e eu vou te entregar um  
55 sensor.  
56 Pedro mas é::, é novo, né.  
57 Lucas heim?  
58 Pedro NOvo.  
59 Lucas não:: te garanto novo, não. =  
01 Pedro =não. .. porque se você puser um sensor usa[ do ],  
02 Marta [não,] mas gente  
03 pode fazer, um pou [co mais, .. pelo menos foi o que ele ma  
04 falou],  
05 Pedro entendeu,cada um fazen[ d o u m  
06 pouco ]  
07 Marta pode dividir, isso aqui de algumas vezes,  
08 Lucas eu sei como é que é, uai, só (.)  
09 Pedro ele, ele tá ce [ dendo pra você ]  
10 Lucas [pois é, esse proble]ma não poderia nem ter vindo  
11 aqui, por que:

12 Pedro por quê?

13 Lucas se você tivesse me procurado - igual eu,  
14 [eu viajei, eu tive meus problemas]

15 Pedro [ah!, (.) eu te, te, te procurou prat]icamente um mês, lucas.  
16 todo dia lá, meu..=  
17 Lucas =não. um mês não.  
18 Pedro um mês, praticamente =  
19 Lucas =não!, (xxx) você falou que não tinha nada a me mostrar.=  
20 José =não, que isso. a leila que chegou(.) gritando igual uma  
21 doi[d a l á ],

22 Pedro [a-, a lei]la já maltratou ele por telefone, que ela falou que  
23 não- que ele comprou carro velho. ele comprou carro velho, mas é  
24 dez mil reais. é o que ele pôde comprar entendeu? é velho ou novo  
25 é o que ele pode comprar. .. entendeu.? eu acho que é muito  
26 caro, um carro para você (.) ter um prejuízo desse jeito. .. só  
27 aí!, tem muita coisa para arrumar no carro ainda, entendeu? muita  
28 coisa. só das quatro rodas que tem que trocar, é:: na faixa de  
29 oitenta reais, cada roda, a roda comum. a roda do monza, tá todas  
30 quatro empenadas, você coloca elas lá, elas não dão alinhamento.=  
31 Lucas =isso aí, aí no caso, isso aí tem que procurar é::, entrar contra  
32 o estado, porque a gente paga ipva, paga tudo, e::,  
33 Pedro pois é, ué.  
34 Lucas é por causa do buraco,  
35 Ana ó lucas?,  
36 Lucas oi.  
37 Ana dá essa resposta para gente até amanhã. a gente fal- a gente  
38 segura essa::, essa queixa aqui, em aberto até amanhã.  
39 (1.5)

40 Marta você vai tá dando um [t e r ç o , do prejuízo],  
41 Ana [você vai assumir os dois]=  
42 Lucas = é ué.  
43 Marta tava dando mil e quinhentos reais, você vai, .. tá ajudando ele  
44 em um terço.  
45 Pedro isso aí ó eu, proponho até dividir em três vezes para  
46 vo[cê, numa oficina aí ó], se você for lá-,  
47 Lucas <[não:, isso aí, não >]. isso aí eu vou comprar as peças lá na-  
48 aonde que for, e vou dividir  
49 me[smo, isso aí não tem mistério não, mas condição de pagar eu  
50 não tenho não.]

51 Pedro [ > não, não <, eu t ô f a l a n d o q u e o mecânico(.)]  
52 porque o mecânico já, o meu mecânico, ele já divide pra mim em  
53 três ve[zes , cinco vezes, quantas vezes e u peça.]  
54 Lucas [então isso aí eu vou, eu vou comprar, as peças e vou  
55 entregar para vocês. isso aí, bom. O  
56 [que e u v o u p a g a r , i s s o a í ]

57 Pedro [então mas, olha aqui, você vai ] usar, vai  
58 ser mais, mais duzent[os reais ] (.)

59 Lucas [o meu pag]amento, eu vou me virar com o cara da  
01 loja.=

02 Pedro =o cara vai te fazer isso aqui, se você é amigo dele, ele vai te  
03 fazer algum desconto aqui ué.=

04 Lucas =então, isso aí, o mercado é sujeito a desco[nto, ] só que eu vou  
05 fazer um

06 Pedro [então]

07 Lucas parcelamento. eu vou parcelar isso aí.=

08 Pedro =pois é, então,.. você vai parcelar quatrocentos reais, aí,=  
09 Lucas =eu vou comprar de três vezes, do jeito que você falou eu vou  
10 comprar de[três vezes].

11 Pedro [e n t ã o,](.) poxa, eu acho que a gente tá sendo até  
12 (.) dá mais entendeu? porque (.) você sabe se: levar, esse troço

13                     adiante, isso complicação. é perdas de horas, entendeu?=  
14 Ana                 =faz a ata marta, explicando o que aconteceu. tem algumas  
15                     coisas:, que é desgaste natural do carro, que não cabe a garantia  
16                     cobrir, mas que:: .. outras coisas estaria dentro da garan[ t  
17                     i a]  
18 Pedro                 [mas, é igual]  
19 Ana                 então que::, a proposta seria ele pagar essas duas peças, tá?. e  
20                     se que ele vai nos dar uma resposta até amanhã cedo, .. de que::  
21                     se vai realmente arcar com isso, e que dia que entrega, para  
22                     gente ver vai encerrar ou não es[s a : :]  
23 Pedro                                 >[é igual]<, é::  
24 Ana                 esse processo, tá.? e:: vê também com relação a::, a nota  
25                     fiscal, né.=  
26 Pedro                 =é igual o motor, o motor não funciona sem apar- sem o jogo de  
27                     ele vela. isso tudo, o motor em si, é o conjunto. (.) ele não tem  
28                     como funcionar.

## **ANEXO 5**

## **Banco Sul**

Participantes: Mediador 1: Ana; Reclamante 1: Lucas; Reclamado 1: Rui; Mediador  
2: Bruna  
Colaboradores (versão 27/06/05):  
Thenner Freitas e Vivian Faria Weiss

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

01 trazem rentabilidade pro cliente.

02 Ana: tá. =

03 Rui: tá?

04 Ana: só que a alegação dele, é que não foi oferecido (0,5) foi imPOSTo  
05 (0,8) pra ele conseguir o empréstimo, ele teria que assinar o seguro.  
06 =

07 Rui: =é. =

08 Ana: =se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o  
09 [em]préstimo.=

10 Rui: [é:]

11 Ana: =por isso nós chamamos essa-, foi o que foi passado pra nós. (0,5)  
12 pelo: reclamante.  
13 (0,5)

14 Ana: que o seguro aqui, foi uma imposição, para se fazer o empréstimo (0,5)  
15 então aí, (0,5) taria configurado a venda casada. =

16 Rui: =humhum=

17 Ana: enten[deu?]

18 Rui: [ é::] já foi feito algum débito? (0,5) do: do: (0,8) do seguro.  
19 (0,5)

20 Rui: já debitou alguma parcela.

21 Lucas: >já. duas. (0,5) duas parcelas.<

22 Rui: duas parcelas.  
23 (0,5)

24 Rui: é o: que: o que eu posso dizer a ele é o seguinte. (0,5) pra ele pedir  
25 o cancelamento, ele pedir o cancelamento, (0,5) agora com relação a:  
26 as duas parcelas que já lhe debitadas, isso aí não tem como ser  
27 retroagido.  
28 (0,5)

29 Rui: por quê? é:: porque a partir do momento, em que ele:: aceita (0,5) o-,  
30 o-, o débito, (0,5) é porque ele assinou o contrato.=

31 Ana: =sim (.)ele [assinou ] o contrato, porque =

32 Rui: [tendeu? ]

33 Ana: =[ele precisava ]=

34 Rui: [ é: eu acho, ]

35 Ana: do em[préstimo, não é ?]

36 Rui: [ é eu acho, é ]

37 Ana: não é? foi uma imposição,[que foi]

38 Rui: [ eu ]

39 Ana: =[ feita a e l e.]

40 Rui: [eu particular ]mente:: é (.) a gente vê muito na televisão, < que::  
41 (.)é: os bancos, (.)obrigam os clientes,> a fazerem o produto,(.)tá?  
42 (.) eu digo porque é a minha instituição financeira. (.)e a minha  
43 agência no caso, eu nunca PERcebi isso. (.)e olha que eu sou, um dos  
44 gerentes administrativos da agência.(.)tá? =

45 Ana: =trabalha nessa agência? =

46 Rui: =nessa agência. =

47 Ana: =de administração .=

48 Rui: =nessa agência.(.) tá?

49 Ana: =humhum =

50 Rui: =num- é >não não não< não existe esse hábito.(.) por quê? justamente  
51 pra coibir, esse tipo de que problema que a gente tem aqui.(.) ir no  
52 PROCO:N, ir na justiça cível, (.)é o que a gente vem evitando muito.  
53 por quê? a gente acaba,(.)é: perdendo TEMPO EM SÍNTESE, porque a gente  
54 tem se deslocar do- do local de trabalho, pra vim aqui(.) falar sobre:  
55 sobre esses casos. =

56 Ana: =humhum =

57 Rui: =tá? =

58 Ana: ô:: (.)lucas, como se passou lá?  
59 (2.0)

01 Lucas: O dia do contrato? =

02 Ana: =o dia do contrato. =

03 Lucas: ah ah fui fazer fui fazer o empréstimo, não é? (.)aí (.) fui abrir a

04 pra abrir a conta, eu já- eu já tinha. uma conta

05 Ana: Hum hum =

06 Lucas: =e eu num as- não sabia (.)porque a:: eu trabalho na loja américa, =

07 Ana: =hum =

08 Lucas: =então,(.) eu achei que quando eles, passaram a cart- a carta salário,

09 (.) eles tinham anulado a minha conta.(.) (aí ela falou) "você tem uma

10 conta aqui". =

11 Ana: =hum =

12 Lucas: aí (ela falou)"olha, temos um seguro aqui," seguro não. ela falou

13 saúde. (.)"temos um plano de um saúde," (.)entendeu? e "é bom que você

14 faç-" (eu falei assim) "eu num quero, porque eu já tenho plano de

15 saúde, eu já te- eu já tenho. no no: momento" eu num falei que eu

16 tinha: um seguro de vida.(.) eu tenho que um seguro de vida em grupo,

17 (.)pela emp- pela empresa também. Aí, eu no dia eu falei assim ó, "eu

18 num quero porque, (.) aí ela falou assim "aí vai fica difícil" (.)não

19 é? aí eu falei com ela assim, "então se se eu: então quer dizer que:

20 eu sou obrigado." eu falei né, com ela "eu sou obrigado a fazer," ela

21 falou "não. não é bom usar esses te: rmos." aí ela foi e chamou a: a a

22 menina do seguro, pra me explicar, não é? talvez eu não tô explicando

23 direito pra ele,(.) aí como eu estava precisando do dinheiro, eu fui,

24 assinei(.) o cont- o contrato, não é? o::: o seguro.

25 (2.0)

26 Ana: você: ela deu a entender, que se você não fizesse o seguro, ela não

27 libe- [não]=

28 Lucas: [ é ]

29 Ana: [libera]ria [o: o]

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

31 então.

32 Rui: quais são os valores da parcela?

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

34 Rui: pede o cancelamento, ué. =

35 Lucas: =doze e oitenta e cinco =

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

37 Lucas: por[que::]

38 Rui: [ ago ]ra é:: (.)com certeza ninguém, ninguém, lá no banco, é:: de

39 repente fala assim não, o senhor tem que fazer o: o o o: (.) o:

40 seguro, senão nós não vamos abrir a sua conta e te dar o empréstimo.

41 (.)

42 Rui: isso não existe.

43 Ana: por quê que isso não existe? =

44 Rui: = a partir da- a partir do momento, em que < chegou alguém, conversou

45 com ele, mostrou a proposta de seguro pra ele, mostrou as vantagens

46 que ela tem, >se ele assinou é porque ele tá de acordo.

47 (.)

48 Ana: ele esteve de acordo. entendeu?

49 Lucas: eu a- eu assinei pelo seguinte, eu assinei,(.) não porque eu estava de

50 acordo. tanto que eu falei do com ela, umas duas vezes. (.) "eu não

51 quero," (barulho externo) >ela falou< "olha então que a partir momento

52 que eu que eu não quero, (.) eu falei umas duas vezes com ela ela já

53 ("então pode deixar que vou") com ela, ela foi e chamou a outra

54 pessoa, pra me explicar, o seguro. (.) então eu entendi o seguinte, se

55 eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me emprestar o dinheiro.

56 Rui: eu vou sugerir a você, que se você algum dia você tiver em alguma

57 outra instituição chegar e impor financeira, entendeu? se você for

58 abrir uma conta, ou fazer um empréstimo, o que for,(.) se alguém isso

59 pra você, você chame um gerente, que com certeza, a: as as pessoas que

60 estão instruídas pra administrar a agência, elas não vão acatar isso.

01 mesmo que seja (.) é: bom pra pra organização deles. Isso não não vai  
02 ser feito (.) porque: a gente sabe, que isso não pode ser feito. =  
03 Ana: não é um meio legal de se vender [o produto, não é?]  
04 Rui: [ é ]  
05 Ana: [ agora ]  
06 Rui: [ igual, ]  
07 Ana: =eu acho que diante da denúncia dele, ele tá aqui confirmando o:, não  
08 é? o que foi: o que foi forçado lá na hora, o banco deveria, (.)  
09 devolver as duas parcelas que já foram pagas =  
10 Rui: =tá =  
11 Ana: =porque:: <ele se sentiu pressionado a fazer.>=  
12 Rui: =humhum.  
13 Ana: entendeu? ele ele adquiriu um produto que ele não queria, (.) pra poder  
14 conseguir o outro que ele queria. [ então ]HOUve uma pressão. =  
15 Rui: [eu vou ]=  
16 Rui: =eu vou pedir a você, pra você fazer o seguinte então, (.) você lembra  
17 o nome da pessoa, que fechou o seguro pra você?  
18 Lucas: ( )  
19 Rui: não. não seria- desculpa.(.) não seria ivone? ivone, é é a lá da  
20 recepção. foi selma, foi:: =  
21 Lucas: =eu conversei com a ivone. =  
22 Rui: =ivone. =  
23 Lucas: =com a ivone. =  
24 Ana: =e depois,  
25 Lucas: foi foi ela que falou a foi ela que falou que ia fica:r difícil.  
26 (.)  
27 Lucas: aí agora quem fechou o seguro foi a selma.  
28 Rui: a selma?  
29 Lucas: selma é::  
30 Rui: então tá. você vai procurar a selma, e vai pedir o cancelamento. (.)  
31 tá? e:: e o:: (.)no que ela falar já pra você que não será feito o  
32 cancelamento, aí você vai mandar ela procurar o rui. (fala) "olha,  
33 tive hoje uma audiência com o rui." você vai lá HOJE, tá? (porque  
34 hoje lá foi o dia inteiro) você vai: procurar por ela, (.) pede pra  
35 ela, pra ela entrar em contato comigo, (.) que eu vou pedir de  
36 imediate, o cancelamento disso aí, hoje. é: e (barulho externo) quanto  
37 ao ressarcimento, o ressarcimento dessas duas parcelas pra você, é: eu  
38 não vou garantir agora, porque nós não fomos ressarcidos. (.)tá? mas  
39 eu peço a você um prazo de Quinze dias, tá? pra que a gente faça o  
40 ressarcimento das seguintes parcelas pra você, (.) sem correção  
41 nenhuma(.)foi dois e- foi dois e oitenta e cinco? nós vamos creditar  
42 pra você os doze e oitenta e cinco de duas vezes.  
43 (.)  
44 Rui: TÁ BOM?  
45 Ana: tá certo assim, lucas. =  
46 Rui: =quer relatar, pode relatar, (.) eu peço uma folha por favor, (.) uma  
47 cópia,  
48 (2.0)  
49 Bruna: relata ( ) tá? que ele vai retornar à agência, procurar a funcionária  
50 da carta do seguro,  
51 Ana: selma, não é?=  
52 Bruna: =põe o nome direitinho, e vai pedir o cancelamento, (barulho externo)e  
53 diz pra ela entrar em contato com o: rui, que ele: se compromete em  
54 dentro de quinze dias também, fazer o estorno da: das duas parcelas  
55 que já foram creditadas. (.) e o cancelamento do seguro. (.) tá?  
56 relata tudo isso direitinho, depois ( ) coloca lá pra ele assinar.  
57 Rui: obrigado.  
58 Lucas: obrigado.

## **ANEXO 6**

## **Hoje Serviços Públicos**

Participantes: Rosa: Med 1 (advogada do PROCON); Joana : Rte 1; Lucas: Rte 2 (acompanhante de Joana); Marcos: Med 2 (estagiário do PROCON)

01 Rosa: ( ) tinha um número 8809-1122, carga 1, né? (.) que você pertencia a  
02 promoção 31 anos (.) né? (0.2) do nada, não sei o que aconteceu ( )  
03 você apresentou pra gente. o seu aparelho ficou bloqueado (.) me  
04 falaram que estava no nome de outra pessoa  
05  
06 Joana: isso (0.2)  
07 Rosa: realmente nós temos várias, é:: vários ( ) em maio. oito de maio foi  
08 aberta uma ordem, vinte e três de maio, seis de junho (.) vem  
09 solicitando a reativação da linha  
10  
11 Joana: ( ) a pessoa que me atendeu lá na operadora:  
12 Rosa: há  
13 Joana: falou que eu não poderia nem ter bloqueado esse ano, porque ele já  
14 estava no nome de outra pessoa desde o ano passado (0.2) (e então esse  
15 ano eu pedi uma satisfação) ( )  
16  
17 Rosa: aí você reativou, chegou a reativar  
18 Joana: cheguei  
19 Rosa: tá, em seis de junho ( ) teve a reativação da sua linha concluída  
20 com sucesso (.) aí daí a algum tempo teve um bloqueio (.) e vetuado. e  
21 aí dia três de novembro o mesmo cliente deseja saber porque sua linha  
22 encontra-se bloqueada  
23  
24 Joana: isso  
25 Rosa: informação fornecida não foi possível passar informações, o cliente  
26 não confirmou dados irá verificar retornar a ligação  
27  
28 Lucas: é porque ( )  
29 Rosa: aí dia vinte e seis você decidiu saber que estado estava sua linha,  
30 após é::: foi informada que a linha estava suspensa no dia três mesmo  
31 joana deseja saber porque não consegue fazer chamada nessa linha, não  
32 podemos dar essa informação (0.2) aí dia quatro do onze o reclame não  
33 fez alteração de cadastro, não está no nome dela, né? no caso, >você<.  
34 aí tem umas ordem de serviço e de desbloqueio. bloqueio por perda,  
35 isso no começo e: três do onze foi bloqueio. que que acontece (0.5) há  
36 há suspeita aí não tem confirmação ainda da apuração do setor de  
37 fraudes se foi fraude ou não se alguém alterou o cadastro ou não, qual  
38 que é a proposta que a empresa passou pra eu te passar (0.2) você tem  
39 os documentos (.) aí (.) de cadastro, você deixa eu dar uma olhada por  
40 favor  
41  
42 (0.5)  
43 Joana: seria a nota fiscal e o certificado de adesão, né?  
44 Rosa: isso. o que que o jorge é seu?  
45 Joana: o jorge é meu namorado  
46 Rosa: seu namorado.  
47 Joana: isso  
48 Rosa: ele comprou o aparelho e te deu  
49 Joana: isso  
50 Rosa: de presente  
51 Joana: peguei o cadastro ( ) na hora de cadastrar eu peguei o cadastro no  
52 meu nome  
53 Rosa: no seu nome (1.0)  
54 Joana no termo de adesão ((nesse momento há muito barulho na sala , o que  
55 torna impossível a transcrição da fala de Joana))  
56 Rosa: eles pediram até a presença do jorge  
57 Joana: só que ele não pôde vir por causa do trabalho dele  
58 (0.2)  
59 Rosa: o que pode aparecer é o seguinte, se a gente te oferecer esse número  
60 não seria o ideal pra reativar não, porque: tem esse problema do  
61 cadastro eu te ofereceria um novo chip pra entrega no máximo até

01 trinta dias é:: reativando a promoção pra você, é o que a gente  
02 poderia te oferecer, você aceitaria?  
03 Joana: aceito  
04 Rosa: a gente emite um novo chip pra sua residência  
05 Joana: ( )  
06 Rosa: harã, aí o número vai ser um novo número, tá? (0.5) aí agente vai vai  
07 ter que constar em ata todos o::s dados dela novamente, joana, cpf tal  
08 e o endereço onde a gente vai encaminhar o chip, agora quando chegar o  
09 chip lá o prazo é até trinta dias, contar trinta dias a partir de  
10 hoje, tá? (.) vai ter ( ) assinar esse termo  
11 (1.5)  
12 Lucas: minha senhora, só pra saber, houve fraude?  
13 Rosa: [não, não foi] confirmado isso.=  
14 Lucas: [de cadastro]  
15 Rosa: =mas teve um erro de cadastro  
16 Lucas: entendi  
17 Rosa: entendeu? mas de acordo com o parecer que eles passaram é:: como eles  
18 ( ) a declaração foi para o setor responsável de fraudes só que:  
19 eles não informaram se houve ou não, então, é melhor não reativar este  
20 número, entendeu? deixar perdido pra não ocorrer erro de cadastro  
21 novamente, a gente reativa um novo chip pra ela com a promoção 31 anos  
22 [( ) ]  
23 Marcos: [( ) ] aí tem aquela mera liberalida:de ou não?  
24 Rosa: um acordo, não tem problema  
25 Marcos: certo  
26 Rosa: tem que constar um (deliberativo) também?  
27 Marcos: não não precisa não, só falar que: (1.5) o acordo feito vai ser ( )  
28 emitido um novo chip para o endereço da cliente, da reclamante joana a  
29 gente coloca o nome dela todo coloca o cpf dela e o endereço dela onde  
30 vai emitir, (constando) com a promoção 31 anos e prazo até trinta dias  
31 (1.5) esse pedido ( ) falou que estava podendo fazer isso  
32 ( ) reativar em no nome de outra pessoa (4.0) como o cadastro da  
33 empresa anteriormente estava realmente seu nome com a promoção, né?  
34 (3.0)  
35 Marcos: pode constar o prazo também?  
36 (0.5)  
37 Rosa: hum?  
38 Marcos: tem que constar o prazo, não?  
39 Rosa: promoção (do chips)?  
40 Marcos: isso  
41 Rosa: precisa. até trinta dias=  
42 Marcos: °at[ é: ]°  
43 Rosa: = [ pro]moção de trinta dias  
44 Marcos: os trabalhos da (chips) com relação à linha (0.8) pode citar a linha  
45 ou você acha que não precisa? (0.5) a linha antiga?  
46 (1.0)  
47 Rosa: não acho que tem necessid[ade]=  
48 Marcos: °[não]°  
49 (4.0)  
50 Rosa: =porque esse número >não, não< vai ser reativado, °vai ser mudado°  
51 (2.5)  
52 Marcos: (pelo cadastro durante os trabalhos) da audiência o reclamado se  
53 dispôs a entregar um novo chip com uma (.)com uma nova linha (0.2) na  
54 promoção trinta e um anos, no prazo de trinta dias. só. tem (mais  
55 algum)?  
56 Rosa: <cadastrável no nome de joana>, no nome da reclamante joana da silva e  
57 souza ((6s de transcrição impossível devido ao barulho de fundo))  
58 Joana: endereço também?  
59 (0.5)  
60 Rosa: endereço também.  
61 (15.0)

01 Marcos: seu endereço dona joana?  
02 Joana: rua josé =  
03 (0.2)  
04 Marcos: <JOSÉ> ?  
05 Joana: isso. (0.5) = pereira (0.2) da silva (1.0) número 115 (0.8) bairro das  
06 flores  
07 ((38s de barulho de fundo. Transcrição impossível))  
08 Marcos: seu cpf  
09 Joana: 00100200304  
10 (1.0)  
11 Marcos: 03=  
12 Joana: =04  
13 (11.0)  
14 Rosa: um telefone de contato (seria bom, né, as vezes tem algum problema  
15 agente precisa ( ) )  
16 ((18 s de barulho de fundo))  
17 Marcos: °qual que é seu telefone de contato° ?  
18 Joana: 3232[2 1 2 1 ]  
19 [(toque alto de um celular)]  
20 Rosa: (que susto) hi [hi hi]  
21 Marcos: [ 3232]=  
22 Joana: = 2(h)1(h)2(h)1(h)  
23 Rosa: ((4.0s de barulho de fundo. Transcrição impossível da fala de Rosa))  
24 Joana: 88314532  
25 ((depois de uma pausa de 13 s há novamente o toque de um celular))  
26 Lucas: ha ha ha, é só a (amiga) da joana  
27 Joana: oi?  
28 Lucas: paulinha  
29 Joana: ah (h) é?  
30 Lucas: é he he he  
31 Joana: por falar nisso eu tenho que passar num amigo meu (com ela)  
32 ((o celular toca novamente. Lucas atende))  
33 Lucas: pronto paulinha tudo jóia? hum? han? han? (5.0) eu passei pro e-mail  
34 (0.8) dá uma olhada no seu e-mail (4.0) °então eu pa- sso, você [me  
35 dá o e-mail]°  
36 Joana: [deixa eu passar] o número novo pra ela  
37 (0.5)  
38 Lucas: passo (2.0) han (1.8) é ddd 31, né? (2.0) hum hum, deixa eu te falar  
39 (a joana quer falar com você, tá) (1.0) isso, tá (0.5) tchau.  
40 (1.5)  
41 Joana: paula, meu bem (0.2), deixa eu te passar meu número novo porque (eu  
42 estou usando o chip agora) (1.8)88024500 (2.0) 4500↓  
43 Marcos: han? ((se dirigindo à alguém da mesa))  
44 Joana: não, não, é meu mesmo é porque eu habilitei outro só que eu não estava  
45 usando o chip, né? só que agora eu estou usando ele (°que é pra ver se  
46 eu tenho um pouco de sossego°)  
47 ((40 s de barulho de vozes e impressora))

## **ANEXO 7**

## **Telebrasil**

Participantes: Carlos (reclamado), Vander (reclamante), Marta (mediadora-advogada), Júlia (mediadora-estagiária), Tânia (membro do grupo de pesquisa), Theo (membro do grupo de pesquisa)

01 Carlos como assim o valor que esta cobrando.  
02 Vander o valor que a telemar esta me cobrando  
03 Carlos você trouxe as contas não trouxe para o senhor,( ) que  
04 vieram a mais.  
05 Vander não.  
06 Carlos não.  
07 Vander eu recebi um telefonema da telemar  
08 Carlos seu telefone é dois dois um meia oito dois meia  
09 Vander isso

r

10 Carlos voce pediu cancelamento em dezessete do dois de dois mil e  
11 quatro  
12 Vander isso  
13 Carlos depois o senhor recebeu novas faturas, não é isso.  
14 Vander ham?  
15 Carlos depois desta data você recebeu novas faturas  
16 Vander eu não recebi porque estava ausente deste estabelecimento, eu  
17 pedi é:: estava numa padaria, eu fiquei dois meses nessa  
18 padaria passei fui embora e pedi o bloqueio do telefone e não  
19 sei porque razão não foi bloqueado.  
20  
21 Carlos ( )  
22 Marta não foi.  
23 Vander não foi bloqueado. tenho o numero do processo aqui, o nome de  
24 quem atendeu.  
25 Marta perai, esse bloqueio que o senhor pediu é um bloqueio pra  
26 que, pra [c a n c e l a r]  
27 Vander [pra cancelar] o telefone  
28 Marta então o senhor pediu o bloqueio ou o cancelamento  
29 Vander cancelamento  
30 Marta você pediu pra cancelar,( ) isso foi quando  
31 Vander isso foi em dezessete do dois do ano quatro( )  
32 Marta ( )  
33 Carlos então seu Vander, o senhor tá pedindo aqui na sua reclamação  
34 hoje é o cancelamento da fatura,  
35 Vander isso  
36 Carlos não é isso que o senhor quer.  
37 Vander é  
38 Marta em consideração por ter sido cobrado, que não deveria ser  
39 cobrando  
41 Carlos é deveria ser ( ) mas não sei porque razão continuou  
42 funcionando. ( ) pode fazer  
43 Marta pode fazer  
44 Carlos pode  
45 Marta de todas as faturas  
46 Carlos de todas as faturas  
47 Marta Vander ( ) ne.  
48 Carlos são duas faturas que estão aqui na minha mão,( ) uma de  
49 quarenta e seis e vinte e vinte e cinco e trinta e seis.  
50  
51 ( )  
52 Marta a questão é, são só estas faturas.  
53 Carlos são só estas faturas  
54 Marta não tem mais nenhuma outra.  
55 Carlos não  
56 ((barulho de impressora))  
57 Carlos a telemar esta cancelando estas faturas e cancelando a linha  
58 do senhor  
59 Vander ( )

60 Carlos cancelando a linha que o senhor pediu  
01 Vander elas já estão canceladas a um bom tempo, desde de junho elas  
02 estão canceladas.  
03 Carlos é  
04 Vander elas estão canceladas, mas estão me cobrando.  
05 Carlos pois é, mas vai parar de cobrar e estas faturas o senhor pode  
06 desconsiderar.  
07 Vander é porque na realidade quem esta utilizando deveria ser gente  
08 ( ) e deveria ter pago, porque eu não utilizei esse  
09 telefone ( ) entendeu.  
10 Marta o::: [seu Vander]=  
11 Vander [( )]  
12 Marta =o senhor não tem as faturas, tem.  
13 Vander em?  
14 Marta você tem as faturas  
15 Vander tenho a segunda via porque eu fui lá e tirei.  
16 Marta tem de todas elas, de todas essas  
17 Vander essa de quarenta e três e vinte e uma de vinte e cinco e  
18 trinta e seis.  
19 Marta como é que ( )  
20 Carlos mais nada, só essas  
21 Marta só essas duas  
22 Carlos hurum hurum  
23 Marta vamos colocar anotado.(pausa)aqui tá especificando só essas  
24 duas mesmo, na reclamação ta só duas, mas eu achei que de  
25 repente ( ) achou.  
26 Carlos ( )  
27 Vander é questão de sessenta e alguma coisa ne, setenta e poucos  
28 reais, não sei. me falaram por telefone.  
29 Marta ( )  
30 Carlos cinqüenta e oito e doze centavos.  
31 Vander Em.  
32 Carlos o total das duas da cinqüenta e oito e doze centavos  
33  
34 Vander da mais, quarenta e dois com vinte e cinco da muito mais ue.  
35 quarenta e dois com vinte e cinco da sessenta e tantos reais  
36  
37 Carlos ( ) eu que somei errado.  
38 Vander quarenta e dois com vinte e cinco da sessenta e oito e alguma  
39 coisa  
40 Carlos sessenta e oito e cinqüenta e cinco  
41 Bruno isso.  
42 Marta ( ) você me empresta as suas faturas ( )  
43 Vander eu  
44 Marta é  
45 Carlos este trabalho de vocês é pra que.  
46 Theo é pra faculdade, estuda dados de fala em interação mesmo.  
47  
48 Tânia ( )  
49 Carlos mas é o que.  
50 Marta ( )  
51 eu pensei que você estava ( )  
52 Marta não  
53 (pausa)  
54 Carlos a primeira audiência você fez, você remarcou.  
55 (pausa)  
56 Vander você é representante daqui ou de belo horizonte.  
57 Carlos do estado de minas  
58 Vander ah do estado de minas. porque você não pode fazer pela

59 central de atendimento o pedido de cancelamento, você tem que  
01 fazer por telefone, eu acho que isso é que gera esse tipo de  
02 problema.  
03 Carlos é, a política que a empresa adotou foi essa ne, todo  
04 cancelamento você vai no setor de ( ) e ( )  
05  
06 Vander eu fui na central fazer esse cancelamento e me falaram que eu  
07 tinha que fazer por telefone.  
08 Carlos pois é  
09 Vander se eu tivesse com um protocolo lá ( ) desde aquele dia eu  
10 estava livre desse tipo de coisa. ( )isso da muito  
11 problema pra vocês ai, hãm.  
12 Carlos ( ) lá eles tem uma autonomia maior, e:: ( )  
13 Vander ( )  
14 Carlos ( )  
15 Vander é mais eu insisti, eles queriam passar o telefone para ( )  
16 comercial e eu não quis, cheguei ate a tirar, ( ) reconheci  
17 firma ( )  
18 Carlos ( )  
19 Vander eu deveria ter pago isso ai também, ( )  
20 Carlos o senhor mudou e a linha continuou aqui.  
21 Vander é, quando eu sai eu pedi o bloqueio , quando eu fui embora, e  
22 depois quando eu voltei aqui ( ) tava bloqueado mais ( )  
23  
24 Carlos nessa casa sabe tem mais telefone  
25 Vander não, era na padaria  
26 Carlos era na padaria  
27 Vander era na padaria, era comercial.  
28 Carlos o senhor passou o ponto.  
29 Vander passei o ponto, inclusive tenho aqui o contrato da época que  
30 eu passei ( ).  
31 Carlos ( )  
32 Vander aqui, a partir desta data será de responsabilidade do  
33 comprador ( ) iptu, água, luz, aluguel e telefone. isso foi  
34 em dois de fevereiro de dois mil e um. entendeu. esse ai  
35 passou para o outro e foi ficando.  
36  
37 Marta ( ) no nome da empresa ou do senhor, senhor Vander.  
38  
39 Vander Constava no catalogo o nome da empresa ( ) mas na  
40 realidade o contrato era no meu nome.( )  
41 Marta ( )  
42 Carlos na realidade esse telefone não é do senhor desde de dois mil  
43 e um, mais.  
44 Vander ( )  
45 Marta ( )  
46 Carlos sete cinco  
47 Marta sessenta e cinco  
48 Carlos c quarenta e oito.  
49 Marta c quarenta e oito.  
50 Carlos trezentos e seis  
51 Marta trezentos e seis  
52 Carlos noventa e sete  
53 Vander ( )  
54 Marta noventa e sete. eu coloquei o seguinte, o:: deveria  
55 desconsiderar os ( ) entendeu. não é.  
56 Carlos ( )  
57 Vander você pesquisou e não vai aparecer mais nenhum debito ne.  
58

59 Marta ( )  
60 Vander é  
01 Marta ( )  
02 Vander é  
03 Marta ( )  
04 Vander ( ) se vem uma conta de mil, mil e tantos reais e eu tenho  
05 que pagar isso aí.  
06 (pausa)  
07 Marta ( )  
08 Carlos ( )  
09 Marta ( ) e rita de cassia  
10 Carlos hoje não tinha rita de cassia não, tinha era ( )  
11 Marta ( )  
12 Carlos ( ) estava marcado pra que horas  
13 Marta uma e meia  
14 Carlos ( )  
15 Marta ( )  
16 ((barulho de impressora ao fundo))  
17 Marta ( )  
18 Carlos a rita é a de amanhã. eu vou levar então.  
19 ((barulho de impressora ao fundo))  
20 Marta ( )  
21 Vander ( )  
22 Carlos não  
23 Marta ( )  
24 ((barulho de impressora ao fundo))  
25 Marta ( )  
26 Carlos ( ) da oia, maria de lurdas tem  
27 Marta não, maria de lurdas ( )  
28 Carlos ( ) perai.  
29 Marta você me mostra ( )  
30 Carlos ( ) esta faltando alguns dados dela, ( ) telefone ( ).  
31  
32 ((barulho de impressora ao fundo))  
33 Carlos ( )  
34 ((barulho de impressora ao fundo))  
35 Julia aqui, ( ) você conhece a:: miriam.  
36 Tânia conheço  
37 Julia fala com a miriam, que a audiência que ela quer assistir é::  
38 da dona maria do carmo ( ) que estava marcada para o dia  
39 vinte ( ) foi transferida, para o mesmo dia as nove horas  
40 da manhã. ( )  
41  
42 Tânia ta bom, eu aviso ela  
43 Julia como é que ele chama.  
44 Tania pedro  
45 Julia obrigada.  
46 Carlos esse estudo de vocês e sobre o que, é sobre o procon  
47  
48 Theo é sobre fala mesmo  
49 Carlos no procon.  
50 Tânia ( )  
51 Theo isso.  
52 Marta só isso ta senhor Vander.  
53 Vander só  
54 Marta só isso.  
55 Vander obrigado  
56 Marta de nada. boa tarde para o senhor.

ENTREVISTA

01

02

03 Theo é a primeira vez do senhor no procon.

04 Vander não, a segunda vez.

05 Theo é:: qual foi o primeiro problema.

06 Vander o primeiro foi na, a obra, que eu empretei e pessoa não  
07 cumpriu o quisito da obra, e no final abandonou sem terminar  
08 e já tinha recebido, e tentei varias vezes aqui e com muito  
09 custo ele compareceu mas sem nenhum resultado.

10 Theo então não foi resolvido o problema então.

11 Vander não, não e eu fiquei no prejuizo.

12 Theo dessa vez o senhor ficou satisfeito com o resultado.

13 Vander É, o razoável ne. resolvi está situação porque eu não devia,  
14 e não poderia ficar sendo cobrado pela telemar por um debito  
15 indevido. porque eu fiz a coisa, eu acho que razoavelmente  
16 certa. porque eu pedi o cancelamento da linda, porque que  
17 continuou eu não sei, entendeu. e a moça falou que ate  
18 durante trinta dias que eu acho que não é isso, seria tre  
19 três dias, pelo que eu sei é três dias, ela falou trinta dias  
20 a a linha fica ligada, só recebendo e depois ela é  
21 cancelada automaticamente, quer dizer, praticamente seis  
22 meses depois a linha ainda estava operando ainda e eles  
23 estavam dando corda, quer dizer a pessoa não quis pagar e  
24 eles estavam me responsabilizando porque estava no meu nome .  
25

26 Theo você achou que a mediadora ajudou no que foi preciso.

27 Vander olha, olha eu acho que a moça foi precisa.

28 Theo e o que você achou da atitude do reclamado, no caso do, do  
29 Carlos, que estava representando a telemar.

30 Vander bom, eu acho que ele já veio com a decisão definida ne, eu  
31 creio que havia não sei se erro da parte deles, porque ( )  
32 ne.

33 Theo você acha que teve algum momento difícil na audiência.

34

35 Vander não, não achei não, achei ate que fosse bem, que desse mais  
36 discussão.

37 Theo e após essa experiência no procon você retornaria se tivesse  
38 outro problema.

39 Vander com certeza ne, eu acho que ( ) a gente tem que apelar ( )  
40 resolveram uma parada para mim, ainda era lá na, antigo  
41 prédio da prefeitura. entendeu. era numa divisa lá, foi  
42 resolvido. eu acho que atende bem a parte do consumidor ne.

43 Theo está jóia, obrigado senhor Vander.

44 Vander de nada.

## **ANEXO 8**

## **BANCO WHITE**

Participantes: Reclamante 1:Júlia; Reclamante 2: Rita; Reclamante 3: Juca;  
Reclamado: Luiz; Mediadora- advogada: Nilza; Mediadora –estagiária: Telma.  
Colaboradora (versão abril de 2006): Débora Marques

01 Luiz aproximadamente cem reais (0,2) tá↓  
02 Júlia nossa: não ia adianta(r) muita coisa não  
03 Luiz isso↓=  
04 Rita eh:  
05 Luiz = e vai vencer a primeira em dois de fevereiro de dois mil e  
06 cinco (0,5) não existe negociação nessa-[nessa=  
07 Rita [ nem se eu  
08 hipotecar a casa, né? >eu hipoteco a casa ( ) da outra vez  
09 falaram que se eu hipoteca(r) a casa<=  
10 Luiz = [taxa  
11 Rita = [ou então eu  
12 espero a minha mãe morrer , a gente não paga [mais =  
13 Luiz = [a taxa de juros da hipoteca é  
14 muito mais ( )  
15 Rita = [aí eu mato a minha mãe e não  
16 pago mais (0,1) né?  
17 Rita ela falou-ela me falou (0,2) ou então eu mato minha mãe,  
18 porque diz que a minha mãe morrendo eu não pago mais né?↑  
19 Nilza paga  
20 Rita paga?↑  
21 Nilza paga↓  
22 Rita ué? me falara(m)-ela me [falou: ( )  
23 Nilza [ não↑ paga sim  
24 (0,1), por isso que eles fizera(m) esse contrato com você,  
25 porque a pensão dela vai para a senhora, a senhora é  
26 herdeira [legal=  
27 Rita [é?  
28 Nilza =e a senhora é o-a inventariada (0,2) por isso que o banco  
29 fez, senão não faria não (0,1) se o banco não tivesse  
30 garantia [nenhuma  
31 Luiz  
32 [não, não, a operação conseguiu o empréstimo dela  
33 Nilza  
34 [ oi?  
35 (0,5)  
36 Nilza ( ) [ditando] onde consta que no dia vinte e sete de abril,  
37 houve um empréstimo ( ) de quarenta e quatro mil (0,5)  
38 [barulho externo] houve o crédito no valor de- coloca o dia  
39 Telma dia vinte e seis de abril  
40 Nilza não↑ vinte e sete (0,2) dia vinte e sete de abril  
41 Telma [lendo] ( ) houve um crédito de empréstimo no valor de  
42 quarenta e quatro mil, cento e cinquenta e quatro reais e  
43 cinquenta e oito centavos  
44 Nilza foi-é [ditando] ( ) a cliente-foi devolvido na mesma data-  
45 foi devolvido no mesmo dia (0,2) no valor de quarenta e três  
46 mil, novecentos e oitenta e sete reais (0,1) ( ) (0,1) na  
47 mesma data (0,1) foi enviado novamente a teste (0,5) o valor  
48 de [quarenta e três mil e oitocentos reais=  
49 Juca [ mas iria pagar quanto se  
50 fosse à vista?  
51 Telma [quarenta e três mil e  
52 oitocentos?  
53 Nilza = [e oitocentos↓ (0,1)  
54 restando na conta (0,2) restando nesta conta a importância  
55 de cento e setenta e oito reais e oito centavos  
56 Juca cento e oitenta e seis no cartão  
57 Júlia ele pagou o cartão p(a)ra ela↓  
58 (0,5)

01 Luiz o saldo devedor é [de  
02 Nilza [ é de quarenta e três mil e  
03 oitocentos (0,5) você tem lá cento e oitenta e seis reais,  
04 lá na conta-na poupança lá do White tem  
05 Rita mas o cartão é dela, ela que passou p(a)ra mim ( ) e já  
06 encerro(u) o cartão ( )  
07 Nilza mas a senhora tem o cartão  
08 Rita >esse saldo tem↑<  
09 Nilza tudo bem↓ mas tem o saldo lá  
10 Luiz faz (0,2) um-uma curva, começa a-a des-não cai da forma que  
11 a gente acha que-que cai, cai mais é lá no final, o senhor  
12 paga mais juros e menos capital (0,1) tá↓ a partir de um  
13 determinado momento da ( ) é que o senhor vai paga(r) mais  
14 capital e menos juros [aí=  
15 Juca  
16 [eh: então eu tenho que paga(r) o saldo devedor?  
17 Luiz =[por exemplo, você tem o saldo devedor aqui hoje, quarenta  
18 e um mil e seiscentos e trinta e dois reais e setenta  
19 centavos  
20 Juca e isso não é juros?  
21 Luiz não↓ isso é capital, capital corrigido até hoje, abatendo  
22 tudo, abatendo o capital, fazendo ( ) entendeu? cada  
23 parcela de dois mil e poucos, vinte e nove mil reais (0,1),  
24 mil e novecentos reais é uma parcela de juros e uma parcela  
25 de capital.  
26 (0,5)  
27 Nilza eles já vieram  
28 Telma quem veio?  
29 Nilza o tenente (0,2) eh:, o tenente Moraes, me falou o seguinte  
30 que a-a ( ) é só órgão, eles já tem convênio lá e lá eles  
31 só-só (0,1) como é que fala?  
32 Luiz adequa, né? [( )  
33 Nilza [é, lá eles tem um convênio que é só  
34 solicitar, o White só solicita  
35 Juca aqui↓ o-o direito já não era incluído ( ) você acha justo  
36 isso?  
37 Luiz ela (es)tá vendo aqui a operação, ela (es)ta enquadrando a  
38 operação de acordo com o código do consumidor, não vou  
39 entrar no mérito ( ) isso não compete a mim, tá↓ (0,1) é  
40 claro que tem a sua ( ) [eh eh=  
41 Juca [não é questão de pagar↓  
42 Luiz [=agora é=  
43 Juca [( ) de funcionário  
44 Luiz =eu assumi a minha agência aqui faz [uma semana  
45 Juca  
46 [eu sei hh (0,1) na mesma hora que você (es)tá lá você  
47 (es)ta aqui ( ) isso aí eu (es)to(u) dizen(d)o  
48 Luiz veja bem↓ foi uma operação-uma operação, de repente ela não  
49 podia-não deveria ter ido lá na casa buscar a assinatura ou  
50 alguma coisa, no caso por ela, ela foi levada por alguém  
51  
52 Juca Acontece que ela tem família, ela não é da rua, ela não é  
53 indigente, tem filho, tem família, pegaram ela numa boa, ela  
54 vive deitada numa cama ( ) você acha isso justo? é isso  
55 que eu (es)to(u) pergunta(d)o↓  
56 Luiz A doutora Maura (es)ta fazendo o pagamento ali, seu Antônio.  
57 (0,5)  
58 Nilza [ditando] [barulho de digitação] ( )

01 Luiz ( ) a casa que >a gente tem por causa deste negócio<  
02 Nilza no Banco Yellow  
03 Juca ( ) não tem condições↓  
04 Rita eh: o dinheiro é dela↑  
05 Juca Não precisa nada disso viu? (0,2) ( )  
06 Nilza estaria dispo-estaria disponível  
07 Juca nossa senhora↓ (0,5) ( ) eu vou paga(r)  
08 (0,5) [barulho de digitação]  
09 Nilza a neta da senhora Rute (0,2) compareceu nesta audiência,  
10 compareceu nesta audiência- nesta audiência, informando que  
11 foi ela que retirou o dinheiro da conta do Banco Yellow  
12 através do cartão da senhora Dora (0,2) em acordo com ela  
13 Telma ( )  
14 Nilza é ponto↓ (0,2) ponto=  
15 (0,5)  
16 Nilza =não emitindo possibilidade de acordo-não-não eh: o-o (0,1)  
17 o gerente do banco (0,2) veio ao procon=  
18 Telma ao procon?  
19 Nilza ao procon ↓ pra ver se existia possibilidade de acordo (0,3)  
20 proposta de acordo, quando o gerente do White ( ) propôs  
21 uma renegociação da dívida, [renegociação né, Ana?  
22 Luiz [renovação, pode ser [renovação  
23 Nilza [renovação da dívida (0,5) se ela quiser é pegar  
24 lá, é só ir lá com o cartão, é só pega(r) lá com o João  
25 Roberto, terceiro andar é só ir lá ( )  
26 Luiz ( )  
27 Nilza aí ele- não sei dizer, mas é só ela ir lá, pegar com o João  
28 Roberto, terceiro andar [ditando] ( ) renovação da dívida  
29 pelo mesmo caso (0,5) que não foi aceito pela reclamante  
30 (0,5) como não foi possível uma proposição amigável,  
31 encaminhamos ( ) (0,5) eh: (0,5) ( ) encaminhamos as  
32 partes para uma investigação judicial, para a justiça  
33 federal, para que seja ( ), quanto ao White- ao White  
34 (0,2) estamos encaminhando ( ) para o setor jurídico, para  
35 uma análise com base no artigo trinta e nove inciso quatro ( )  
36 (0,5) ( )  
37 (0,5) [barulho de digitação]

## **ANEXO 9**

## **Pedreiro Rui**

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

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

61 ler por favor?

01 Jorge não:coloquei, ué.

02 Rui ah

03 Jorge foi o que a senhora me falou.

04 Rui ah aí ah,

05 Lúcia eu falei o seguinte,

06 Rui eu tenho um xerox aqui ó (o meu) o outro tá com meu advogado.

07

08 Jorge reclamado ó o reclamante contrat- a reclamante contratou o

09 serviço de pedreiro, do reclamado, para a construção de uma

10 casa, após o término da obra a reclamante alega havi- (0.8)

11 haver vários problemas na construção da casa.< a reclamante

12 alega ainda que foi pedido pelo reclamado mais material de

13 construção do que foi (efetivamente) usado na obra sendo que

14 esse material foi a ela fornec-, foi por ela fornecido ao

15 reclamado.>

16 Rui agora eu quero [s a b e r o n d e] tá esse material.

17 Jorge [a senhora me falou]=

18 Jorge =a senhora me falou que ele tinha é:: que a senhora tinha

19 dado material demais. a senhora acha até que ele usou

20 material é: da senhora a mais que a senhora tinha dado,

21 Lúcia o::, eu falei [t u d o] que ele me pediu.

22 Rui [ falou ] isso aí.

23 Jorge a senhora deu =\_

2 Lúci eu [ comprei ]

4 a

25 Rui [e tá usado] na casa.

26 Jorge =e a senhora falou que-, que a senhora-, que a senhora achou

27 que ele não usou tudo que foi mal usado. até que a senhora

28 comprou muito cimento, muito tijolo, foi o que a senhora me

29 passou aqui.

30 [foi o que a senhora me passou a q u i (.) ],entendeu?=  
31 Lúcia [ eu: falei isso mesmo, eu falei isso mesmo]

32 Lúcia =inclusive, até ele me pediu mil e quinhentas lajotas, eu

33 comprei duas mil e nem pra fazer o beiral com uma lajota em

34 pé. não deu pra fazer.(0.8) e o- a quantidade de cimento, o

35 meu piso só de pisar quebra tudo.

36 Rui eu fiz uma fundação pra ela fazer duas casas.(1.0) cê sabe

37 que uma fundação pra duas casas cê gasta cimento.

38 Jorge hum hum

39 Rui eu fiz uma fundação pra duas casas, mas =

40 Jorge =mas isso foi acordado.

41 Rui foi sim senhor. e eu tenho te- eu tenho [ testemunha ] pra

42 Jorge [ que o que ]=

43 Rui isso

44 Jorge =a gente tem o que a gente quer ver é o seguinte, o quê

45 que foi é: é acordado. cês conversaram o quê. e

46 chegou [à conclu] são do quê.

47 Rui [ ah nós,]

48 Jorge porque existe tá-, eu acho que o que faltou aí foi uma falta

49 de comunicação.=

50 Rui =foi.

51 Rui [ porque ela mora pertinho de mim. porque que ela não ]=

52 Jorge [ela veio pedir uma coisa para o senhor e o senhor fez uma]=

53 Rui =[foi lá fala comigo e veio aqui,]

54 Jorge =[ o u t r a c o i s a. ] não::o, não é isso?

55 Rui hum

56 Jorge vir aqui não vai causar transtorno para o senhor de

57 imediato.=  
58 Rui =ah mas agora causou.  
59 Jorge entendeu? eu tô falando para o senhor o seguinte (0.5) o- o  
60 problema é que houve uma falta de comunicação. porque ela nha  
01 pe- pediu uma coisa para o senhor, o senhor falou que ia  
02 fazer uma coisa, ela-, ela achou que era outra ou o senhor  
03 fez outra. então houve uma- um problema aí na comunicação.=  
04 Rui =e eu tenho até o rascunho,  
05 Jorge =tá entendendo? =  
06 Rui =que eles fizeram ou vão fazer a (casa) se for preciso pra  
07 mandar para o (para o senhor ver.)=  
08 Jorge =agora o problema é que existe um problema lá , segundo ela o  
09 piso tá quebrando, a casa tá descascando, tá, tá, tá (0.5) o  
10 reboco tá soltando, =  
11 Lúcia =in- inclusive (0.2) inclusive depois a casa já praticamente  
12 pronta, (0.5) ele me pediu mais cimento e areia que ele ia dá  
13 um chapisco na casa por fora. Isso não foi feito.=  
14 Rui =eu acabei de fazer o piso da casa.=  
15 Lúcia =↑não foi feito.=  
16 Rui =por enquanto só fiz o piso da casa.=  
17 Lúcia =↑não foi feito. o quê que acontece quando chove escorre na  
18 minha parede. (0.5) o meu- ( ) foi pra comprar remédio pra  
19 mim e a minha filha porque ela tem alergia. (0.2) ela tem  
20 problema respiratório e eu é problema de nervo, de pressão,  
21 que sobe que é que é é remédio que não acaba mais. (0.2) eu  
22 olho pra minha casa eu abro a boca a chorar.(0.8) é isso que  
23 acontece. eu, eu mal fico lá. o senhor sabe disso muito bem.  
24 [ eu mal fico lá. ]  
25 Rui [se a senhora fala] comigo que  
26 não teria como pagar, eu num ia cobrar nunca. sabe que eu  
27 nunca cobrei nada de ( ).não gosto de cobrar. aqui, tem um  
28 vizinho meu que eu fiz uma casinha pra ele, ele já mora a  
29 seis meses e ele não me deu um tostão. nunca cobrei ele.  
30 (0.5) a senhora agora vai me: pagar. (0.8) ah que daqui nós  
31 vamos no ministério, nós vamos na junta=  
32 Lúcia =ah nós vamos onde tiver que ir seu rui. o senhor então vai  
33 ficar provando, vamos ver o quê que vai provar.  
34 Rui vamos agora.  
35 Jorge porque a senhora ainda tá devendo uma quantia a ele?  
36 Rui tá devendo sim.  
37 Lúcia tô devendo sim, eu falei pra você que eu tava devendo.  
38 (2.0)  
39 Jorge hum hum (.) tá (.) bom. eu tô vendo que não é é é não existe  
40 forma de ter [acordo ]  
41 Rui [ n ã o.]  
42 Jorge aqui porque ele fala uma coisa, a senhora fala outra.(0.5) a  
43 senhora e, segundo a senhora ele tem uma dívida com a senhora  
44 porque ele não executou o problema-, o- o serviço da maneira  
45 que deveria ser executada. (0.8) e a senhora tem uma dívida  
46 com ele que a senhora reconheceu então, o que a gente va-  
47 (0.5) o que eu posso sugerir pra senhora é o seguinte, se a  
48 senhora (0.5) é afirma(0.2) diz que pode provar que ele não  
49 efe- efetuou o serviço combinado na maneira que foi feito.  
50 (0.8) o que ele, o que eu posso fazer pra senhora é orientar  
51 a senhora pra procurar a justiça, (0.5)tá. o juizado  
52 especial, qualquer forma de justiça. até mesmo na, na justiça  
53 comum e pleitiar lá, através dessas provas que a senhora tem,  
54 a a a (1.0) arrumar o que foi, é o que não foi efetivamente  
55 é:: construído. agora eu sugiro a senhora que a senhora arque  
56 com a sua parte para a senhora poder exigir a parte dele.

57 entendeu. porque se a senhora chega na, na justiça e e fala  
58 que não tem é é que tá um problema e a senhora não pagou pelo  
59 que a senhora pediu, o- o juiz não vai lhe dar ganho de  
60 causa. a senhora tá devendo e ele tá devendo. então fica a  
01 pendenga. então vamos ver prime- pra ge-, pra você pedir você  
02 pedir um direito cê tem que cumprir com as suas obrigações.  
03 se a senhora não tá cumprindo (( mediador conversa com outra  
04 pessoa.)) tá se a senhora nã::o tá cumprindo com as suas  
05 obrigações,(1.0) a senhora não pode exigir dele. o o ((o  
06 mediador conversa com outra pessoa)) a senhora não pode  
07 exigir dele que ele cumpra com as dele. (0.8) tá. então é  
08 (0.5) o que o procon podia fazer pela senhora que é tentar  
09 solucionar o problema através de um acordo nós estamos  
10 fazendo.tirando isso, infelizmente não tem jeito. eu vou  
11 relatar isso aqui tá. quando não existe um acordo o procon  
12 até é costuma tomar medidas administrativas, ju- é perante a  
13 pessoa que foi a quem foi feita a reclamação, no caso o  
14 senhor rui. eu acho que nem isso nós vamos fazer. nem vamos  
15 sugerir isso, pelo fato da senhora ainda tá também em débito  
16 com ele e ter havido uma falta de comunicação. a-, apesar de  
17 não ter nada documentado, vocês não passaram nada por  
18 escrito, nada foi só aque-, aquele para o aquele papelzinho =  
19  
20 Rui =exatamente ele.  
21 Jorge que a senhora, aquele papelzinho que a senhora me passou a  
22 senhora, tá me entendendo. então naquele papelzinho o serviço  
23 que ele-, que ele deveria ter feito pra senhora tá lá  
24 designado. tá. se não foi designado aí o quê que vai  
25 acontecer (0.5) o juiz vai é (0.8) ma::ndar um perito ir lá  
26 avaliar, vai ver se realmente tem o problema como é que tá e  
27 aí vai exigir do senhor rui  
28 Lúcia inclusive,=  
29 Rui =que o senhor rui a a a o pagamento.  
30 Lúcia ele falou que a pa- que que ele não foi num foi negócio de  
31 embolsar nem nada. as colunas que ele-, que ele botou as  
32 ferragens tão tudo aparecendo. (0.8) eu vo-  
33 Jorge ah,  
34 Lúcia na eu vou na defesa civil.  
35 Jorge exatamente.  
36 Lúcia porque eu já tô com medo da casa cair na minha cabeça.=  
37 Jorge =[ exatamente isso t u d o ]  
38 Lúcia [quando der esses temporais,]  
39 Jorge vai ter que ser isso tudo vai ter que ser é é é avaliado  
40 perante a justiça porque entre aqui, entre nós não tem  
41 acordo. se, o senhor rui tivesse chegado aqui não, eu errei,  
42 eu vou lá e vo- arrumar. beleza. a gente formalizava >isso<.  
43 ele tá falando que não errou. a senhora tá falando que ele  
44 errou. não vai haver acordo aqui (0.5) entre a gente. então,  
45 a gente vai passar esse caso para a justiça. a senhora vai se  
46 encaminhar ao juizado, se a senhora precisar posteriormente  
47 de uma cópia desse processo, pra senhora ingressar lá e  
48 servir como justificativa que a senhora veio ao procon, eu  
49 lhe forneço uma cópia aqui, forneço ao senhor também se  
50 precisar. pra gente, pra vocês resolverem isso logo. (2.0) tá  
51 ok? agora só um minutinho que eu vou formalizar isso aqui.  
52

## **ANEXO 10**

## **Super Gesso**

Participantes: Sandra{Rte}, Pedro(Rdo1), Carlos{Rdo2}, Flavia(estagiária), Carla (advogada).

Colaboradores: Janice Aparecida de Souza, Maria Angélica Gonçalves e Marilene de Mattos Salles (versão 07/12/01); Thais Maia Jorge e Thenner Freitas da Cunha (versão 12/04)

01 Flavia: bom, ô: seu pedro eu não sei se você se inteirou na carta do que tava  
02 acontecendo  
03 Pedro: não, mas eu sei o que está acontecendo já faz tempo já a gente sabe  
04 [o que está ]acontecendo.  
05 Flavia: [ hum, hum ]  
06 Pedro: olha, nós fomos indicados pra prestar um serviço ( ) tá,  
07 Sandra infelizmente, né.  
08 Pedro: não, aí:: você vai entra num [ mérito que não vai ser julgado ]  
09 Sandra [ não, isso também não tem a ver ]( )  
10 Pedro: num va:i, é infelizmente, nós já temos ( ) que fala felizmente  
11 também. já tenho [dezesesseis anos ]  
12 flavia [ n ã o, per ]aí num vão, num vão entrar no mérito  
13 Pedro Então fala pra ela. não deixa eu falar, ela já teve oportunidade de  
14 falar  
15 flavia hã hã, mas depois ela vai falar [ também ]  
16 Pedro: [ va:i l ]ógico.  
17 flavia deixa que ele fala agora depois ( )  
18 Pedro: é: . então nós fechamos o valor com ela de dois mil  
19 reais pra quê: ela tem três quarto na casa dela, tem um banheiro  
20 suíte, um banheiro social, um hall de escada , um lavabo ,cozinha,  
21 sala de jantar e ela é ligada ( ) foi apresentado pra gente um  
22 projeto de uma firma concorrente nossa então nós orçamos o valor em  
23 cima desse o desse projeto vão fazer vão fazer papapá. ficou  
24 estabelecido que ela nos daria quinhentos reais mensais ,lá teve  
25 problema de parte elétrica, a cozinha atrasou um pouquinho, o::  
26 azulejo pra poder , fomos embora, aí ela nos pagou mil reais, duas  
27 prestações de quinhentos reais, aí nós fizemos, os três quartos tão  
28 concluídos tem um friso do quarto dela que o esposo dela alegou que  
29 tinha um armário que vai ser feito que a posição do projeto não  
30 estava de acordo porque ia avançar o guarda-roupa e o friso não  
31 poderia ser ali o projeto na ma mas nós concordamos também num não  
32 tinha problema não. (1.8) o banheiro tem que fazer ( ) rapaz pra  
33 fazer o projeto (1.4) um vidro que ela desejasse cortar porque era  
34 vidro jateado tem que ela que tem que decidir. eu posso sugerir mas  
35 quem tem que decidir é eles. não sou eu, cê entendeu. a sala dela deu  
36 um problema técnico, de execução , não tinha no projeto da menina os  
37 tubos passando, depois passaram a ter, entendeu. então foi sugerido  
38 em função do que ocorreu um detalhe , por vários detalhes a gente  
39 sugeriu e deixou eles decidirem , um dia o esposo dela pegou e falou  
40 as- eu quero parar o serviço. (1.56) ele também não falou eu quero  
41 parar definitivo, de repente falou quero parar pra poder ver o que  
42 podia ser feito ( ) não retomou mais, ele não falou mais. aí eu fui  
43 lá, peguei o material nosso (1.45) aí depois ele quis negociar o  
44 valor de novo , ele alegou que não tinha o dinheiro e tal aí que até  
45 fez um acordo do outro valor. e ele não chegou em acordo porque eles  
46 não chegaram acordo, ué. mas que parou o serviço foram eles.  
47 Sandra: deixa eu te [ falar]  
48 Pedro: [ só q]ue nem valor, ela falou mil reais, nós não  
49 executamos o serviço, nós fechamos um serviço de dois mil reais. não  
50 tem discriminação do que é mil que deixa de ser mil. nós temo um  
51 valor, dois mil. a gente conclui. agora, só que tem como a gente vai  
52 receber se ela quer que a gente conclui, tá entendendo.  
53 flavia sandra, a sra. tem alguma coisa [ ( ) ]  
54 Sandra: [ flávia,] o negócio é o seguinte,  
55 desde o início começou-se o serviço eles trabalhavam três dias e só  
56 iam pra receber dinheiro no meu serviço. isso aconteceu duas vezes.  
57 eu já até coloquei pra você. sendo que esses detalhes se vai por  
58 vidro ou não, depois o carlos conversou com o lucas e falou,  
59 conversou com o cara do vidro e falou, a gente não tem condição de  
60 pôr vidro agora, aí o cara do vidro falou olha, vocês mandam fazer o  
61 acabamento que tem que ser feito depois a gente quando você puder



01 pode fazer gesso sem a parte elétrica cê sabe disso. eles tão  
02 querendo passar carro na frente dos bois. olha só, ele falou comigo ô  
03 pedro, mas de fato vocês vieram aqui e o que ela tá falando é  
04 verdade, nós fomos lá e ela pagou. como tava no processo mensal ela  
05 pagou uma pagou duas. eu achei até legal. eu falei não vão fazer um  
06 negócio. nós acabamos de fazer o serviço teu, na hora que acabar cê  
07 me dá mais quinhentos que eu ainda te dou trinta dias pra dá os  
08 outros quinhentos. eu sugeri isso  
09 pra você.

10 Sandra: Falou. eu não sei disso não  
11 Carlos: falou. eu conversei com com eu conversei com =  
12 Pedro: [=não então seu marido tomo, teu esposo não tomou a rédia da coisa=]  
13 Sandra: [=a última vez que o carlos falou comigo, ele ele só não caiu ele ]  
14 pena que não tinha um gravador, que eu tava na embratel, lá até  
15 costuma ter sistema de gravação, mas infelizmente a gente não tinha,  
16 porque o que esse cara falou comigo, entendeu, [um cachorro não faz]  
17 Pedro: [não mas você falou ]o que queria  
18 Sandra: o meu esposo nem sabe o [ meu esposo não sabe nem que eu] estou  
19 aqui,  
20 Carlos: [ ele falou você que não queria ]  
21 Sandra: ele não sabe eu acabei de ligar pra ele falando por que eu não gosto  
22 de mentir. ele falou cê é louca de tá aí, você tá pelejando com  
23 coisa que não tem jeito( ). só que o dinheiro foi meu, entendeu?  
24 mil reais pra se ganhar é muito difícil pra você pagar numa porcaria,  
25 entendeu. ( )  
26 Pedro: a gente tem serviço, a gente tem serviços bons e executados, tanto é  
27 que nós vivemos disso há dezesseis anos. como você não entende, eu  
28 não vou [discutir contigo. ]  
29 Sandra: [ infelizmente, infelizmente]sabe. por causa de duzentos e cinquenta  
30 reais, eu deixei de fechar com uma firma que é que tem credibilidade  
31 na cidade. infelizmente! sabe aquilo o barato sai caro por causa de  
32 duzentos e cinquenta. eu pondo tudo de melhor na minha casa, por  
33 causa de duzentos e cinquenta reais eu tô tendo essa amolação. é uma  
34 coisa que já tinha que tá pronta. a menina já ( )  
35 [nesse projeto há muito tempo.]  
36 Pedro: [ não, você tá falando o que ] quer, só que tem que não conhece  
37 parte técnica de execução.  
38 Sandra: eles ainda iam pegar olha só, eles ainda pegaram o projeto, não a  
39 gente faz sim, a gente  
40 [não vai ( ) esse projeto.a gente faz esse projeto] em cima disso  
41 daqui  
42 Pedro: [ se você tem mais noção que a gente tem toda, ]( ) que nós fomos  
43 indicado pra você nós fomos indicado  
44 Sandra: infelizmente. o cara que indicou falou comigo, sandra,  
45 [ me desculpa,] me desculpa.  
46 Pedro: [ fala não!] duvido que ele fala na minha frente  
47 Sandra: fala=  
48 Pedro: [=não fala ]  
49 Sandra: [ pode chamar] ele aqui=  
50 Pedro: pod- pode falar chamar. ele é meu amigo particular; não fala  
51 Sandra: infelizm-, ele mesmo falou comigo, ele mesmo falou comigo não deixa  
52 prá lá não  
53 Flavia: ó gente, não [ gente]  
54 Pedro: [ não, ]não, nós vão ter que entrar no mérito, nós vão  
55 ter que fazer isso mesmo que ela fala o que quer ué. só quando eu  
56 falo você interrompe, quando ela fala você não interrompe.  
57 Flavia: perai. não, só que agora foi a hora dela fala::r.  
58 Pedro: mas ela, ela não pode falar só o que ela quer. tá falando só, tem que  
59 falar disso aqui ó  
60 [que que nós vamos chegar com isso aqui. o resto num não adianta]  
61

01 Sandra: [não! eu tô estou falando eu tô mostrando pra ela que::= ]  
02 Pedro: olha, a nossa proposta é que ela deposite esse dinheiro, caso ela  
03 queira que a gente termine. porque do contrário contrária ela falou  
04 que é uma porcaria, não sei como que ela vai querer.  
05 Sandra: [ não ]  
06 Flavia: [ tá, ]mas,  
07 Pedro: ela tá perdendo dinheiro, porque ela interrompeu o [ serviço. ]  
08 Sandra: [olha só, olha só  
09 o o orçamento do dia vinte e três. olha só quartos os três quartos  
10 trezentos reais, então vamos somar tá. o corredor que só tá no forro,  
11 não tem mais nada. aqui tá o corredor com rebaixo, ou seja, teria de  
12 ter o acabamento, duzentos reais. vamos fingir que tá está pronto.  
13 quinhentos tá=  
14 Pedro: =mas ninguém falou que está pronto=  
15 Sandra: =o banheiro, os banheiros, banheir- cem reais. a friso da da da da  
16 porta também não tá colocado trinta reais. cozinha cem reais. se você  
17 somar são 600 reais se estivesse pronto. e não [tem nada pronto.  
18 não tem]  
19 Pedro: [agora você:: você fez isso]  
20 pra você esse favor ( ) (pediu pra dividir de quatro vezes::  
21 [ago, falo:: falo:: foi divisor em quatro vezes o valor. ]  
22 Sandra: [não pedi eu não, que quem falou prá dividir de quatro] vezes foi o  
23 carlos.  
24 Flavia: deixa ele falar.  
25 Pedro: não, o pro não, não, nã::o. nós vão fazer de dois mil reais prá  
26 você, por que são de quatro vezes. cê tá falando o valor que era de  
27 quatro vezes. nós terminamos o serviço dela.  
28 Sandra: a, há há há há  
29 ((ri com cinismo))  
30 Pedro: aqui, e ela paga, só que tem que nós não terminamos caso ela não  
31 pague. agora, ela interrompeu o processo, e ela nos contratou. se nós  
32 somos bons ou somos ruins, infelicidade dela, tá entendendo, não é o  
33 fato não. mão de massa se dá duas vezes mesmo.  
34 Sandra: três vezes,  
35 Pedro: não. [ mão de massa ]  
36 Sandra: [ três vezes ]  
37 Pedro: mão de massa dá duas vezes. é uma num sentido e outra no inverso. é  
38 por que ela fala o que quer e não sabe. eu [ mexo na área.]  
39 Sandra: [ não, eu posso] chamar o  
40 pintor.  
41 Flavia: não, sandra ( )  
42 Pedro: não, eu pego um pintor, eu pego um pintor nosso. é porque o pintor é  
43 seu ele vai falar o que ele quer ué.=  
44 Sandra: =não ué  
45 Flavia: peraí gente! não vamos ficar discutindo não. a gente quer é resolver,  
46 [não é discutir!]  
47 Pedro: [ então, por exe]mplo, não, se ela num quer que termina como é que  
48 vai resolver.=  
49 Flavia: = não. peraí!  
50 Pedro: dinheiro nós não temos, nós temos mão de obra. agora, o que tá feito  
51 lá ela não pode interromper como ela queira, porque ela tá dentro de-  
52 um um negócio que foi fechado. é dois mil reais. nós deixamos de  
53 pegar serviço por causa disso também.  
54 Sandra: ah::: cês num trabalharam nada!  
55 Pedro: eu não vou discutir com você. [ sandra, eu não vou discutir com  
56 você!]  
57 Sandra: cês [ trabalharam três dias gente!  
58 ] [em dois meses vocês trabalharam três dias, cinco dias em  
59 seis,em dois]=  
60 Pedro [você tem o direito. vocês tiveram a- vocês- mas eu não estou  
61 ]

01 [questionando isso,] não tô questionando isso.  
02 Sandra = [meses ]  
03 Pedro a gente podia trabalhar quantos dias que nós quiséssemos.  
04 entendeu.agora, só que você nos contratou. nós não entramos lá e  
05 [fizemos( ) ]pois- é- houve uma infelicidade sua.  
06 Sandra: [infelizmente], se eu pudesse  
07 Flavia: perai gente! num vão fica:r tentando agredir [ o outro um ao outro  
08 não.]  
09 Pedro: [agora, criou um, criou  
10 um] impasse aí, sabe por causa de quê. porque o esposo dela na época,  
11 cê falou que pra ele que era mil e quinhentos pro seu esposo. quando  
12 ele me perguntou e era dois mil, ele virou e falou olha, isso aí tá  
13 errado. eu tive que falar pro seu esposo que era dois mil.  
14 Sandra: bom [mas isso é meu e dele isso é meu e dele quem tá pagando sou eu.  
15 ]  
16 Pedro: [você falou fala com ele que é mil e quinhentos (2.0) mas é  
17 pessoal] que cê tá falando eu tenho direito a fala mas ele não  
18 gostou, interrompeu serviço.  
19 Sandra: quem tá pagando sou eu! quem tá pagando sou eu, tudo bem, não gostou,  
20 não gostou porque ele achou um absurdo [ a hora ]=  
21 Pedro [ absurdo]  
22 Sandra =que ele viu o que tava lá e agora que ele acha mais absurdo ainda.  
23 se mil e quinhentos ele já achou (absurdo)  
24 Flavia: calma=  
25 Pedro: =olha, nós, nós, a gente se propõe a fazer o serviço que foi  
26 contratado, tá entendendo. (1.53) e aí [ vê a forma de pagamento.]  
27 Sandra: [ eu não quero o flávia! ]eu quero os  
28 mil reais que eu paguei, que eles façam os m[il reais ]  
29 Pedro: [nós não te]mos condições de  
30 fazer isso, ué,  
31 Sandra: o resto,eu já tô, já vou pegar outra firma, entendeu, já vou ligar  
32 pra o ( ) já vou conversar com a[mazinha ela vai lá, vai esperar vê  
33 o que que eles vão terminar lá pra acabar de dar jeito no resto,  
34 porque não tem jeito, cê viu o estado da minha sala, não tem jeito  
35 Pedro: você tá falando, (1.5)nós não  
36 Pedro: sua a [sala que o seu marido] interrompeu.  
37 Sandra: [ eu tô com pintor lá, ] lógico, e[u tô]=  
38 Carlos: [ ( ) ]  
39 Sandra =com pin[tor lá ]  
40 Pedro: [não foi ]nem rejuntado  
41 Sandra: esperando ficar pronto pra acabar de fazer minha cozinha  
42 Flavia: calma ( ), deixa eu te falar. ô, seu pedro, ela alega que te pagou  
43 mil reais=  
44 Pedro: =mas nós não fechamos mil reais, fechamos dois mil reais,  
45 Flavia: não [ ( ) ]  
46 Pedro: [ ela alega,] nós alegamos que já tem mil reais.  
47 Sandra: [ ué, eu tenho dois recibos ( ) ]  
48 Flavia: [ não eu tô ( ) não quero quem s]ou eu pra ficar aqui, pra julgar  
49 Pedro: [ eu tô conversando com você também], eu tô querendo conversar com  
50 você. eu também não, eu também não, tá certo  
51 Flavia: vamos fazer o seguinte. o senhor acha que tem mil reais na casa dela  
52 pro::nto.  
53 Pedro: eu acho não. eu num num, não é que acha que tem não, tá entendendo.  
54 como o valor dela foi fechado pra fazer dois mil, então vão orçar  
55 hoje e a gente vai achar mil reais lá, tá entendendo. e ela vai orçar  
56 e ela vai não vai achar. porque isso aí e tá numa interrogaçãozinha  
57 aí e::: quem [vai chegar isso aí. ]  
58 Flavia: [porque olha, o senhor ]lembra que quando a gente conversou no::  
59 telefone, o senhor falou que:: quanto que era o metro quadrado.  
60 Pedro: não, eu sei. doze mil, doze reais o metro linear. o dela lá só tem  
61 quadrado na cozinha, no banheiro:: suíte, entendeu no no banheiro

01 social, no lavabo

02 Carlos: é

03 Sandra: só tem isso por que foi o que foi feito. forro[ liso. forro liso. ]

04 Pedro: [ não, não importa. ]

05 forro liso é [ forro, minha filha, tá entendendo.]

06 Sandra: [ tá! doze hoje. quando eu orcei, ]tá, ( ) seis reais o

07 metro quadrado. mas [eu te paguei na época, te paguei em maio,]

08 Pedro: [ mas você orc-, olha só não, não]

09 Sandra te paguei em abril e maio.

10 Carlos: [forro não, forro a seis reais não pode]

11 Pedro: [ não, não aqui, não isso não existe, p]laca é quatro reais

12 Carlos: forro a seis reais não foi pode não

13 Sandra: ué, tem o nome aqui ca::rlos

14 Pedro: então tá, vê aí

15 Sandra: ca::rlos ca::rlos tá escrito. aqui carlos 232-5250, seis reais o

16 metro l[i near]

17 Carlos: [ ah, ]linear, ah

18 Pedro: sabe por causa de que ela tá querendo inte-, ela tá querendo

19 interromper um processo. o esposo dela interferiu no que ela fez e

20 tecnicamente eu vou te falar assim a gente é show. vou te falar onde

21 a gente fez tem serviço. doutor=

22 Sandra: =só vai falar ( )

23 Flavia: não vão ( )

24 Pedro: no castelo, no castelo do edmar moreira, a gente trabalhou oito meses

25 lá

26 Sandra: a a fonte dele de informaçã[o é só essa ( ) ](fala rindo))

27 Pedro: [ não, não, oito me- ]então vou te falar.

28 aqui, a mazinha foi lá e não ficou, a mazinha foi lá e não ficou

29 Sandra: não ficou [ porque deve ter pedido duzentos reais a mais]

30 Pedro: [ num ficou porque não, não porque não fi]cou, não

31 ficou porque tecnicamente eles ficaram lá uma semana. ele tem

32 problema eles tem problema. na universidade federal eles têm

33 problema, jogaram o teto deles no chão. toda firma tem problema ( )

34 Carlos: mas a firma onde ela trabalha é a embratel

35 Sandra: mas a firma [ não interessa ]

36 Flavia [ não! num vamo::] vão vão

37 Pedro: então pra nós é assim. olha só, o que ela fala que é mil, que deixa

38 de ser mil, pra nós é mil. não é que não ela que pagou os mil,

39 entendeu. nós queremos concluir o serviço, que a gente não acha que

40 tá certo pará do jeito que parou não, de je::ito nenhum. por exemplo

41 foi pintado, tecnicamente a gente viu que não foi problema nosso, nós

42 mesmo faríamos ã:: a gente tem recurso pra fazer, tá entendendo.

43 agora, quem ela chamou lá, ele vai falar o que ele quer. agora, nós

44 queremos terminar o serviço como foi contratado, bonitinho, entendeu?

45 agora, a gente quer saber se a gente vai receber esse dinheiro, já

46 que tem esse impasse à toa todo e ela não nos quer trabalhando pra

47 ela, entendeu. agora [ que que é mil] que que não é mil!

48 Flavia: [ e não tem

49 como] vocês [ ( )]

50 Pedro: [não, é] o que nós temos é conforme foi, ué, conforme foi

51 combinado. a sala ela vai decidir, fomos sábado lá fora de horário,

52 levamos [ um book para ela]

53 Sandra: [olha, eu marquei,]eu cheguei a comentar com você, né=

54 Pedro: =cê [ não marcou uma vez, cê marcou várias vezes]

55 Sandra: [ várias vezes com ele, eu fiquei de peg-, e]u fiquei o dia

56 inteiro [esperando esse cara pra poder levar ]

57 Flavia [ sandra, vamos, vão ficar calma ( )=]

58 Pedro: =é, vam-, é: agora vamos, agora vão, [ senão nós vão perder tempo ]

59 Flavia [ todo mundo vai falar de novo ]

60 Pedro: nós nós fomos num sábado lá, o esposo dela escolher ( ). é mas eles

61 também é que é fica difícil escolher detalhe, tá entendendo. cê vê um

01 book é uma coisa, porque um projeto era uma coisa. cê falou pra ela  
02 que o teu projeto não pode ser executado conforme a mazinha projetou.  
03 Sandra: da sala, né que (houve modificação)  
04 Pedro: por que ela tá falando que a mazinha é perfeita((troca o lado da  
05 fita))  
06 um forro todinho que ela tá alegando que tá ruim porque não foi  
07 retocado porque parou. quando começou colocar placa, ele "pára"  
08 (1.5). então ela não pode nem questionar se empenou ou não empenou  
09 foi irresponsabilidade dela, deles. agora pra nós, nós terminamos o  
10 serviço agora a gente quer saber como é que a gente vai receber. se  
11 deposita em juízo [ ( ) ]  
12 Sandra: [ RECEBER  
13 .]  
14 Pedro lógico nós vamos terminar ué, estabelece a regra ué  
15 Flavia: perai sandra, vão [ ( ) ]  
16 Pedro: [ cê tá] desistindo do serviço, sandra, tá  
17 desistindo cê tem que perder mesmo, uai, eu vou perder. tá desistindo  
18 do serviço cê quer ganhar=  
19 Flavia: =porque ela tá alegando que só tem seiscentos rea::is  
20 Pedro: não, ma- é não, má- é na  
21 Sandra: seiscentos, o flávia, se tivesse pronto as coisas ( ) o acabamento  
22 do [( ), entendeu ]  
23 Pedro: [ então ela a ge]nte vai fazer o serviço dela todinho de graça agora  
24 Sandra: o meu portal daqui [ que não tem nada]lá, tá ,tá da parede  
25 Carlos: [ ( ) que ela qué]  
26 Pedro: então (se eu for fazer o resto ) quê aqui  
27 Flavia: o sr. falou deixa ela falar agora  
28 Pedro: deixo, ué ( )  
29 Sandra: entendeu? o que estaria faltando ali a sala não tem como mexer, cabô,  
30 morreu, tá? mas o que eles já fizeram não está pronto, não está  
31 concluído ( ) o serviço não tá pronto. o pouco que eles fizeram não  
32 está pronto. esse que é o problema. esse que é o problema  
33 Pedro: ( ) não é o fato. foi fazendo e foi deixando pra discutir depois  
34 quanto que corta aqui, quarenta, cinqüenta, sessenta. o tamanho do  
35 vidro jateado a gente sugere pro cliente mas cada um tem um gosto  
36 pessoal  
37 Sandra: depois [ disse flávia ]  
38 Pedro: [ cê quer dois, ]três vidros, cê que- 1, maior, tá  
39 entendendo. a gente não chegou nesse processo porque a gente foi lá  
40 várias vezes pra [discutir a sala]  
41 Sandra: [ várias. ]  
42 Pedro: nã:::o [ nós fomos lá]  
43 Sandra: [gente, que isso.] cês foram lá duas vezes=  
44 Pedro: =duas vezes, o [ negócio ]  
45 Sandra: [eu marquei com o carlos várias vezes  
46 [pro projeto do vidro.]  
47 Pedro: [não, esquece isso, ] esquece isso esquece isso.  
48 Sandra: o proje-, o cara fez pra mim o projeto do vidro liguei pra ele  
49 quinentas vezes eu liguei pra ele nove horas da manhã ele achou ruim  
50 porque[ a gente tava acordando ele  
51 Pedro: que eu que eu que eu indiquei que eu indiquei  
52 Carlos: eu fui sandra, eu fui sandra, eu fui  
53 Sandra: ele falou [ assim "eu ligo assim que eu acordar"]  
54 Pedro: [ nós não vão entrar em acordo não ]=  
55 Carlos: =num vai não  
56 Sandra: eu falei "tá". dez, onze, meio dia eu pegava no serviço meio dia. deu  
57 duas horas eu liguei pra ele já ninguém atendia. eu fiquei de buscar,  
58 eu falei eu te pego pra ficar mais fácil perto do bretas eu tenho que  
59 ir pra embratel eu te pego, eu pe-, eu perdi o sábado inteiro, isso  
60 uma das vezes=  
61 Pedro: =mas aí não, ãh

01 Sandra: esperando ele com negócio do vidro [ pra poder ir lá co]rtar e  
02 acabar

03 Pedro: [ ( ) compromisso]

04 Sandra: entendeu, não adianta, ele não foi. não tô nem falando a questão do  
05 pedro, o dia que o pedro falou que ele ia, ele ia. mas o carlos eu  
06 fechei com ele, ele ficou de ir e ele não foi todas as vezes que o  
07 lucas combinou e que eu combinei a gente levaria ele de carro pra  
08 ajudar e ele não foi, ele não foi.=

09 Pedro: =não vai chegar lá, [ olha]

10 Sandra: [ nós pe]rdemos dia[ ( ) ]

11 Carlos: [ ela tá alegando ]que eu não  
12 fui. o dia que ela marcou no sábado, ela me pegou ali em frente do  
13 colégio ali no grajaú onde eu moro=

14 Sandra: =não, isso [ foi no início carlos ih:::, isso foi antes.]

15 Carlos: [ eu fui no sábado com ela e o esposo dela. ] depois que  
16 já tava pronto o forro de onde ela tá alegando o corredor tá, só que  
17 eu [perguntei pra ele o que que vai fazer ( primeiro com o vidro)]

18 Pedro: [não isso foi depois, foi depois, foi depois, foi da última] vez ô  
19 sa[ndra, foi da última]vez, foi última vez.

20 Sandra: [ isso foi no início]

21 Carlos: ele falou "ó o cara me cobrou muito caro pra fazer o vidro eu não vou  
22 fazer o vidro". aí ele ainda me mostrou, no quarto aonde ela tá  
23 falando ali, no projeto que ela fez com a (gessoteto) teria forro  
24 igual cê tá vendo aqui. nós sugerimos (tipo isso aqui) só que  
25 fechando no teto, tá . não é forro liso igual a gesso teto ia fazer  
26 ((barulho do aparelho de som)). era ( ) morrendo no teto lá em cima.  
27 eu peguei e falei com ele, "ó eu quebrei aqui que vou ter que passar  
28 a fiação" porque tanto é que a casa dela tava tão atrasada o processo  
29 de gesso que não tinha a parte elétrica, porque pra gente entrar com  
30 o gesso teria que ter a parte elétrica. aí o marido dela falou "não  
31 cês podem fazer o gesso depois eu me viro pra fazer a parte  
32 elétrica". cê entendeu. agora o que ela tá falando que eu  
33 não fui que ela tava com o projeto, é mentira porque eu [fu ela o  
34 marido dela ]

35 Sandra: [ah:: carlos como você] é cara de pau, carlos. nós te acordamos nove  
36 horas da manhã

37 Carlos: falou o seguinte "eu não vou fazer porque o cara me cobrou caro pra  
38 fazer os vidro[ jateado" ]

39 Sandra: [ muito cara ]de pau ( ) é pilantra

40 Carlos: então ficou parado do jeito que tá lá ficou parado porque eles não  
41 [( ) ela foi ( ) ]

42 Pedro: [ por isso é que você ]houve o que você não quer, fala o que quer

43 Sandra: ( ) é pilantra ( )

44 Flavia: ô gente peraí [ vão ficar calmo ]

45 Pedro: [tá chamando o ]cara de pilantra, ela tá chamando  
46 [o cara de pilantra, que isso.]

47 Sandra: [( ) ele tá mentindo pra você ] eu acord- lucas ligou pra ele  
48 acordando  
49 [ele, ele falou eu tô dormindo eu ligo pra você daqui meia hora.]

50 Pedro: [não, não peraí, pô cê chamar o cara de pilantra vira coisa ]  
51 pessoal ( ) tá por fora

52 Sandra: não ligou, passou duas horas eu liguei ( ) ( ) [ mentira] cara como  
53 é que

54 Pedro: tá chamando o cara de pil[antra, ] cê ficou  
55 louca

56 Flavia: sandra peraí, a gente tá aqui ( )

57 Sandra: cê tem homem que é homem não mente, cara de pau cara, mentira, eu  
58 detesto mentira, não gosto de mentira nem de criança mentirinha  
59 besta. ( ) homem, isso pra mim num é homem, é moleque. é igual o  
60 lucas falou o problema é fazer serviço com moleque, entendeu. ele é  
61 homem ( )

01 ((barulho de soco na mesa))  
02 Carlos: nós tratamos com ele depois=  
03 Pedro: =cê vê como é que a gente ( ) telefone dela. aí ela num quer que  
04 ele não fala o que quer, não tem jeito ( )  
05 Sandra: que isso, falar que eu tô mentido, como é que cê fala que eu tô  
06 mentindo cê é cara de pau pra falar que eu tô mentindo, cê sabe que  
07 eu te ( ) que isso.  
08 Pedro: cê é mulher mas é uma pessoa cê ficou louca. ( )  
09 Flavia: perai gente. não perai sandra vamo com calma, não , não gente, aqui  
10 não é pra bater boca não. a gente tá aqui pra tentar resolver da  
11 melhor maneira possível. num num vão bater boca não, sandra, por  
12 favor.  
13 Sandra: mas cê viu, ele tá falando que eu tô mentindo.  
14 Flavia: não mas, perai por favor g[ente não, pára ]  
15 Pedro: [ como você falou ][o que ( ) ]  
16 Sandra: [eu tenho provas ]aquí.  
17 eu tenho provas  
18 Flavia: não tá, tá mas se a gente ficar brigando a gente não vai chegar nunca  
19 num acordo tá. eu sei que cê tá brava [que cê não ( ) ]  
20 Sandra: [lógico, mil r]eais é muito  
21 difícil, cara. vai trabalhar pra ganhar [mil reais]=  
22 Flavia: [eu se::i ]  
23 Sandra =( ) [ que isso]  
24 Pedro: [ não ( ) ] nada não sandra, tô falando de dois mil reais  
25 Flavia: ( perai o sandra)  
26 Pedro:  
27 Pedro: e se você me der mil reais pra mim fazer hoje  
28 [eu num quero]=  
29 Sandra: [ deus me livre],  
30 Pedro =hoje eu não quero  
31 Sandra [deus me] livre  
32 Pedro: [pois é,] porque eu não quero trabalhar com[ você. isso aí é:  
33 relativo]  
34 Sandra: [não tô acostumada a  
35 trabal]har com moleque ((barulho de soco a mesa)) porque ele pra mim  
36 ele tá sendo moleque, entendeu. homem que é homem não faz isso, tá..  
37 tá chamando os outros de [ mentiroso eu não ( ) ]  
38 Pedro: [ não fala o que você não quer não sandra, a  
39 gente vai falar o que a gente quer, se limita  
40 Sandra: tenho motivos pra mentir, tá . eu tenho tudo aqui, eu tenho a  
41 porcaria da foto pra mostrar  
42 Pedro: (não porque aí é: demagogia)  
43 Flavia: perai sandra, a gente tá vendo, a gente tá aqui pra te ajudar, pra-  
44 vê perai ( )  
45 Pedro: não ajudar mutuamente, sabe por causa de quê. nós estamos num negócio  
46 que aqui nós vão chegar num acordo, é mutuamente. não é ela que (é  
47 vítima) de nada não nós somos vítimas dela também.  
48 carla: algum problema aí flavia.((carla, advogada do procon, aproxima-se da  
49 mesa, 1ª vez que aparece. fala com flavia))  
50 Sandra ah é!  
51 Pedro: porque se ela interrompe um processo de um trabalho, a gente tá sendo  
52 vítima sabe como é. pode ter certeza que o que a gente tá falando  
53 pra você não é, senão a gente não vive disso  
54 Sandra: ( ) mil reais à toa ( ) idiota ( )  
55 Carlos: agora e se a gente interromper  
56 Pedro: e se [ nós interrompêssemos ]  
57 Carlos: [ se fosse a gente que ][tivesse parado ( ) e aí]  
58 Sandra: [vocês gente trabalhavam ]  
59 tres [dias, recebiam, ]  
60 Carlos: [e aí, hein sandra]  
61 Sandra: não iam mais, [ trabalhavam três dias e não iam mais]

01 Pedro: [ sandra, depois eu falei para a ] sandra, sandra,  
02 eu falei com a sandra aqui, vão fazer um negócio sandra  
03 Carlos: me responde se fosse um contrário  
04 Pedro: ocorreu [ isso em função das ]circunstâncias  
05 Carla: [ existe um contrato.]  
06 Flavia: não, não existe [contrato]  
07 Sandra: [ eu tenho] recibo que eu paguei mil reais  
08 Flavia: ela só tem um recibo  
09 Pedro: olha só aí eu falei com ela, tá faltando mil reais, sandra, a gente  
10 termina você [me dá quinhentos]  
11 Sandra: [e u f a l e i ] que eu não pagaria [mais ]  
12 Pedro: [péra,] pera um  
13 pouquinho, não, foi isso não,[ cê tá]  
14 Sandra: [tá não ]pagaria, não pago  
15 Pedro: então você tá mentindo, [então eu vou fal ]ar pra você, péra um =  
16 Sandra: [eu, mentindo. hum] ((cara indignação))  
17 Pedro =pouquinho, deixa eu falar  
18 Pedro: eu já sou avô, não sou, não sou criança não, eu já tenho é netinho,  
19 tenho três neto. e com meu-, com meu trabalho, num é com pilantragem  
20 não. aí eu falei, cê me dá quinhentos reais quando eu terminar. e  
21 depois de trinta dias cê me dá mais quinhentos que você alegou que  
22 não tinha dinheiro  
23 Sandra: isso aqui nunca foi [falado pra mim]  
24 Pedro: [ah: fo-fo-a:h ]  
25 Carlos: [ ( ) então eu vou levantar e vou embora  
26 Sandra: [ isso nunca foi falado pra mim carlos. o carlos [ virou pra mim]  
27 Flavia: [ não perai, ]ô seu  
28 pedro  
29 Sandra: falou que eu tenho que pagar mil reais [ pra terminar o serviço]  
30 Pedro: [ que é isso ué,então] vou  
31 levantar e vou embora, essa mulher é louca rapaz.ela fala o que ela  
32 quer depois fala que não falou. eu te propus isso aqui, você falou  
33 que não tem dinheiro (2.0) quê isso.  
34 Sandra: ah, tá bom, ah você fala o que cê quer ( ) então pronto. vocês  
35 queriam mais mil reais eu falei que eu não dava.  
36 Pedro: não quero mil reais não, não preciso de dinhei[ro seu não, eu  
37 trabalho ]  
38 Sandra: [ah não, então me  
39 devolve,] me devolve quebra tudo que tá [lá e me devolve eu fico  
40 satisfeita]  
41 Pedro: [ se quebra, se quebrar ]  
42 se eu quebrar cê vai [me dar dinheiro]  
43 Flavia: [ perai gente ]  
44 Sandra: eu fico satisfeita, cê me devolve meus mil  
45 [ reais e tira aquela porqueira que tá lá]  
46 Pedro: [ gracinha ah, tá tá tá porqueira ]  
47 Sandra: umas placas de gesso de ( ) de [ imenda]  
48 Pedro: [ a casa]é sua, a casa é sua, cê  
49 comprou isso  
50 Carla: agressões, gente, não vai chegar a [ lugar nenhum]  
51 Pedro: [mas ela, mas ]ela num veio  
52 fazer [acordo, ela veio desabafar, pô.]  
53 Sandra: [eu vou falar ele vai falar é ]muito complicado  
54 Carla tá, então aqui nós estamos aqui pra tentar uma conciliação, esse  
55 negócio já começou errado a partir do momento que não existe um  
56 contrato de prestação de serviço entre as partes,[ tá. então ]  
57 Pedro: [ isso aí ]já é um fato  
58 consumado  
59 Carla: uma coisa que começa errado acaba=  
60 Sandra: =exatamente  
61 Carla: acabando errado também, [então mas a intenção]

01 Sandra: [e até me ( ) ]  
02 Carla: essa reunião aqui hoje é uma conciliação, tá. chegar num acordo em  
03 comum. agora, discuti::r, trocar ofensas, não vai chegar a lugar  
04 nenhum. então cada um tem que manter a calma e tentar entrar num  
05 acordo, porque se não entrar, vai sair daqui do mesmo jeito que  
06 entrou, tá. então a gente tem aqui que se acalmar, ver a proposta de  
07 cada um e ver se há acordo e se não há. se não houver não vai ter  
08 jeito de resolver aqui. cês vão ter que ir na justiça resolver,  
09 entendeu. porque não existe um contrato de prestação de serviço pra  
10 gente dizer se foi descumprido o prazo, se foi descumprido forma de  
11 pagamento, se foi descumprido forma de serviço a ser executado. não  
12 existe nada por escrito que a gente possa discutir em cima. então a  
13 gente tem que usar aqui o bom senso, tá? você contratou um serviço,  
14 tá insatisfeita, não foi feito no prazo devido. eles alegam também  
15 [ que:::]  
16 Pedro: [nós tiv]emos problema ( )  
17 carla: que não foi feito, que hou-, que houve problemas. então, cada um tem  
18 o seu lado, os seus as suas razões. nós estamos aqui pra tentar  
19 chegar num consenso. se for possível, ótimo. se não for, cês vão ter  
20 que resolver isso em outro lugar, entendeu. com perícias té::cnicas,  
21 com processos judiciais, tá.  
22 Sandra: ähn, rân  
23 carla: aqui é conciliação. discutindo nós não vamos chegar numa conciliação.  
24 então eu pergunto, há meio de algum acordo, tem como eles terminarem  
25 o serviço  
26 Pedro: é o que nós propor, a gente vai propor isso=  
27 carla: =só um minuto  
28 Sandra: olha só, o negócio é o seguinte. eu não quero que eles terminem com  
29 base naquilo que já foi feito, porque eu paguei mil reais acreditando  
30 igual cê falou eu teria até que ter um contrato. eu não tenho porque  
31 tudo que eu tenho foi anotado de combinar, tá, de preço, isso é isso,  
32 isso é tanto, isso é tanto. ((barulho no fundo)) eu acreditei, eu  
33 confiei tanto é que ele mesmo acabou de falar ainda há pouco que  
34 achou até legal que eu já tinha pago, chegou na cozi, não tinha nem ( )  
35 eu já tava pagando, paguei mil reais, entendeu? só que o que tá lá  
36 primeiro não fo- o pouco que tá lá não foi concluído, entendeu. o  
37 cara, os pintores que eu fiz orçamento, todos eles falaram "olha  
38 infelizmente esse teto de forro liso eu tenho que dar três mãos de  
39 massa porque as placas são muito ruins, são todas muito remendadas",  
40 tudo quebrado, quebradinho, mal feito. a minha sala não tem condição,  
41 tá olha olha o tipo de placa, olha as quebras da minha [ sala,  
42 minha sala tá assim, tá.]  
43 Pedro: [ é mas aí é rejunto, a ]placa não foi  
44 rejuntada, ela encaixa e não foi rejuntada, interrompeu. não, é que  
45 ela tá alegando  
46 Sandra: mas o que tá [rejuntado, o que tá rejuntado]  
47 carla: [primeiro eu tô ouvindo ela, ]primeiro eu tô ouvindo uma  
48 parte, depois ouvir outra  
49 Sandra: não num tô nem contando a que, com ela eu tô contando o que foi  
50 feito, tá. em consideração ao que foi feito. o teto o cara vai ter  
51 que arrumar ele todinho, dá três mãos de massa pra tirar essas  
52 imperfeições, tá. ele tá [ quebradinho ( ) ]  
53 carla: [ só que::: sandra,] o serviço ainda não foi [concluído]  
54 Pedro: [ n ã o, ]  
55 exatamente.  
56 Sandra: não, não, não foi porque, o que aconteceu, eles trabalhavam três  
57 dias da, aí faltava[m aí]  
58 Pedro: [porqu]e o marido dela interrompeu  
59 Sandra: chegava na época de receber, de pagar, eles iam lá na embratel, fazia  
60 chequinho, beleza, tá, passou. trabalhavam mais três dias, cabô! não  
61 foram mais e sumiam. aí um dia ele ( ) chegaram lá pra trabalhar meu

01 esposo falou assim olha, eu não quero que continua, porque tava nessa  
02 situação da sala, a gente vai ter que resolver um monte de coisa e tá  
03 che-, o outro cara já tinha ido lá falou que o teto já tava aquilo,  
04 do mês[mo jeito, mesmo porque o que que aconteceu]

05 carla: [tá então resumindo você não quer que eles t]erminem  
06 Sandra: o o meu esposo falou assim, "gente não é possível eles só vêm aqui  
07 pra trabalhar na hora de receber". ele falou as- aí ( ) um tempão.  
08 quando já ia vencer o outro-, a outra mensalidade, a outra prestação  
09 eles apareceram. a gente falou "não quero", ele tá no direito dele  
10 porque, igual eu tô falando, você trabalhar e receber mil reais, cê  
11 ganhar mil reais é muito difícil. cê imagina se eu fosse assalariada.  
12 pra- pra- ( ) entendeu? é muito dinheiro pra nada, pra nada. tanto é  
13 que ele falou "eu não quero mais mexer com esse pessoal", só que o  
14 dinheiro foi meu, eu tô me sentindo prejudicada. eu sei o que que é  
15 trabalhar pra ganhar mil reais ( ) quê isso!

16 carla: você então não confia no serviço [dele]  
17 Sandra: [de jeito nenhum  
18 carla: não quer que eles terminem  
19 Sandra: não quero, o que eu queria é que os mil reais que- que eu já paguei  
20 fossem feitos. mil reais porque nem isso lá tem  
21 Pedro: (depois eu falo)  
22 Sandra: depois parou. isso aqui eu não quero nem que mexa porque eu vou  
23 mandar derrubar, já liguei pra moça que tinha feito o projeto. eles  
24 aproveitaram o projeto falando que ia fazer pra mim, entendeu. pra  
25 ela fazer o que eu fiz pra mim. agora, o que já tá lá feito forro  
26 liso  
27 carla: você tá dizendo que o mil reais que você pagou quer que seja feito e  
28 ao mesmo tempo cê tá dizendo que [não, que não tem jeito]  
29 Sandra: [ não, eu não quero ]que eles  
30 terminem porque faltam mais [ mil reais]  
31 Pedro: [nosso serviço] é tão ruim assim, ela vai se  
32 sujeitar ao nosso serviço ruim, ah é  
33 Sandra: ( ) entendeu? é dois mil, [ eu já dei mil, eu já ]dei mil  
34 carla: [ você queria que o:::]  
35 Sandra: só que o que eu já paguei de mil reais não tem [ em serviço lá]  
36 carla: [ não tem em se]rviço  
37 ou em material  
38 Sandra: não, então que eles completem os mil reais, beleza. completou,[ tchau  
39 ]  
40 Pedro: [aí  
41 entã]o cê vai ser dona do mundo porque cê qué tudo que cê qué, pô  
42 carla: então aguardar- [ agora vamos ouvir]  
43 Pedro: [ ó nós não vamos a]ceitar de hipótese alguma nós não  
44 vamos aceitar. nós terminamos ela deposita em juízo ( ) esse  
45 dinheiro que foi contratado, cê entendeu.=  
46 carla: =sr. alega que terminou [ o serviço. ]  
47 Pedro: [ não terminou] nada terminou nada  
48 Sandra: mas você quer dinheiro  
49 carla: o sr. já fez os mil [ reais que tão lá ]  
50 Pedro: [ não, os mil reais,] eu num num-, não, porque  
51 nós, aí: entrou num mérito da questão que ficou vago, tá entendendo.  
52 até ela alegar que não tem mil reais, mas ela nos contratou pra fazer  
53 dois mil reais, ela tá se dando o direito de parar no meio do caminho  
54 porque alguém falou isso pra ela (1.4) tá entendendo. o problema dela  
55 todo que ela criou um impasse que ela num num aceita a gente mais  
56 Sandra: (num falou nada)  
57 Pedro: mas ela quer que a gente faz um serviço que ela acha que deve, que  
58 ela parece que é dona do mundo.[ isso nu num existe ]  
59 carla: [ma- há quanto tempo i]sso foi  
60 [ contratado.]  
61 Sandra: [ a b r i l

01 ]  
02 Pedro: porque eles interromperam e até hoje eles não voltaram a  
03 [falar mais nada]  
04 Sandra: [ abril, maio ]  
05 Pedro: nós ligamos pra pro lucas, lucas esposo dela, que quan- ela fechou um  
06 serviço era noiva do esposo dela. e: fechou com a gente sem a  
07 presença dele. daí um pouquinho quando nós fomos executar o esposo  
08 dela participou ela ficou ( ) demais. deu um choque de  
09 relacionamento. mas até aí nós estamos acostumados também, entendeu.  
10 quando a gente falava com ela, ele estava presente mas não definia,  
11 eles estavam indecisos, que é um negócio difícil de detalhe de você  
12 definir ( ). agora o que que é bom e o que é ruim, aí aí eu vou  
13 questionar com você que eu vivo de gesso há 16 anos, entendeu. e eu  
14 fiz lugares que eu posso provar que eu fiz que eu tenho qualidade.  
15 agora, você falar é um direito que ela tem. essa sala aqui ((pega a  
16 foto e mostra fazendo barulho)) começou a ser feita essa sala aqui  
17 que vai ter que rebaixar tá vendo esses (canto que tá em "vê"). a  
18 princípio no projeto não tinha como cê vai jogar uma luz indireta  
19 esses cantos tem que ser rebaixado e ela não tem mais altura não tem  
20 pé direito, ela ficou baixa. tem uma escada que sobe pra pasandra de  
21 cima. esse espaçamento aqui essa placa é bisotada tem que ter isso  
22 aqui pra poder rejuntar. e depois tem que emassar, que nem cê faz uma  
23 parede depois tem que emassar uma parede. é acabamento final. se ela  
24 vai duas mão de massa, não tem problema, é isso mesmo. é uma num  
25 sentido outra no outro. o pintor tem que trabalhar, ele não tacá  
26 tinta na coisa não. massa existe é pra isso mesmo. então o que ela tá  
27 alegando lá, vai ter que ser feito mesmo, mas não por falt- falha  
28 nossa. por exemplo alguma coisinha que fica no gesso, a massa que  
29 compõe não pode tá desnivelado. aqu aqui interrompeu, não foi  
30 emassado não foi nada e não, ele não quis mais entrar em contato com  
31 a gente. eu tirei os negócio lá, falei não, tudo bem (ficar a  
32 critério dele) dele. agora assim se tem mil reais não tem mil reais  
33 nosso negócio é dois mil reais, tá entendendo. eu num num coisa não  
34 carla: mas o senhor o senhor é o pedro.  
35 Pedro: pedro.  
36 carla: ô seu pedro é igual eu falei. a gente tá aqui pra tentar resolver  
37 Pedro: eu sei mas ela ela quer resolver do jeito dela  
38 carla: todos os dois [ todos os dois estão insatisfeitos]  
39 Pedro: [ a gente termina o serviço dela lá]  
40 carla: ela não quer [ que, ela não quer que termina o serviço]  
41 Pedro: [ nã:o eu tô satisfeito, eu não tô insati]sfeito, então  
42 ela perdeu, então ela perdeu  
43 Sandra: ( )  
44 carla: ela não quer que termina o serviço. o serviço não foi feito no tempo  
45 [contratado]  
46 Pedro: [olha olha ] só não mentira, [aí:: é mentira ele parou o serviço]  
47 Sandra: [ não nem foi tempo não, eu não  
48 c]oloquei tempo não  
49 Pedro: ele interrompeu, ele interrompeu como é que você quer que a gente  
50 conclui  
51 Sandra: ( )  
52 Carlos: ( ) dez dias ela teria que pagar. a gente ia ter que esperar três  
53 meses pra receber o serviço  
54 carla: tá, mas  
55 Carlos: aí ela ia [alegar que nós ganhamos em dez dias dois mil.]  
56 Sandra: [eu nem tive pressa não, não é que ( ) pressa] [ não ( )  
57 )]  
58 Pedro: [o  
59 problema] deles não foram isso não. a casa deles tava num processo  
60 (por exemplo) a cozinha só podia ser rebaixada quando colocasse o  
61 azulejo. mas eles ô::: pedreiro deles é um cara muito bom, mas lento.

01 mas nó também ( ) então nós saímos deixava uma (frentezinha) de  
02 serviço maior pra você viabilizar, senão cê vai lá faz um negócio tem  
03 que ir embora, aí então nós deixávamos co-. aí depois eu até  
04 concordei com ela, ela tinha pago mil reais e o serviço ainda tava  
05 por acabar. então falei assim "também ( ) a gente acaba o serviço e  
06 depois cê dá os quinhentos", entendeu, na hora que nós terminamos, e  
07 trinta dias posterior você paga o resto. mas o esposo dela eu não sei  
08 se ele confiou desconfiou da gente, parou (1.0), tá entendendo. e aí  
09 criou esse impasse todo, mas tecnicamente o serviço dela não tá  
10 concluído pra falar que tá ruim. aonde está concluído é o quarto, tá  
11 bom, tá entendendo. a sala interrompeu, essa sala vai, essa placa não  
12 foi cravada ela empenou, nós tínhamos que tirar, eu falei com ela  
13 "isso aqui vai ter que tirar mesmo de fato". a sala vai ter que  
14 tirar ( ) tá entendendo. mas o rejunto não rejuntou não. agora ,  
15 nós já nos só termina-, pra gente ganhar dinheiro a gente tem que  
16 terminar (o serviço de[la ( ) ]

17 carla: [quantos po]rcento do serviço tá  
18 feito

19 Pedro: não, o percentual que tá lá tá:::, tá em termos porque só falta  
20 cortar os vidros jateados, cortar e colocar moldura. ela não decidiu  
21 o tamanho que ela quer do vidro. do jeito que ela é se colocar deste  
22 tamanho ela vai achar ruim, se por deste a:: então ela que [define]

23 Sandra: [ ( ) ]

24 Pedro: não eu tô falando que cê tem opinião própria. eu tô falando que eu vô  
25 pô sua opinião, é isso que eu tô falando. não tô falando mal de você  
26 não, entendeu. cê que tem que decidir, pô eu, eu sugeri pra eles uma  
27 pessoa que mexe só com vidro. ele projetou pra ela, pra viabilizar  
28 pra ver, tá entendendo, já que a nossa área é gesso [ aí:: eu  
29 num sei ]

30 Sandra: [ tá chegando onde ] eu  
31 quero

32 Pedro: vai chegar sempre, [ vai chegar sempre]

33 Sandra: [combinamos, tá, ]liguei pra ele várias vezes  
34 eu [liguei cedo ]

35 Pedro: [não esquece,] esquece isso aí, sabe porque do vidro, do vidro  
36 Sandra: ele tava dormindo era [ 9 e pouca da manhã ele disse]

37 Pedro: [porque o rapaz falou comigo, ]pedro

38 Sandra: tudo bem eu ligo daqui meia [hora. eu fiquei esperando]

39 Pedro: [cadê o projeto do vidro ] do vidro

40 Sandra: ele ficou esperando. não tá comigo, tá com ele. cê quer que eu ligo  
41 pra ele.

42 Pedro: pois é, aí. se tivesse na nossa mão, ô pedro faz isso aqui,  
43 [faz isso aqui, ele falou comigo]

44 Sandra: [ mas olha só, o projeto] começou, dá licença ((pega o projeto)), com  
45 isso aqui, pergunta pra mim, tem alguma coisa disso aqui lá

46 Pedro: mas isso aqui é vidro [ como é que eu vou cortar, como cê corta é  
47 um:::]

48 Sandra: [ isso é vidro. tá, e se fosse igual a esse  
49 daqui] o mínimo que cê teria que fazer a moldura e deixar pra  
50 encaixar o vidro, mas nem é isso porque a gente pegou uma coisa mais  
51 simples. o cara ( ) tá. [ eu liguei pra ele]

52 Pedro: [ (mas ela não me ]entregou)

53 Sandra: ele falou "eu tô dormin- eu tô acordando daqui meia hora eu te ligo".  
54 não liguei eu fui pra minha casa da minha mãe fiquei esperando. dez  
55 horas, onze horas, meio dia, eu liguei pra ele, ele falou "olha, eu  
56 tô descendo, eu tô esperando uma cara trazer umas tintas é já vou  
57 descer". eu falei "então tá que eu te pego de carro porque minha obra  
58 é longe, eu te pego de carro". ele falou assim, "daqui a pouco eu te  
59 ligo". meio dia, meio dia e meia, uma hora, duas horas, pergunta se  
60 ele me ligou e eu esperando. eu tinha que tá na embratel meio dia.  
61 ligo eu pra embratel, "olha eu vou atrasar tá mas daqui a pouco eu tô

01 chegando". até que chegou o ponto que eu liguei pro meu esposo e  
02 falei, "olha ,lucas, são duas e pouca eu tenho que ir embora, eu não  
03 posso esperar mais o carlos" ( ) porque a gente foi ao cara  
04 do vidro que ele indicou o cara fez o [ projeto entregou por lucas]  
05 Pedro: [ ele fez ( ) ele foi te pr]ocurar  
06 Sandra: pra gente conversar. só que depois disso [ não teve mais (acordo)]  
07 Pedro: [ mas eu perguntei pra]  
08 ele ( )  
09 Sandra: quando eu tentei ligar pra ele de novo, cê precisava ver eu falei  
10 assim "olha, se a gente não tentar resolver eu vou procurar um  
11 advogado". ele falou, "pode procurar, a gente se vê no tribunal".  
12 [ ele falou barbaridades comigo ]  
13 Pedro: [ não, não, sabe o que ele falou] com ela, vão fazer o seguinte  
14 Sandra: eu falei "é uma pena que o gravador digital da embratel não tava  
15 funcionando porque senão eu pegava direitinho essa ligação  
16 porque que a gente [tem como ( )". infelizmente, infelizmente]  
17 Pedro: [ele falou com ela o seguinte. vão fazer um] negócio, já  
18 que não nós não entramos num acordo é melhor que seja num órgão, pode  
19 ser aqui ou em qualquer lugar, é menos mal porque você tá  
20 intermediando tá sentindo dificuldade de intermediar para que nós  
21 saímos daqui com uma solução pronta. nós não temos dinheiro,  
22 entendeu, nós temos mão de obra. para que nós colocar uma uma pessoa  
23 lá pra fazer pra [ela tem que ter, tem não, tem mil,  
24 mas não, mas aí, mas ela]  
25 carla: [tem mil, eu quero saber o seguinte, tem mil reais.]  
26 Pedro: mas ela que tá estabelecendo que mil. nós temo é dois mil, a gente  
27 quer [fazer o serviço dela. ]  
28 Sandra:\_ [tinha que ter pelo menos] quantos por cento.  
29 Carla: o contrato completo é dois mil  
30 Pedro: o contrato dois mil, isso aí::  
31 Sandra: (flávia, não concordo)  
32 carla: tá, mas ela não quer [ mais , ela não quer mais ]  
33 Pedro: [mas não tem discriminado,] mas não tem  
34 discriminado, mas não tem discriminado  
35 Carla: que cês façam o serviço cês tão discutindo não tem nem mais clima  
36 [pro senhor ir dentro da casa dela fazer]  
37 Pedro: [ mas nós não temos o dinheiro, mas eu ]não tenho dinheiro pra (ela,  
38 quer que eu dou) os quatrocentos reais dela como.  
39 Sandra: dr. adriana, se eu paguei mil reais, quantos por cento tinha que ter  
40 de serviço pronto.  
41 Carla: não. eu quero saber o seguinte.  
42 Pedro: não  
43 Sandra: cinqüenta porcento pelo menos, a sra. concorda.  
44 Pedro: não, então vamos lá, vamos lá, vamos lá. olha só, eu fiz três  
45 quartos dela aí, aí ela vai entrar noutro mérito, não vai chegar não  
46 Sandra: vou te dar os valores desde o início  
47 Carla: ô:::, só um momentinho, deixa eu acabar de perguntar pra ele. eu  
48 queria saber , sr. pedro, entre serviço e material o que que tem na  
49 casa dela.  
50 Pedro: serviço e material não num num a gente não sabe falar assim não sabe  
51 por causa de quê, serviço de decoração às vezes cê (cobra) um valor  
52 em função da dificuldade, grau de dificuldade. a gente vai cortar  
53 vidro jateado, cê tem que cravar lá, o material em si é barato, mas a  
54 mão de obra é cara, ta entendendo. então o problema dela [todinho]  
55 Carla: [ o sr.]tem que ter  
56 uma noç[ão se o sr. fez 10, 20, 30, 40, 50% de serviço, ué ]  
57 Pedro: [ não, não não, é porque eu posso cobrar dois mil reais,] não  
58 isso dá, nós fizemos mais de 50%, ué. o custo maior, o maior é a  
59 placa de gesso, que custa mais  
60 Sandra: adriana, isso aqui (1.5) não eu tenho os valores  
61 Pedro: por exemplo tudo que gastar mais é a placa de gesso=

01 Sandra: =ele falou que não considera  
02 Pedro: olha só cozinha foi, lavabo foi, banheiro social [foi]  
03 Sandra: [tá,]então vão  
04 somar, cem reais da cozinha, tem os preços aqui ó, tá  
05 Pedro: banheiro suíte foi, os três quartos foram, tá entendendo. o que custa  
06 pra gente mais caro, tá entendendo. o que nós íamos fazer pra frente,  
07 é onde ela nos interrompeu, tá entendendo. então tá difícil porque  
08 nós não temos dinheiro. [ ela não quer a nossa mão de obra]  
09 Sandra: [ ele tá falando que isso aqui não] adianta, se  
10 tivesse pronto os quartos trezentos reais, tá não tem [( ) ]  
11 Carla: [isso] é o que valor do  
12 [da mão] de obra ou do serviço  
13 Sandra: [total,] total, tudo do [serviço ]  
14 Pedro: [ isso vo]cê colocou  
15 Sandra: o corredor duzentos reais, se estivesse pronto. mesmo vão sup-, vão  
16 pensar que tá pronto. quinhentos, mas num tá pronto, tá. isso com  
17 rebaixo de dois vidros. o banheiro suíte cem reais, vão pensar que  
18 tá tudo bem, cem reais. isso aqui não conta. friso trinta reais, que  
19 também não foi colocado, tá,  
20 Pedro: então sua casa ia custar mil mil reais, ô,  
21 Sandra: então quer dizer, eu já teria  
22 [nem aí num tem mil reais, dá seiscentos reais se estivesse pronto,  
23 tá.]  
24 Pedro: [sua casa toda ia custar mil, tá. olha só, suponhamos que ela tá]  
25 falando aí, tudo bem  
26 Carla: mas você tá falando de material  
27 Sandra: não, de serviço, quanto ficaria aquele quarto, quanto ficaria a  
28 [cozinha, cem reais, seiscentos reais de serviço. ]  
29 Pedro: [ não, não. suponhamos, mas suponhamos ]quanto custou a sua  
30 sala, não quanto custou a sua sala, então soma o que você tá falando  
31 aí.  
32 Sandra: ué, a sala tá pronta.  
33 Pedro: não, tô falando, soma aí  
34 [seiscentos que você tá falando ( ), mil e duzentos. pra dois mil  
35 ( )]  
36 Sandra: [ não, então tá. mil e duzentos se estivesse pronta, olha, ]a  
37 minha sala, isso aqui é só uma parte porque o resto nada tem nada,  
38 [ o resto tá assim, ó ]  
39 Pedro: [ah:: não, mil e duzentos ah::]é dois mil, olha só não, sandra, aqui,  
40 você tá falando que, aqui, dá licença.  
41 Sandra: isso aqui eu tirei essa foto domingo.  
42 Carla: isso aqui você tá pondo o serviço inteiro.  
43 Sandra: isso aqui é o serviço todo que  
44 [ foi me passado, foi- eu fechei em cima disso ]  
45 Pedro: [ então tá, soma quanto deu aí, soma quanto deu aí.]  
46 Sandra: vão ver.  
47 Carla: trezentos , quinhentos , seiscentos , mil e duzentos, mil trezentos e  
48 trinta.  
49 Pedro: tá vendo [ foi sugerido pra ela uma coisa ]  
50 Sandra: [ mil trezentos e trinta pra dois mil cadê o resto.]  
51 Pedro: não, não, não::o, aquilo é o total, menina, você tá falando o que você  
52 quer. era dois mil tem mil e trezentos, pô.( )  
53 Sandra: então tá  
54 Pedro: ( )  
55 Sandra: só que você fez a sala que valia seiscentos.  
56 Pedro: não tá, mas não tá aqui ó. não::o dá licença, a sandra não não  
57 [ acompanha o raciocínio]  
58 Sandra: [ ah, não vai rabiscar a] minha folha nem pegar  
59 Pedro: [acompanha o raciocínio, se o total era mil e trezentos ]  
60 Sandra: [pensa bem, vão vê o que ele fez, vão pensar ] que os  
61 quartos está[o todos prontos, trezentos]

01 Carla: [prim eira-m mas primeira ] coisa (uma coisa). se aqui tá falando  
02 mil e trezentos porque que cê contratou dois mil.  
03 Sandra: dois mil por quê? porque faltou incluir aqui o lavabo, [o banheiro,]  
04 Pedro: [o lavabo ]é  
05 um banheirinho, aqui! que isso.  
06 Sandra: a cozinha, onde ele me deu o preço do portal da sala de trinta reais,  
07 tá.=  
08 Pedro: =( ) quatrocentos reais o:: coisa a::: aquele banheirinho lá e  
09 aquela cozinha.setecentos reais, cê é doida! (1.51) por isso que não  
10 tá fechando esse valor  
11 Sandra: não voc- olha só. trezentos, corredor quinhentos, o banheiro cem. só  
12 que são três ba-, são dois banheiros, du- cem o suíte, o outro a  
13 sala ( ) seiscentos, trinta da cozinha, trinta do friso do lavabo  
14 que ele não fez, a cozinha cem. aí faltou o meu- o outro banheiro que  
15 provavelmente seria cem reais porque é forro liso igual é o lavabo.  
16 ele falou, olha eu vou fazer tudo pra você de quatro vezes dois mil.  
17 eu falei, tudo bem, dois mil de quatro vezes, quatro cheques de-  
18 quatro pagamentos de quinhentos. foi o que eu fechei.  
19 Pedro: cê vê como é que cê tá equivocada, que cê apresentou mil e trzentos  
20 reais  
21 Sandra: então, meu filho, então de mil e trezentos cê me deu orçamento de  
22 dois mil, cê tá me dano o cano de quanto então de setecentos né.  
23 Setecentos.  
24 Pedro: nã:o. cê tá falando, cê está falando; você está- escreveu aí o que  
25 cê quis (2.0).cê quis (2.0) tá com sua letra aí. tá com a minha  
26 letra.  
27 Sandra: que eu escrevi o que eu quis o quê, meu filho. eu tenho agenda, eu  
28 tenho agenda! tá vendo. isso é-, isso aí é a gente não ter contrato,  
29 você trabalhar com gente que não tem contrato é uma  
30 p[orcaria! cê tá vendo.]  
31 Carla: [sandra! nós, eu tô- ]eu tô percebendo aqui, exatamente; que nós não  
32 vamos chegar em lugar nenhum.  
33 Sandra: porque ele tá falando que foi que eu que eu inventei da minha cabeça!  
34 [eu tenho ó.]  
35 Pedro: [não, eu num tô] falando que inventou não eu tô falando que você  
36 escreveu  
37 Sandra: ó, olha só pra você ver. gessoteto que foi num dia, pedro no outro  
38 dia. eu vou inventar isso aqui. eu nem devo ter essa caneta pra ter a  
39 mesma letra, dessa mesma caneta.[que isso. tava demorando falar isso  
40 ( ) ]  
41 Carla: [deixa- vamos chegar aqui numa conclusão ],  
42 tá: voc- ó, o proc- nós aqui no procon temos uma limitação técnica.  
43 nós não temos peritos pra mandar na sua casa pra avaliar infelizmente  
44 o que foi feito, o que falta pra ser feito, qual seria o valor de  
45 mercado do trabalho. nós não temos peritos pra isso que é o... como  
46 já já deu pra perceber que vocês não vão chegar a num consenso,  
47 entendeu, cês não tão falando a mesma língua, então num vai ter jeito  
48 da gente chegar aqui num acordo. a gente vai ter que, infelizmente,  
49 te encaminhar pra justiça, porque lá você vai poder ped[ir uma ]  
50 perícia técnica,  
51 Sandra: [ hum-hum]  
52 Carla: um um profissional da área pra [ avaliar o que foi feito lá]  
53 Pedro: [ é:: m e l h o r ]  
54 Sandra: hum-hum, hum-hum ótimo  
55 Carla: dentro, dos dois mil, o que tem, o que foi feito, o que falta pra  
56 fazer pra chegar num consenso de quem deve quem, entendeu. porque nós  
57 aqui, infelizmente, não temos como nomear peritos pra fazer esse tipo  
58 de avaliação e nem eu nem flávia entendemos nada pra chegar lá e  
59 dizer .. né, quem tá com a razão, quem deve quem, a proporção que foi  
60 feita, se a qualidade do que foi feito, infelizmente não tem como,  
61 como entrarmos nesse mérito. agente marca essa convocação como eu

01 disse, tentando uma conciliação, mas como infelizmente não  
02 conseguimos chegar num consenso, a gente vai ter que encerrar isso  
03 aqui e en- e colocar , encerrar a ficha como outros procedimento que  
04 s[eria o que]

05 Sandra: [ hum-hum, ]ótimo

06 Carla: a reclamante não não chegou num consenso. você procura a justiça,  
07 porque isso depende pra:: pra gente (1.68) chegar numa conclusão do  
08 que foi feito o que que falta pra fazer dentro do orçamento né qu[e  
09 você tem]

10 Sandra: [hum-  
11 hum, ]que eu tenho

12 Carla: é necessidade de um profissional avaliar. tá certo.

13 Sandra: tá ótimo.

14 Pedro: ( )

15 Carla: infelizmente num (5.78). é uma pena não conseguir resolver isso logo  
16 né. porque normalmente nessas reuniões a gente consegue chegar num  
17 consenso. foi pago mil rea::is, o que foi feito lá por exemplo dá,  
18 foi feito mais ou menos mil, morre por aqui, ninguém deve ninguém. ou  
19 foi feito oitocentos, te dou duzentos, ou foi feito mil e duzentos cê  
20 dá me deve duzentos. sempre chega-se num consenso, mas infelizmente,  
21 com vocês aqui, a gente não tá conseguindo chegar a conclusão  
22 nenhuma. (1.46) e pelo o que eu já vi, a Flávia já ficou aqui a  
23 bastante tempo, já tentei intervir e continua o mesmo impasse, né.  
24 então a gente (2.66) vai depender de opiniões de terceiros  
25 especializados pra avaliar esse caso, principalmente porque não  
26 existe um [contrato ]

27 Sandra: [contrato, hum-hum]

28 Carla: pra gente se basear em tempo de execução de serviço, em realmente o  
29 que que foi contratado.. então é bom até pra aprender né. acho que  
30 até pra ambas as partes. o contrato poderia servir de ( ) para os  
31 dois né.

32 Sandra: com ( )

**((barulho no fundo))**

## **ANEXO 11**

## **Segurocard**

Participantes: Mediador 1: Angélica; Mediador 2: Lys; Reclamante 1: Mateus;  
Reclamante 2: Sara; Reclamada: Kelly  
Colaboradores (data da gravação:15/12/2004; versão:27/11/2006):  
Eliana dos Santos Rangel e Vivian Faria Weiss

01 Sara >>só:: que a segurocard falou comigo que não tinha problema.  
02 (0.2) então alguém tem que assumir, ué.  
03 Angélica o que eu vejo aí, é um vício de informação que caracteriza um  
04 vício de informação>> quer dizer<< a senhora foi informada que  
05 a senhora teria direito a esse card?  
06 Sara FU::I informada. a segurocard me informou. ela me ofereceu  
07 inclusive um seguro que ela falou comigo, << ninguém sabe (0.2)  
08 o dia d' amanhã. eu também não queria tá inválida hoje.  
09 Angélica << lógico.>>  
10 Sara aos cinquenta e cinco anos sem enxergar nada, (.) EU fiz o  
11 tratamento pra dá tudo CERTO, mas não deu.vou fazer o quê. (0.2)  
12 que que eu vou fazer.  
13 Angélica ° tá certo. °  
14 (0.5)  
15 Sara agora tenho carteirinha de deficiente tenho TUDO. agora,  
16 <<quero meus direitos>>, foi prometido por telefone.  
17 [então eu tenho direito.  
18 Angélica [quem foi que ligou?  
19 Sara AH, agora ninguém sabe.  
20 Angélica mas a senhora lembra?  
21 Sara eu num lembro.  
22 Angélica [quem poderia ter ligado.  
23 Sara [mas tem gravado, tem gravado na segurocard .( 0.2) tem gravado  
24 na segurocard, eu não enganei a ninguém.  
25 (0.8)  
26 Sara e nem quero enganar. °eu quero que isso aí fique bem claro.°  
27 não enganei e não quero enganar.  
28 Angélica no caso dela é precoce na da da da da  
29 Kelly mas eu expliquei que a segurocard faz apenas a cobrança  
30 Angélica não foi ela, não foi ela que fez, entendeu?  
31 Sara uhum .  
32 Angélica então,>> isso não pode virar uma coisa pessoal.<< <<ela>> veio  
33 aqui como:: é é é advogada pra defender a empresa dela. a  
34 senhora tá nos seus direitos e a gente tem que mediar a  
35 situação, né?  
36 Mateus hum é.  
37 Angélica é::: a gente tem que chegar num num concenso. .hhh quem é que  
38 vendeu? quando foi vendida? >>entendeu?<< aí:: isso pra gente  
39 apurar aqui >>por exemplo<< essa gravação porque todo lugar tem  
40 gravação, °dona maura °  
41 Kelly é.  
42 Angélica dona maura, todas elas tem te::m ((celular toca))  
43 Kelly a gente só não sabe o período, que ela falou que isso já tem  
44 dois anos, não sabe até quando a empresa guarda.  
45 (1.0)  
46 Angélica ahn.  
47 Kelly não sei como é que acontece, os papéis, isso fica gravado  
48 Angélica eu acho que, que aí é::: cê tem cê tem[( )  
49 Kelly [a segurocard ?  
50 Angélica quando a senhora, eles eles ligaram pra senhora oferecen-  
51 oferecendo um produto.  
52 Sara são dois contratos que eu tenho com a segurocard.  
53 Angélica ãhã , aí a senhora falou lá no momento que que=  
54 Sara não eles sabiam, desde quando eu COMecei a comprar no segurocard  
55 eu já tava encostada.  
56 (0.5)  
57 Sara tava afastada.  
58 Angélica mas eu digo o cartão de crédito.  
59 Sara de crédito eu já estava en- encostada, eu nunca enganei. aí a

60 segurocard veio e me ofereceu, passaram mel na minha boca,  
01 [eu tava falando com ela.  
02 Mateus [do seguro.=  
03 Sara = do seguro.  
04 Angélica alegando que o seguro [era cubria invalidez.  
05 Sara [cubria, cubria meus problemas.  
06 Mateus se por se por é:: o se é o pra você tentar entender nós vamos  
07 falar, porque veja bem, quando ela ofereceu o seguro, ela não  
08 falou que o fato dela tá encostada tirava esse direito dela, ela  
09 ficou calada. aí agora, como vem invalidez, que ela mos- que ela  
10 tem agora aí então oh vamos ver então quais são os nossos  
11 direitos. aí agora não aparece ninguém pra falar desses  
12 direitos.  
13 Angélica a senhora tinha acesso ao contrato?  
14 Sara hein?  
15 Angélica a senhora tinha acesso a esse [contrato?  
16 Sara [eu tenho esse contrato.  
17 Angélica a senhora recebeu logo em seguida.  
18 Mateus recebeu [logo  
19 Mulher: [>>recebi logo em seguida. via telefone, não foi nada  
20 ( )  
21 Angélica no caso de morte natural,=  
22 Kelly =eles não devem ter lido o contrato  
23 Angélica e desemprego voluntário, a capacidade de perda temporária.  
24 Mateus é exatamente, ela ela esteve afastada por do- por dois anos.  
25 Sara [dois anos.  
26 Mateus [tá? ela teve afastada, aí é por isso que a gente tá procurando  
27 direito. aí veio a:: o afastamento que fala aí que depois a  
28 invalidez , aí nós queríamos saber qual é o direito que a gente  
29 tinha.  
30 Angélica aqui ele não fala de que::: de::: de::: aposentadoria não, ó  
31 de:: de:[:invalidez] não?  
32 Kelly [invalidez.]  
33 Mateus não.  
34 Angélica não.  
35 Mateus mas e do afastamento?  
36 Angélica do afastamento aqui fala.  
37 Mateus pois é, esse [aí  
38 Angélica [( ) que se refere a esse, oh, indenização no que  
39 se refere a essa garantia será paga ( ) geral geral em caso de  
40 incapacidade curta e temporária do mesmo, causada por acidente  
41 pessoal ou doença, todo assegurado afastado de suas atividades  
42 profissionais por um período superior a quinze dias, com  
43 determinação médica comprovada ( ) complementares, nesse  
44 período a[qui  
45 Kelly [o que aconte::ce doutora  
46 angélica é que quando ela fez, ela já estava afastada há  
47 bastante tempo.  
48 (0.2)  
49 Kelly ela já estava neste processo de aposentadori:::a.  
50 Sara [( )  
51 Mateus [não, tava afastada, fazendo [tratamento  
52 Sara [>>fazendo tratamento.<<  
53 Mateus espera aí, mas existe as duas situação, existe a situação do  
54 afastamento e da aposentadoria que veio após. mas hoje >>nos  
55 estamos falando<< do do af- (2.0) ((alguém está ao telefone))  
56 ali nos estamos falando do afastamento. esse afastamento então,  
57 já que eu não tenho direito a invalidez que era que não fala aí,  
58 e o afastamento. e o afastamento, quando foi feito o seguro a  
59 a:: segurocard sabia. (.) ela sabia do afastamento, não foi

60 enganada.

01 Sara tá gravado lá.

02 Mateus perai, porque eles ligaram várias vezes, se informando sobre

03 isso. a cada três quatro dias por semana eles ligavam (.) três

04 ou uma semana um pouco mais eles ligavam se informando, dona

05 sara, pra saber até se ela tava viva, creio eu. ago::ra não

06 aparece ninguém pra falar a verdade, o que nós queremos, já que

07 ela não tem direito a invalidez >>que não existe no contrato<< e

08 o afastamento.

09 Angélica o senhor deixa eu só atender o telefone rapidinho, que a moça

10 falou que é urgente.

11 (6.0)

12 Mateus ((senhor Mateus e dona Sara continuam a conversar com a advogada

13 da Yellowcard))o afastamento é que, agora nos vamos ver o

14 afastamento,porque. o afastamento, se é que fala de afastamento,

15 por acide::nte, >>não sei o quê não sei o quê<< isso é o que nós

16 estamos querendo saber.

17 Sara e é o que aconteceu comigo, foi um acidente, que acontece até

18 com você. você pode tá boa da (vista aí e ficar cega) o meu

19 posto tem documento, porque QUANdo eu comecei a comprar na

20 Yellowcard, eu não estava do jeito que eu tô hoje. só que o

21 problema foi agraVA::do.

22 Kelly a gente tá falando não é o caso de ter acontecido ou não ou

23 >>problema<< da senhora, o que a gente tá discutindo aqui, é se

24 o contrato cobre ou não.

25 Sara alguém vai ter que assumir, ou a Yellowcard ou vocês, porque não

26 vai ficar barato, eu vou pra televisão, vou pra- vou a [são

27 paulo

28 Kelly [é eu também acho que a senhora tem que procurar os

29 direitos da senhora=

30 Sara =[ ( )

31 Kelly [eu aqui só represento.

32 Sara tá.

33 Kelly a senhora não pode=

34 Sara =tá, mas aí você pode avisar o seu chefe lá que eu vou correr

35 atrás.

36 Mateus ((senhor Mateus dirige-se primeiro a sua esposa))meu bem, outra

37 coisa, é <<representante>>, nós estamos falando de

38 representante. é o seguinte, a gente quer saber quais são os

39 nossos direitos, porque:: não foi em momento algum in- é::

40 [é:: ]tentar enco- encobrir que ela =

41 Sara [( )]

42 = esta::va doente, tava já com problema no afastamento, não foi

43 encoberto isso. ela já estava no afastamento, quando foi feito o

44 seguro, (se falou) não a senhora?então não, a senhora não tem

45 direito o seguro, se vier ter um problema a senhora já tá ( ).

46 Kelly não tudo bem, eu entendo a posição do senhor.

47 (7.0)

48 Mateus porque estas coisas, porque eu eu sempre:: sempre vou dizer

49 isso, negócio por telefone, cê pode falar um coisa, falar

50 ninguém sabe o que ela falou agora.

51 Kelly é, [mas é muito] difícil.

52 Mateus [MAS alguém] aí procura a maria não , não foi a

53 maria não foi o josé. foi a tereza, foi ninguém vai assumir. o

54 que entristece a gente ( )meter a mão no bolso da gente aí ap-

55 aí tem gente, >>tenho certeza<< que o dinheiro chegou lá na

56 conta deles, ninguém nunca falou que ia devolver, só que eu vou

57 cancelar isso já, rapidinho, num vai ficar mais não. aí vamos

58 ver se vai aparecer representante pra falar, pra falar pra mim

59 que eu deixei de pagar.DUVIDO de que vai falar pra mim também

60 que vai devolver o que eu já paguei.  
01 (3.0)  
02 Mateus mas a gente quando é desinformado, a gente é ignorante, a gente  
03 tem que procurar informação primeiro. eu nu::m num gosto muito  
04 dessas coisa não.  
05 (.)  
06 Mateus eu agora eu >>ultimamente<< eu tô mais esperto, também já  
07 cheguei na idade de ficar mais esperto.  
08 Sara é::, infelizmente dei bobeira.  
09 Mateus cê abriu a boca e o mosquito entrou.  
10 Sara infelizmente eu sou obrigada a dizer, mas [( )  
11 Mateus [são <<quatrocentos e  
12 quase quinhentos>> paus jogados pela janela.  
13 Sara ( )  
14 Mateus não vão me devolver, mas também não vai pegar mais.  
15 (1.0)  
16 Sara e vou correr atrás.  
17 (2.0)  
18 Sara não, não vou deixar barato não.como é que você cessa encerra  
19 diante disso, >>eu tô falando pra ela aqui<<, a minha palavra  
20 aqui, a minha palavra tá registrada na yellowcard. tá registrada  
21 na yellowcard, >>cê não precisa acreditar em mim não<<,pede  
22 emprestado pra ver a fita que foi gravada com a minha palavra.  
23 (0.5)  
24 Sara agora alguém tem que me pagar por isso.  
25 Mateus agora cê vai lá procurar, saber quem gravou.  
26 Sara não interessa, mas lá [tem a voz da pessoa=  
27 [( )  
28 Sara =meu bem, LÁ, lá tem o nome da pessoa que gravou.  
29 (10.0)  
30 Sara só se deus não for comigo.  
31 (9.0)  
32 Mateus ( )  
33 Sara mas dessa vez eu caí do cavalo.  
34 Angélica olha só, me diz uma coisa <<quando a senhora fez>>, voltando né?  
35 quando a senhora fez (0.2) a::: que a senhora contratou, que a  
36 pessoa falou a senhora falou que estava afas- eu estou afastada,  
37 mesmo assim ele falou que a senhora fazia jus a isso.  
38 Sara >>não entendi.<<  
39 Angélica mesmo assim ele falou com a senhora que a senhora teria direito.  
40 Sara falou uai ▼  
41 Angélica então o que que a gente vai fazer aqui, porque senão vai ficar o  
42 dito pelo não dito. a gravação, eu vou pedir ela, né? por causa  
43 da transcrição da gravação, entendeu? a gente precisa destes  
44 dados pra: porque senão fica a dona sara falando, né?  
45 Kelly é::  
46 e:: a:: a corretora também falando, <então> a gente fica meio  
47 perdido  
48 Mateus é.  
49 Angélica sem prova a gente não tem como dá andamento. porque a partir do  
50 momento, que o funcionário da empresa, informa que a senhora  
51 teria direito, >>ai ele vai ter que arcar<<, a empresa vai ter  
52 que arcar com as conseqüências=  
53 Mateus =humhum.=  
54 =correto?, agora, se não foi falado dessa forma, (.) é muito  
55 complicado ( ) ir lá fazer um seguro pra mim. falar assim eu  
56 estou afastada, >>quer dizer<< seria praticamente o banco me dar  
57 dinheiro.=  
58 Kelly é, porque [já seria uma] coisa pré existente.

59 Angélica [=entendeu? ] isso, pois é, pré  
60 existe. mas o banco, a obrigação do banco é de falar[olha, você  
01 não tem direito a isso, correto?  
02 Kelly [é de orientar.  
03 Mateus humhum.  
04 Angélica agora, a partir do momento, que a dona sara comentou, que o  
05 plano, quer dizer, que a corretora, que o funcionário informou  
06 pra ela que isso não alteraria em nada, aí eu acho uma situação  
07 mais grave, né?tipo assim teria uma uma seria uma uma ( )  
08 )seria esta-estaria vindo um vício de informação, né? uma má fé  
09 dele pra pra senhora poder tá comprando o plano.  
10 Sara pagar.  
11 Angélica pagar o seguro.  
12 Sara pagar.  
13 Angélica ( )  
14 Sara eu estou me sentindo totalmente=  
15 Angélica lesada.  
16 Sara LESADA. eu sou [lesada.  
17 Mateus [lesada.  
18 Angélica é::  
19 Mateus [agora,  
20 Angélica a senhora tá correta.  
21 Sara EU ESTOU SENDO LESADA.  
22 Angélica ( )  
23 Sara me desculpe que eu falo alto.  
24 Angélica não, não tem problema não. mas então eu acho o seguinte, que pra  
25 gente dá andamento nisso, a gente tem que pedir cópia. tá. ô  
26 kelly.  
27 Kelly tá. eu vou pedir.  
28 Mateus agora, deixa eu falar um negócio pra senhora, eu vou falar como  
29 esposo não como:: ( )há possibilidade da senhora  
30 pedir o cancelamento disso imediatamente. deixar parado aonde  
31 começou? a a::onde tá agora? (0.2) porque eles só tão recebendo,  
32 tem prêmio disso daquilo, dois anos eu nunca vi.  
33 Kelly eu acho que isso tem que ser aqueles atendimentos zero  
34 oitocentos.  
35 Angélica pode ser tudo feito pela própria empresa.  
36 Mateus eles,=  
37 Kelly =mas o problema que a empresa não é segurocard. que representa.  
38 né. é a ( )  
39 Angélica mas ai tá.  
40 Kelly o cancelamento da cobrança, é feita pela segurocard.  
41 Angélica mas ai se fala que é:: a:: a:: (2.0) corretora que teria que  
42 fazer isso. seria que a gente consegue. então tá. então eu peço  
43 o cancelamento. conseguimos o cancelamento pra ele. você poderia  
44 estar passando direto não.  
45 Kelly são paulo é mais fácil.  
46 Angélica vamos ter que conseguir falar com a ana paula.  
47 Kelly é. com a ana paula seria mais fácil.  
48 Angélica pra gente pedir o cancelamento disso.  
49 Mateus veja bem. é o seguinte. que só tem gente pra atender o que  
50 interessa a eles. quando é pra é::, entender nós. consumidor, ai  
51 não tem ninguém pra atender. então, via procon, na presença dela  
52 e das senhoras, ( )eu tenho certeza que eles não vão me  
53 enganar mais.  
54 Angélica vou pedir o cancelamento,  
55 Mateus por gentileza.  
56 Angélica através da segurocard.  
57 Kelly é. segurocard. é lá mesmo. é. a ana paula capaz de ter mais  
58 tranquilidade do que eu.

59 Mateus por gentileza.  
60 Kelly tá?  
01 Mateus não do cartão.o cartão é outra coisa.  
02 Kelly é só o seguro.  
03 Mateus é só o seguro. o cartão a segurocard me serve até muito bem. ao  
04 contrário. não tem nada que reclamar nesse sentido. agora desse  
05 cart-, desse seguro ai eu não quero saber dele não. de repente  
06 eles vão me devolver ele né. é dinheiro meu. que saiu do meu  
07 bolso. pagar uma coisa que eu não tenho. porque eu acho  
08 injustiça a pessoa usar essa propaganda enganosa, por telefone.  
09 esse negócio ai de:: marketing. enganar as pessoas. que é o meu  
10 caso. como um cidadão, ignorante desinformado. que eles lá têm  
11 todas a informações que querem, e na hora de dar [a informação]  
12 que eu preciso,  
13 Angélica [dar o retorno]  
14 Mateus como cidadão:  
15 (1.4)  
16 Mateus ai não tem ninguém pra falar comigo.  
17 (1.6)  
18 Mateus ai nós estamos querendo isso. por gentileza. cancela a partir de  
19 hoje, e ai sim. o cartão continua. senão a gente vai cancelar  
20 também. eu não posso fazer nada.  
21 (3.4)  
22 Mateus e ai nós vamos o quê que é. porque:  
23 Angélica quando que é debitado a a: fatura. do seguro.  
24 Mateus eu pa::go dezenove: e pouco.( )  
25 Angélica e quando que é.=  
26 Kelly =deve ser no dia do vencimento do cartão.  
27 Angélica que dia que é o vencimento do cartão.  
28 Mateus é::=  
29 Kelly =dia catorze.=  
30 Mateus =dia catorze. já foi pago ontem.  
31 Angélica então já foi gerado. a desse mês o senhor já pagou.  
32 Mateus já paguei. então ai seria da fatura.  
33 Kelly do mês que vem pra frente.  
34 Mateus do dia quinze né. hoje.  
35 Angélica é.  
36 Mateus a partir do dia quinze. até ontem fui lá. fui lá ontem e paguei.  
37 (4.0)  
38 Sara quer ver dona angélica. se se se a,  
39 (1.5)  
40 Sara se a, se eu tenho algum direito. igual ela ofereceu. sabendo que  
41 eu tava doente, então eu comprei gato por lebre. eu não vou  
42 aceitar isso.  
43 Mateus ela::, ai naturalmente ela,  
44 ((conversa paralela durante trinta e dois segundos entre a  
45 reclamante e o reclamante, e entre a mediadora 1, mediadora 2 e  
46 reclamada, incompreensível devido à fala baixa e ao alto barulho  
47 externo))  
48 Lys dona sara, dona sara.  
49 Mateus presta atenção aqui ou.  
50 Lys eu vou ler a ata, ver se ficou de acordo com que a senhora  
51 falou. compareceu à presente convocação, a prepose do reclamado,  
52 senhora sara ferreira da silva, inscrita no cpf sobre o número  
53 um dois três quatro cinco seis sete oito nove um dois, e a  
54 reclamante pessoalmente. aberto o trabalho, a prepose do  
55 reclamdo em tela, afirmou que não será possível atender a  
56 solicitação da reclamante. haja vista que o seguro conforme  
57 expressa na cláusula segunda do contrato acordado, deixa bem  
58 claro das garantias do contrato. ou seja. o seguro somente cobre

59 morte natural, desemprego involuntário, incapacidade física  
60 temporária.  
01 (4.5)  
02 Lys é:, sendo que a aposenta-, aposentadori, aposentadoria por  
03 invalidez o seguro não cobre.  
04 ((conversa paralela inaudível entre o reclamante e a reclamante,  
05 durante três segundos.))  
06 Lys a reclamante questionou que quando celebrou o contrato, informou  
07 que já estava encostada, temporareamente para a reclamada. e que  
08 a funcionária da mesma lhe afirmou que o seguro cobriria esse  
09 período. e que se caso ocorre-, ocorresse de a reclamnte ser  
10 aposentada por invalidez, o seguro em tela iria cobrir, iria  
11 cobrir. correto?  
12 Sara unhum.  
13 Lys sendo assim, essa agência entende ser de suma importância que o  
14 reclamado forneça a transcrição da gravação. quando a reclamante  
15 aceitou o contrato. para que se possa apurar os fatos, e se  
16 ocorreu um vício de informação ou a má fé por parte do  
17 reclamado. diante disso, remarcamos essa audiência para o dia::,  
18 vamos colocar ainda né. quando o reclamado apr-, apresentará a  
19 transcrição supra mencionada. para que se possa ser diremida a  
20 presente lide. nada mais a tratar, encera-se a presente  
21 convocação.  
22 Kelly cê vai marcar a data hoje?  
23 Lys vou.  
24 Kelly alguma pergunta.=  
25 Mateus =deixa eu te falar uma coisa, só uma coisinha a mais. te  
26 incomodar mais um pouquinho. há possibilidade, quem vai pedir o  
27 cancelamento.  
28 Lys a doutora angélica.  
29 Mateus hein?  
30 Lys a doutora angélica vai pedir através da segurocard. o  
31 cancelamento.  
32 Mateus o cancelamento. quero o cancelamento imediato desse seguro. a  
33 partir de hoje. que até ontem tá pago regularmente. em dia.  
34 regularmente.  
35 Lys e se puder me devolver o dólar de volta, eu quero de volta. meu  
36 dinheirinho suado.  
37 ((a mediadora 2 conversa sobre outra audiência com a reclamada))

## **ANEXO 12**

## **Banco Blue**

Participantes: Maria: Mediadora, Paula: Reclamada e José Celso: Reclamante.  
Colaboradores (versão dezembro de 2004): Thais Maia e Thenner Freitas

01 Paula não tem como a senhora me- a senhora mandar-  
02 ((muitas pessoas falando))  
03 (5.0)  
04 ( ) chiii ((alguém pede silêncio ))  
05 (3.0)  
06 ( ) humhum  
07 ((barulho de automóvel))  
08 (15.0)  
09 Maria não depois a gente, depois a gente vê isso. é que:: o senhor  
10 josé celso, e- ele nos procurou, que em- no ano de noventa e  
11 dois, acho está bem explici- explicado, talvez alguma dúvida que  
12 possa surgir aqui ( ) a respeito do cartão ele:: celebrou um  
13 contrato de financiamento pra compra de um imóvel na economia a  
14 antiga <economia crédito mobiliário sociedade anônima> é chamado  
15 economiza, o nome fantasia, né. só que agora, parece que foi em  
16 janeiro ou abril.  
17 (2.0) ((barulho de pessoas falando ao fundo))  
18 Maria em abril,[em abr-]  
19 Paula [em março]=  
20 Maria =em março=  
21 José =março=  
22 Maria =primeiro pagamento foi em abril.=  
23 Paula =isso  
24 Maria houve uma transferência, que o banco x foi responsável por  
25 administrar, esses contratos da antiga economiza=  
26 Paula =certo  
27 Maria porque o contrato dele, houve inclusive, o- uma mudança no  
28 número <do contrato>, passou a ser administrado pela caixa  
29 econômica . ele pagou, uma parcela só, recorrente ao mês de  
30 abril, e utilizou o fundo de garantia, por tempo de serviço pra  
31 quitar todo o saldo devedor. ele quitou, tem comprovante aqui de  
32 tê utilizado o fundo de garantia , Só que:: agora ele precisa ..  
33 porque a garantia, a garantia do, do, do banco x dada é  
34 hipoteca, não é.  
35 Paula e.  
36 José é. só q[e u :: ]  
37 Maria [a garan]tia sobre esses contratos de financiamento.  
38 agora pare- me parece que ele está com o judiciÁRIO.  
39 Paula é, agora partir de prim[e i r o de nov]embro  
40 Maria [a partir de um-]  
41 [ é- eu tive a-]  
42 Paula [( ) esses con]trato não.  
43  
44 Maria é, então. só que ele precisa daquela carta de quitação pra:: =  
45 Paula =dá baixa.=  
46 Maria = pra retirar esse ônus, do imóvel não né. então ele tá  
47 encontrando dificuldade é isso. sr josé. =  
48 José =não, pelo tempo decorrido, o que foi transcorrido , deu 6 meses  
49 Maria cê pode, se pode ::=  
50 Paula =nesses casos da economiza , eu já até expliquei pra ele esses  
51 contratos esse- o contrato, no caso dele, passou pra caixa agora  
52 em março. em abril. que começaram as pre- pre- prestação, sobre  
53 as as prestações, do banco x. então o que que acontece.  
54 geralmente tem uma demora . porque o banco x, re- recebeu esses  
55 contratos da imobiliária agora em abril, aí tem a depuração,  
56 essa ( ) depuração precisa cê feita em goiás. tá. de goiás vem  
57 pra belo horizonte, porque o processo[ em belo horizon-]  
58 Maria [porque. que é fei]to em  
59 goiás a::  
60 Paula essa supervisão de terceirizado. terceirizados, são todos os  
61 contratos que vêm de econo- <da economiza antiga Mutual>

01 [ todos os ] bancos, desse- que a ::que o banco x quitou o =  
02 Maria [ hum hum ]  
03 Paula =débito. [tá.]  
04 Maria [hum]hum  
05 Paula aí que acontece . [ então-]  
06 Maria [ então ]e, esses contratos são centralizados  
07 no banco x em [ g o i á is].  
08 Paula <[em goiás]> é . de goiás, esses contrat- esse  
09 contrato já veio pra belo horizonte . tá sendo depurado lá, pra  
10 entregar a carta de baixa . só que a carta, a cart- de baixa (eu  
11 só posso passa ) pra ele, a partir da cessão de crédito, da  
12 economiza pro banco x =  
13 Maria =a partir dessa primeira parcela paga em abril=  
14 Paula =não!a partir [d a -]  
15 Maria [a par]tir do momento que foi cedido o contrato  
16 que o banco x ficou responsável por administrar.. o contrato de  
17 financiamento =  
18 Paula =a ec- a economiza , ainda não cedeu o crédito pro banco x.  
19 (( pessoa gritando))  
20 Paula ( ) de crédito do banco x, da:: eco- da própria economiza em  
21 função do banco x. isso é pedi pra eles, fazerem (a comunicação)  
22 e pedirem, o mais urgente possível. até falei, antes de até seis  
23 nem tinham me falado no procon. eu falei " olha, o cliente,  
24 provavelmente vai ao procon". pedi pra eles, isso deve ter umas,  
25 três semanas, num deve ter.  
26 Rte ma:is.  
27 Paula tá.vamos supor que ( ) tenha- =  
28 Maria =porque eu não entendi assim, o banco x está administrando esses  
29 contratos e [a i n d a ã o t e m]=  
30 Paula [o banco x não está adm-]=  
31 Maria =[não teria, e ainda não foram cedidos.]  
32 Paula =[ ( o banco x não está) ainda não foram ]cedidos tá, a concessão  
33 de crédito ainda. a economiza ainda não registrou, esse crédito  
34 em favor do banco x é o que a gente está esperando, cê feito  
35 entendeu.  
36 Maria e quando esses contratos foram repassados, pa- pre- partir de  
37 então os seguintes dependentes do banco x, havia uma previsão  
38 pra, pra esse repasse=  
39 Paula =>num é repasse não<  
40 Maria >pra esse repasse<, pra esse registro que estão faltando .  
41 Paula é, aí normalmente fica a cargo da economiza, ou da mutual, quem  
42 for o cedente, né. fazer esse registro .  
43 José mas eu só disco paula, se- o banco x não poderia ter recebido  
44 uma prestação então.=  
45 Paula =não=  
46 José =já que ela não era, nem tinha o total sobre, é sobre o  
47 imóvel .=  
48 Paula =não, o banco x ele tá autorizado a receber, as prestações pra  
49 liquidar o contrato, senão a sua soma devedora ficaria sendo  
50 [um (ano)]  
51 José [não aí:eu] continuaria pagando a economiza, até chegar no banco  
52 x né. o problema foi esse=  
53 Maria =eu entendi o que o senhor -o que o senhor tá querendo dizer.  
54 que o banco x aí num tinha ainda a competência, pra depois de  
55 quita[do] o saldo devedor o,  
56 José [é ]  
57 Maria ela conferi a documentação necessária, prá desonerar o imóvel  
58 então, >isso que o senhor quer dizer.< então não faria  
59 sentido::=  
60 José =num faz sentido, a caixa receber uma coisa que ainda num tem  
61 do[mínio sobre isso]

01 Paula [exatamente nisso] a caixa, normalmente nos casos da economiza  
02 mutual, a gente pede seis meses no mínimo, a gente tinha até um  
03 modelo, agora a gente num pede mais, por conta [do modelo pra-]  
04 Maria [e o contrato],  
05 < do banco x > com a eco[nomiza , < no caso>] há prevista, há  
06 Paula [ pra pessoa - ]  
07 Maria alguma cláusula prevista [ no contr- ]  
08 Paula [a lei do con]trato num tem, num  
09 tenho, ele em mão. te- teria em goiás. cê teria que mi dá um  
10 tempo, pra eu pedi:: em goiás, o contrato.. alguma coisa assim.  
11 a gente, em agência a gente só recebe a prestação, repassa pro  
12 cliente, né. o contrato dele, que é(sua realidade que é  
13 realidade da sua vida), aí depois vai pra depuração. a gente  
14 pedindo normalmente, seis meses [ para a entrega da] ( )=  
15 Maria [Pu- si , si, num- ]  
16 Paula =de câmbio.  
17 Maria se não existisse esse tipo de problema . por exemplo, se fosse  
18 um financiamento pelo banco x desde o início. qual. que seria o  
19 prazo pra entrega .  
20 Paula dez , quinze dias, (a gente entrega). só se houve algum  
21 problema, a pessoa tiver algum resíduo pra pagar, aí a gente  
22 pede mais tempo trinta dias, qualquer coisa assim =  
23 Maria =então a senhora concorda comigo. que, pro cliente, ficou uma  
24 situação assim.. complicada . que ele utilizou, o fundo de  
25 garantia pra quitar o saldo devedor...im[aginando que ] dessa=  
26 José [gastei seis meses  
27 Maria =forma ele in[quiri ]  
28 José [nos úl]timos seis meses (2.5) que (ele) utilizou o  
29 fundo. aí mais quanto tempo [ mais quanto tempo] pode demorar=  
30 Paula [o senhor tinha ant-]  
31 José =isso aí=  
32 Paula =é , isso aí, a gente- é o que eu falei pro::cê já, a gente já  
33 tem o pedido com urgência agora, o que vai [ ( ) ] pra você  
34 Maria [e já, e já,] e já há  
35 uma resposta da economiza, pro caso específico . =  
36 Paula = da ecomoniza não. eu tenho só contato, com [ belo horizonte.]  
37 Maria [de goiás no caso]  
38 agora tá=  
39 Paula =não. agora tá em belo horizonte eu tenho contato com belo  
40 horizonte, com a ( )=  
41 Maria = e depois de belo horizonte, virá pra juiz de fora.=  
42 Paula = vem pra juiz de fora pra pegar a carta de registro. devia ter  
43 vindo em três semanas, tranqüilamente. que só estava faltando o  
44 registro da cessão, né. da:: cessão da economiza pro banco x .  
45 >a parti daí< hoje, hoje eu hoje que eu fiquei até surpresa  
46 porque, hoj- ontem que me passaram isso aqui, mas hoje que eu  
47 tive tempo de lê, pra vê o quê que, né. (já tinham) me chamado  
48 ao procom, pra vê o caso dele, >quer dizer< nem, liguei pra belo  
49 horizonte >pra saber<. hoje está que ainda não sei, se já foi  
50 feito. né. a:: passagem pro banco x ou não eu liguei, pra belo  
51 horizonte de manhã, mais não consegui fala é difícil, a gente  
52 consegui falar com a pessoa pessoalmente ( ) =  
53 ((pessoa gritando))  
54 Paula = se me der mais um prazo, a gente pode vê, pra: né. belo  
55 horizonte como que tá esse processo.  
56 Maria e aí seu josé. (como que tá aqui)=  
57 José = não, e eu preciso, eu preciso [ de, de data]  
58 Maria [ eu tô enten ]dendo, o senh- o  
59 se[nhor precisa de- ]  
60 José [se ocê falar trin]ta dias, noventa dia, dez ano, eu vou  
61 pensar em considerar ou não. o que num pode é fica essa

01 indefinição.. seis meses, mais quantos dia. isso aí, eu precisei  
02 de vim aqui porque eu preciso de documento. porque amanhã (eu  
03 quero entrar) na justiça pura e simplesmente só de eu ir lá na  
04 caixa lá, eu num tô falando ,eu num to duvidando de você .. eu  
05 num tenho documento que eu fui lá e cobrei de você, então eu vim  
06 aqui no procon, porque eu quero um documento que eu tô cobrando.  
07 porque se eu vim aqui e não resolver, vou entrar na justiça =  
08 Med: =o senhor num entrou ainda não=  
09 José = eu quero é isso aí  
10 Maria então tá  
11 José num quero aborrece, mas num pode seis meses fazer esse papel  
12 comigo num pode. eu acho isso uma falha do banco x, ter  
13 recebido: dire[tamente]  
14 Maria [até por]que a partir do momento, que - que vão  
15 supor, o devedor no caso, ele quita um dívida, ele tem direito  
16 de ter a quitação daquela dívida e de qualquer ônus que incide  
17 sobre .. como garantia , ou qualquer qualquer outro título, tem  
18 que sê, retirado né. porque já pensou, eu pago um dívida, >mesma  
19 coisa< de eu ter uma dívida em um local aí. é como se eu tivesse  
20 pago, e num tivesse tido recibo, num tivesse tido:  
21 José o recibo tem que ( )  
22 Paula que ele usou que- ele usou o fundo de garantia, né.=  
23 Maria =não, mais assim.  
24 José mas é preciso, que eu num posso (negociar) isso não.  
25 Maria justamente  
26 José num posso desvincular o que tá lá.  
27 Maria >tô dizendo assim< usando uma::  
28 José eu já era pra ter vendido esse imóvel, há muito tempo.  
29 (6.0)  
30 Maria e aí, tem como cê fixa um prazo.  
31 Paula não. eu num posso você pode pedi o banco x agora, através de uma  
32 carta, aí eu vou mandar pra belo horizonte pra eles analisarem  
33 ((barulho de automóvel))  
34 Paula a gente em termos de agência ,a gente não tem condição. cê  
35 [tem que dá um prazo pra eu ti dá uma resposta desses( ) ]  
36 Maria [ eu posso, eu posso marcar um- vamos supor, eu posso marcar ]a  
37 partir dessa convocação mesmo marcar um outro dia. aí o seu José  
38 vol- volta, cê aí, cê já tem um [p r a z o]  
39 Paula [aí eu já] vou ter um prazo,  
40 isso talvez até traga pra el- a carta pra ele entendeu.  
41 Maria o senhor concorda com isso.  
42 José concordo paula.  
43 (3.0)  
44 José eu quero resolver o- o mais rápido possível, e melhor possível  
45 entendeu . (eu num podia ficar, também)é:: vários meses, mais um  
46 mês, dois mês, três mês .eu num posso.  
47 Maria xô vê uma data [ ali na agenda]  
48 José [sem ter alguma]=  
49 Maria =água- aguarda só um instante.  
50 José sem ter alguma posição  
51 (40 seg)  
52 ((barulho de impressora, carros e de pessoas conversando))  
53 José eu não fui atendido pelo pessoal [o banco x] entendeu.  
54 Maria [h u m hum]  
55 Paula passaram pra lá ( )  
56 Maria o que incomoda é a indefinição. num tem nem um prazo=  
57 Paula = nossa  
58 Maria não há um prazo fixado que possa pelo menos esperar, ter uma  
59 expectativa de que naquela data tal né.  
60 ((continuam conversando mas a fita é cortada))

## **ANEXO 13**

## **Banco X Previdência**

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

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

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

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

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

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

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

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

52 Lúcia já deu mês passado menos.=

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

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

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

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

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

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

60 Lúcia [ ( mais ) ]

01 Rui =poderia, e talvez viesse a fazer, depósitos periódicos, né?

02 dentro do: seu montante.(0.2) então é: eu coloquei isso daqui,

03 até pra título de demonstração.=

04 Lúcia =aí daria o que eu combinei com vocês.<só se eu colocar mais,>

05 por nove meses.

06 Rui É. porque=

07 Lúcia =treze [mil]

08 Rui [se:]viermos viermos aqui, só com o que a senhora tem

09 hoje,

10 Lúcia [ou s e j a , ]

11 Rui [cento e sessen]ta e cinco cin[quenta mais ]

12 Lúcia cin[q u e n t a ]

13 Rui os dois mil e oitenta e oito,

14 Lúcia =se eu depositar mais cinqüenta e sete mil reais mais ou menos,=

15 Rui =i:sso=

16 Lúcia =aí eu vou ter a renda,=

17 Rui =de mil oitocentos e cinqüenta [e sete ]

18 Lúcia [que eu] quero. <que eu combinei

19 com vocês.

20 (2.0)

21 Lúcia É. eu disse a vocês,(.)não a você. porque a pessoa que me

22 atendeu, eu disse que eu queria uma rentabilidade

23 (0.5)=

24 Rui =de mil e oitocentos reais.

25 Lúcia mas não foi me dito que eu teria que botar mais cinqüenta e:

26 sete mil reais.

27 (1.0)

28 Lúcia para que:, chegasse a isso.(.)a possibilidade de eu botar, eu

29 posso até botar MAIS.

30 (1.0)

31 Lúcia mas não foi combinado nesse sentido. mas não vem ao caso aqui

32 agora.(.) o que tá me interessando, e me preocupando realmente

33 <é essa questão.>(.) essa questão que você viu aqui, ele tem um

34 um um::- quer fazer o favor de mostrar a sua:

35 (1.2)

36 Lúcia ele tem aqui, um uma proj- não é uma projeção mensal. é uma: um

37 histórico [de que de fato]

38 Rui [ordem de paga ]mento.

39 Lúcia é: eu paguei dois mil,=

40 Rui =é esse aqui.

41 Lúcia [dois mil em s e ]tembro, dois em outubro =

42 Rui =[ (dois do:is) ] e passou pra dois e oitenta e[oito]

43 Lúcia [mas ] chegou

44 em novembro, passou a dois e oitenta e oito.

45 (0.8)

46 Lúcia e a minha rentabilidade foi de?

47 (1.0)

48 Rui um ponto dois.=

49 Lúcia =vinte e oito reais.

50 (1.2)

51 Lúcia muito menos do que eu paguei, porque eu aumentei, eu aumentei,

52 (.) e não aumentou o meu ( ). não tá me interessando a

53 rentabilidade que eu adquiri agora, é o montante que tá me

54 interessando.

55 (1.2)

56 Lúcia é o montante=

57 Jorge =>é porque não,< porque dentro de uma matemática aí:, tá mais ou

58 menos batendo.(.) se for levar em consideração, >o saldo é



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

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

57 (1.0)  
58 Lúcia o: o: depósito dos: trinta, foi feito em junho. (.) olha a data  
59 que eles me mandaram isso.  
60 (4.0)  
01 Jorge bom. então- também-  
02 Lúcia é não [interessa isso]  
03 Jorge [vamos procurar ]ser objetivo, né? =  
04 Lúcia =o que me interessa é outra coisa que não me passou também, que  
05 eu estava quieta aqui deixando você falar, (.) é:: eu quero  
06 saber:: qual foi a correção dos cento e trinta mil reais. (0.2)  
07 que ficara:m: desde maio (.) entregue a vocês.  
08 (4.0)  
09 Rui tá aqui.  
10 (1.0)  
11 Lúcia maio foi a últi- eu tinha cento e-. quase cento e trinta em  
12 maio.  
13 Rui Antes do depósito dos trinta mil.  
14 Lúcia Antes do depósito.  
15 (1.5)  
16 Lúcia foi a última contribuição minha. [( )]  
17 Jorge [( )]  
18 Rui =(foram) eles mesmos que me deram. (.) a:  
19 [cento e vinte e dois]  
20 Rui [( ) estou trazendo, ] estou trazendo aqui. a sua  
21 correção, (1.5) totalizando aqui, a última- que eu tenho aqui, é  
22 de cento e vinte e no:ve, (3.0) é essa daqui.  
23 Jorge cê tem a data dela ai? =  
24 Rui =não, essa é a data- isso daqui é transformado em dólar.então no  
25 dia agora no mês de novembro ela foi transformada, e totaliza o  
26 valor da cota atualiza:da multiplicada pela quantidade de cotas  
27 que tinha, totalizando >cento e vinte e nove setecentos e trinta  
28 e[oitenta e quatro. <]=  
29 Lúcia =[ e que con ]ta vip era aquela que eu tinha? que:- eu  
30 tenho uma conta, .. já há treze anos. ... mas me mandaram uma  
31 conta vip que eu estava- esse dinheiro estava nesta conta vip  
32 [ também ]  
33 Rui [ não ] essa conta vip não. isso daqui é  
34 o: a conta DE aposentadoria. fgb.=  
35 Lúcia =bom. [ foi bem claro a a informação me]  
36 dada pelo telefone,=  
37 Rui [>não tem- aqui não foi me apresentado conta vip  
38 nenhuma<.]  
39 Lúcia =é que eu não tinha mais conta. (.) e foi apurado pelo me:u  
40 gerente, (1.5) rodrigo, que eu não tinha mais conta de  
41 aposentadoria desde juNHO. (2.8) que não existia. que não ( )=  
42 Rui = isso =  
43 Lúcia =é:::(3.0)que eu não tinha mais, a conta de aposentadoria fo:i  
44 fo:i encerrada, porque [(esse dinheiro foi suspenso.)]  
45 Jorge [ sim. estava suspenso ] por causa da  
46 [sua aposentadoria]  
47 Lúcia [ eu não sei onde] foi parar esse dinheiro. (2.0) COMO ela:- o  
48 QUÊ que rendeu, aonde estava, (1.5) e é isso que tá me  
49 interessando. Saber qual o paradeiro dos meus trinta mil rea:is,  
50 de ju[ nho até outubro, ]  
51 Rui [pelo que ele mostrou]  
52 aqui, integrou [a: o] valor  
53 Lúcia [não ] hoje elas estão aqui. eu quero saber as  
54 correção- correções [ de junho a outubro. ]=  
55 Rui [ daquela época até] agora.  
56 Lúcia dos cento e trinta, e dos trinta mil reais. é isso que me

57 inteREssa. afinal de contas o dinheiro é MEU.=  
58 Jorge =sem dúvida.=  
59 Lúcia =e eu- eu destinei o meu dinheiro para a minha aposentadoria.=  
60 Jorge =me empresta aquele extrato que a senhora tinha aí? >deixa eu<  
01 fazer uma continha aqui. (>pra ver se a gente descobre.<)  
02 Rui esse [é o extrato de todos os depósitos]  
03 Jorge [esse cento e sessenta e cinco] mil.  
04 Rui cento e vinte e nove é a reserva anterior, mais os (.) dois  
05 depósitos de: dois mil reais, mais os trinta [mil.]=  
06 Lúcia [não] mais isso não  
07 esta me interessando junto com meus dois mil reais não. tá me  
08 interessando, (.) onde eles estavam, e o quê que ele rendeu:  
09 [onde eles estavam.]  
10 Rui =[os seus cento e ] vinte e nove mil reais que estão aqui.  
11 (1.0)  
12 Lúcia agora eles estão aí.  
13 (0.8)  
14 Rui estão aqui. os cento e vinte e nove mil reais. que é a SUA  
15 reserva anterior.  
16 Lúcia é =  
17 Rui =e é da conta de aposentadoria. >é isso que eu quero que a  
18 senhora entenda.< cento e vinte e nove mil reais, é os depósitos  
19 anteriores, até o mês de: maio. ou maio ou junho <sup>o</sup>isso eu não  
20 sei<sup>o</sup>.  
21 Lúcia cento e vinte e nove [ até maio.]  
22 Rui [esse é o va]lor atualizado HOJE.  
23 Lúcia e quanto e[ra ( )]=  
24 Rui [ hoje.]=  
25 Rui com mais os trinta mil reais, com mais os dois, totalizando  
26 cento e sessenta e cinco mil reais, é o- seu saldo atualizado.  
27 Lúcia eu sei di:sso porque eu tele[ fonei. ]  
28 Rui [é i:sso] que eu tô passando pra  
29 senhora.=  
30 Lúcia =mas não é i:sso que eu estou lhe pergun [tando].  
31 Rui [ não ] mas eu to  
32 trazendo os valores atualizAdo. o que que foram feitos  
33 anteriormente eu não trouxe. eu trouxe os valores atualizados.  
34 >a senhora-<=  
35 Lúcia = sim =  
36 Rui =me pediu os extratos, eu quero saber o quê que eu tenho aonde  
37 estão, e o que eles estão fazendo aqui eu estou lhe trazendo  
38 aonde eles estão, o que está sendo feito, aonde está o seu  
39 dinheiro, e o seu capital atualizado. agora se a senhora tem  
40 [>alguma desconfiança,<]  
41 Lúcia [ < ON:de está  
42 >] está muito bem.=  
43 Rui =[i::sso ]  
44 Lúcia [ vamos]partir (pra isso). aonde está, eu estou sabendo=  
45 Rui =en::tão. [eu acho que é isso]=  
46 Lúcia [ você me disse ]  
47 Rui =que importa [hoje.]  
48 Lúcia [ontem] eu telefonei pra lá pra previdência, eles  
49 me disseram, (quando eu vim aqui) eu já estava sabendo onde  
50 estava. não quis me aborrecer mais. então se não tive:sse eu  
51 passaria a me aborrecer de ontem pra hoje. Então eu vi que o  
52 dinheiro já tinha sido depositado  
53 Rui =i:sso. per[ feito ]  
54 Lúcia [e já ti-] já est- já estava na: conta que eu  
55 destinei agora o que me interessa, e o que você pode ver que  
56 está ali escrito, era aonde estava este dinheiro, eu faço

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

57

58 Jorge >o senhor trouxe isso aqui pra poder juntar?<

59 Rui oi? =

60 Jorge =<o senhor trouxe isso aqui pra juntar?

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

02 ela.]

03 Jorge [ então fica pra senhora,

04 q u e ] eu não preciso disso =

05 Lúcia =lógico

06 Jorge atingiu o objetivo da senhora. era isso que [a senhora queri:a,

07 ou a senhora]=

08 Lúcia [ olha só

09 o: o- ]

10 Jorge =quer analisar isso me[ l h o:r, ]

11 Lúcia [ que o di ]nheiro ia chegar na minha

12 conta, (.) ele iria chegar eu tenho certeza, porque nenhum

13 funcionário do banco x que é o maior banco particular do brasil,

14 ousaria (.) pegar o dinheiro de um cliente e em determinada

15 época. Pelo menos quando ele reclamasse. não recolocasse à

16 disposição dele. isso eu não teria- não tinha dúvida, quanto a

17 isso. principalmente que eu tinha recibos. (.) agora o que tá me

18 interessando, e o que eu não posso não vou deixar pra trás, é

19 saber onde ficou o meu dinheiro, de junho, até outubro os trinta

20 mil, onde ficou, o que rendeu, e porque rendeu. e o dinheiro que

21 era cento e vinte e poucos reais, onde ficou, o que rendeu,

22 isso eu não abro mão. (.) porque se não tiver condições de ser

23 feito aqui, eu vou pra outra instância.

24 (0.8)

25 Lúcia do: [ da: da justiça ]

26 Jorge [mas eu não sei se há] condições de fazer correções

27 pra trás há?

28 Lúcia lógico [que sim! ]

29 Jorge [saber: a:] evolução do dinheiro? =

30 Lúcia = é só o juiz mandar (.) que eles vão ter [ que (me dá isso)

31 ]

32 Rui [ não isso daí é a- ]

33 representação desse estudo, isso daí é: coisa que pode ser

34 solicitado, só que até então, o que tinha sido combinado

35 [ aqui,] era de trazer: =

36 Jorge [ah tá]

37 Rui =ao:nde esta:va, e as correções atualizadas. agora,

38 pega é: é eu solicitar minha matriz que me- mande =

39 Jorge = a evo[lução do cálculo ( )]

40 Rui [ a evolução de::s ]de maio. o saldo que

41 tinha em maio. com as correções de maio pra cá, isso

42 é só soli- é [só:

43

44 Jorge [solici[tar.]

45 Rui [ so ]licitar e: trazer =

46 Jorge =então vamos fazer o seguinte vamos encerrar aqui

47 a[:: reclamação da senhora,]

48 Lúcia [ agora eu também não ve ]jo porque, (.) sabe .. de

49 voltar aqui. porque[justamente.]

50 Rui [ isso aí ] eu POsso mandar pra

51 ela =

52 Jorge =(é isso)

53 Rui <sem problema al[gum>]

54 Jorge [ não] o que eu tô pensando é o

55 seguinte. >o senhor poderia inclusive até se for o

56 caso mandar<

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

## **ANEXO 14**

## **Banco Green**

Participantes: Reclamante1: Ana; Reclamante 2: Joana; Reclamado 1: Ivo (Gerente do Banco Green); Reclamado 2: Carla (Advogada do Banco Green); Mediadora: Eva  
Colaboradoras (versão novembro de 2004):  
Anna Eliza Oliveira e Letícia Maria do Nascimento

01 Eva eu: estava vendo aqui, (0.5) vocês já estiveram lá no procon::  
02 não teve:: acordo (1.0) não é (0.5) e: haveria alguma  
03 possibilidade?  
04 Carla ((Advogada do banco balança a cabeça com uma expressão de  
05 negação))  
06 Eva não.(20.0)((Ivo tira da pasta alguns papéis referentes ao  
07 processo))  
08 Ivo a possibilidade de acordo pelo fato de que o banco entende que  
09 (0.5) para o saque no caso do banco 24H ele só pode ser feito com  
10 o cartão e com a senha (0.5) como não houve quebra da senha e ao  
11 menos que ( ) o banco então (0.2) o banco (0.5) não ::  
12 entendeu?  
13  
14 Eva é :: então vocês querem um prazo para contestação ou vocês  
15 preferem (0.8) ir pra justiça?  
16 Carla ela está sem advogado ((Transcrição impossível. Há muito barulho  
17 no local))  
18 Eva então vai acontecer o seguinte (0.5) é::  
19 Joana ( )  
20 Eva 174( ) então o que vai acontecer é o seguinte (.) como a gente  
21 não teve um possibilidade de acordo (0.5) a gente vai marcar uma,  
22 Instrução e Julgamento. uma uma: sessão de julgamento. com o  
23 Juiz. direto, tá certo? e vão ser (0.2) (com) as testemunhas  
24 (0.5) tá (0.2) pra (0.5) você tem que trazer suas testemunhas  
25 também eles vão trazer as deles (0.8) pra poder provar (0.5) que  
26 >digamos assim< eles vão pra contestar o que você está dizendo  
27 (0.8) aí (vocês) vão explicar (1.0) o que que é (.) como  
28 aconteceu (0.5) e falar isso da senha (0.2) do cartão (0.2) tá?  
29 (0.8) e:: aí eu vou lá marcar (0.2) com ( )=  
30 Joana = espera aí mas só (uma dúvida a esclarecer)  
31 Eva fala  
32 Joana é:: ela vai ter que trazer testemunha pra falar que ela não, como ela vai trazer testemunha ( )  
33  
34 Eva se ela não tiver tudo bem (.) fala isso com o advogado, se você não puder pagar um advogado  
35 (0.2) você:: vem aqui, a a a Defensoria Pública (0.8) tá? caso vocês não tenham testemunha=  
36  
37 Joana =não tenho ué porque como é que vai arrumar test- é como é que vai ter  
38 testemunha num caso desse?  
39 Eva pois é =  
40 Joana [meio complicado né]=  
41 Eva =[nesse caso.] vocês mesmo falando é é ( )  
42 Carla tem que arrumar  
43 Eva um advogado (0.2) ele vai orientar melhor a senhora (vai sim)  
44 (1.2) tá?  
45 Joana agora (0.2) é (.) outro esclarecimento, essa conta aí só tá  
46 crescendo, é uma dúvida, é dia:: 27 agora ( ) estava 246 a taxa  
47 de saldo agora já tá 260, aumentou 21 reais do dia 27 pra  
48 hoje(0.2)o porquê dessa taxa, queria que explicasse pra mim  
49 Carla olha mas ( ) juros que o banco tá cobrando [sobre o  
50 dinheiro]=  
51 Joana [mas esse juros de 20] e pouco gente?=  
52 Carla =que foi ( )  
53 Joana =que isso?[queria esclarecer porque:]=  
54 Ivo [Não. todo final do mês]=  
55 Joana =sempre que eu vou lá  
56 Ivo =todo final do mês é debitado juros (do mês todo final de mês)  
57 (2.0) não é de 4 dias, é do 1° ao dia 30 (.)pode verificar que  
58 todo final do mês tem juros, tem que debitar  
59 Joana mas (0.2)é é estranho, você não acha não? sete::  
60 Ivo é uma norma de contrato  
61 Joana é porque no dia (27)

01 Ana ( )

02 Joana tem que esclarecer uai, tem que esclarecer(1.0) eu acho que tem  
03 que esclarecer, ( ) nós estamos aqui é pra isso (0.2) tem que  
04 esclarecer isso mesmo ( ) de uma semana (0.2) ó (.) não tem uma  
05 semana que ela tirou o extrato e (aumenta) 21 reais?=  
06 Ivo =não (0.2) ó, se o extrato foi tirado do dia 1° até o dia 29  
07 (0.5) a [o percentual de juros é o mesmo]=  
08 Carla [você vai ver que o mês todinho el]=  
09 Ivo =tá? o saldo não aumenta  
10 Carla = não vai aumentar. no final do mês é que ele aumenta  
11 Ivo tá >do dia 1° ao dia 29< no dia 30, é cobrado o juros do mês=  
12 Carla =do mês  
13 Ivo do dia 1° até o dia 30, aí depois só no dia trinta do outro mês é  
14 que é cobrado (0.5) tá devedor a conta?  
15 Joana tá tá ainda  
16 Ivo tudo em funça- tudo em função dos 140 reais?=  
17 Joana =mostra aí tudo em função desses 140 reais ( )  
18 Ana por que ( ) tá entrando no:: (como se fala)estou entrando no:  
19 na (taxa) do cheque especial  
20 Carla então é por isso(1.5)e a taxa do cheque especial [(  
21 )]  
22 Joana [semana passada você tirou 246] olha isso aí ( )  
23 Ivo porque é dia 1° de abril até o dia 30 de abril ( ) do mês ((no  
24 trecho a seguir o reclamado e sua advogada conversam entre si,  
25 mas não há como compreender o diálogo))  
26 Joana quero esclarecer ( ) o nome dela, o telefone e o endereço (0.2)  
27 eu não vou negociar pelo seguinte eu: não tenho dinheiro (0.2) e  
28 na época que eu entrei com o processo (.) ela falou (0.2)  
29 ((aponta para a Rtel)) se eu tivesse esse dinheiro eu teria é:  
30 depositado o dinheiro sacado e até resolver o processo depois  
31 (0.2) mas eu não tenho, então(.) não vou negociar ( ) ((Após 7  
32 segundos de silêncio ele começa a falar))  
33 Ivo tá tá (0.2) isso é uma cobrança terceirizada que quando excede o  
34 limite, ele tá excedido o limite.. esse valor é dos 140 reais?  
35 Joana tudo desse valor (1.5) ( ) [(ele tá dentro do)]=  
36 Ivo [aí o que a gente pode]=  
37 Joana =[l i m i t e]  
38 Ivo =[fazer é o seguinte]  
39 Carla [( )]  
40 Joana [desde novembro]  
41 Carla [( )]  
42 Joana [desde aquela época] ((transcrição impossível enter as falas de  
43 Carla e Joana))  
44 Ivo eu pedi a menina pra não ligar (2.0) pra: pra deixar até ( )  
45 Carla até a decisão (0.2) mas tá correndo juros enquanto isso  
46 Ivo tem que descobrir se:: se não é devido a esses juros (que nós  
47 vamos cobrar)  
48 Eva deixa eu ir lá marcar então  
49 Ivo agora: (7.0)  
50 Joana não tem como resolver isso ( )  
51 Carla ( ) ((Aqui se encontram aproximadamente 2 minutos e 30 segundos  
52 sem transcrição por não haver possibilidade de compreender o que  
53 se estava falando, pois há muito barulho no local.))  
54 Joana ela tá super nervosa (.) ela tá, entendeu? estava até chorando  
55 hoje ( ) ((cerca de 50 segundos de fala incompreensível))  
56 Ana mas olha eu vou falar uma coisa (esse) extrato aqui ( )  
57 inclusive não é o único banco (que eu já vi) então é porque  
58 acontece ( ) porque eu não fiz (nenhum) saque (0.2) inclusive ( )  
59 )  
60 Joana o papel que tu ficou de me entregar lá na hora ( ) o papel  
61 Ivo que papel?

01 Joana lá na hora ( )

02 Ana [( ) tá lembrado?]

03 Joana [dia 25 do 11 (1.5) um de 25 reais]

04 Ana [( )]

05 Joana [tudo na mesma hora]

06 Ana (aí vem) falar que (0.2) o banco não pode fazer nada com isto

07 (0.2) eu não fiz e acho que a pessoa que tem a conta ela sabe

08 quanto ela tem na conta.. ela sabe o saldo que ela tem se tá

09 negativo ou positivo ( ) 20 reais depois 7 reais, vai tentando

10 igual um ( ) sabe ( )

11 Ivo ( )

12 Joana foi dia 25 do 11 né, o banco ( ) na mesma caixa do santa cruz

13 shopping (0.2) quase no mesmo horário que foi feito (0.5) foi

14 feito ( ) 25 reais, quase no mesmo horário, 18 e pouca.

15 Ivo [uma semana de diferença né?]=

16 Joana =[não. é, ele foi feito no dia 11 de novembro, né? [(e o

17 outro dia 25 de novembro)]=

18 Ana =[a tentativa de]=

19 Joana =a tentativa né porque tava estourada ( ) eu acho assim ( )

20 [caixa econômica ( )]

21 Ana [agora (0.2) deixa eu te perguntar.] se eu puder

22 (usar) ( ) papel que ficou ( ) como é que eu faço?

23 Ivo que papel?

24 Ana esse papel que o senhor ficou de me dar lá na mesa e: ((pergunta

25 ao Ivo))

26 Carla que papel (é esse)?

27 Ivo aquele papel da::

28 Carla da::

29 Ivo do banco 24h ( )

30 Carla esse você não mandou pra mim

31 Ivo (não) ( ) não foi não

32 Carla não sei ( ) tem um lá ( )

33 Ivo então eu não mandei pra você ( )

34 Ana como é que eu faço pra pegar?

35 Ivo olha esse papel:: (0.2) é de uso interno

36 Ana mas tem no banco né? mas lá no dia inclusive (eu) trouxe esse

37 papel aqui pra entregar a vocês (.) e:: (aí) eu olhei assim muito

38 rápido aí ele pegou o papel tirou e guardou

39 Joana cópia ou xerox desse papel (0.5) porque isso também (0.2) eu

40 acho que é uma prova a a meu favor (2.0) que eu posso utilizar a

41 meu favor porque (0.5) uma pessoa que tem a conta sabe quanto tem

42 na conta ela não vai, ficar fazendo cinquenta mil tentativas até

43 tirar o dinheiro

44 Ivo (aí é diferente né)

45 Ana (é dia diferente)

46 Joana é dia diferente ( ) do dia 25 do 11

47 Ana mas eu tirei, ele não foi feito por mim, nem esse 140 nem esse

48 110

49 Carla ele não vai ( ) e ne::m

50 Ana mas,( ) como é que eu vou explicar que sumiu? Que não fui eu?

51 Carla não o saque foi feito=

52 Ana (foi feito) até ( ) pedindo restituição desse

53 dinheiro se tivesse sido eu ( ) então, como ( ) o

54 banco tem que provar que fui eu (0.2) porque se eu tô

55 pedindo (0.2) eu tenho os meus direitos, não fui eu, e

56 eu queria ter (em posse) esse papel (0.5) pra poder

57 utilizar a meu favor também (4.0) como é que eu faço (

58 ) papel? ((Ivo e Carla conversam entre si))

59 Joana ué (se não tiver mais) não tem jeito de tirar outro não?

60 Ivo [gente ( ) 24]

61 Joana [( ) banco 24h]  
01 Ivo (uma transação) ( ) banco 24h  
02 Joana mas vocês não guardaram esse papel gente?  
03 Ivo eu tô achando que foi pro núcleo jurídico ( )  
04 Joana uai, esse papel tem que existir ué, se ele foi apresentado lá na  
05 presença da da:: lá do procon( )foi registra- foi registrado na [  
06 na:: ]=  
07 Ana [ocorrência do procon]=  
08 Joana =[inclusive tem na ocorrência ( )foi registrado isso]  
09 Ana =[foi registrado na ocorrência do procon.]  
10 se ele tiver lá ( )  
11 **Joana** eu queria, pelo menos o xerox (0.5) pra poder utilizar nesse dia  
12 (2.0) será que não tem possibilidade nenhuma de obter esse papel?  
13 Carla lá (comigo) não tá não  
14 Ana a senhora é a advogada, o senhor é o gerente do banco green não  
15 é? (0.5) o senhor como gerente do banco green não pode me:  
16 fornecer o papel pra eu tirar o xerox?  
17 Ivo o interno não.  
18 Ana mas como que esse ( ) porque eu acho que isso é uma prova que eu  
19 posso usar a >meu favor< como é que eu posso? [( ) do  
20 banco? ]  
21 Joana [e se ele é tão interno assim ]= como é que o senhor levou  
22 o papel lá (0.2) (na mesa) o senhor entregou o papel (0.2)=  
23 Joana =[eu li o papel, (2.0)]  
24 Ana [ele (0.2) deve ter te entregue o mesmo] que tá  
25 lá  
comigo [é um extrato e um saque ]  
26 Joana [aí o senhor pegou (0.2) falou ] peraí só  
27 um pouquinho, o senhor pegou o papel e colocou dentro  
da bolsa ( ) se é interno?,  
28 **Carla** ( )(extrato)[( )]  
29 **Ana** [( )] pra senhora pra provar que houve [tentativa  
30 de saque]  
31 **Carla** [escuta(0.8) o papel] comigo que tá lá vai ser juntado na  
32 contestação ( )  
33 **Ivo** ele tá junto  
34 **Ana** mas eu queria  
35 **Carla** ele vai estar nos autos.  
36 **Ana** **da parte do banco green ?**  
37 **Ivo** da parte (do cliente) ( )  
38 **Ana** tá bom (0.5) então eu vou ( ) esse papel aqui não (0.5) ela  
39 falou (0.5) não chegou até:: [t á]  
40 **Carla** [não] (0.5) eu estava entendendo  
41 outra coisa mas (tem um lá de saque ele tá falando que é ele) de  
42 saque do dia que foi feito o saque  
43 **Ana** bom(0.2) esse papel vai tá lá no dia? =  
44 **Carla** =vai  
45 **Ivo** ( )  
46 **Carla** ( )  
47 **Joana** de qualquer for- o: advogado também vai pedi esse papel né eva,  
48 ele pede esse papel (4.0)  
49 **Ana** eu acho porque(0.5) com esse papel acho que (0.8) fica mais do  
50 que provado que não fui eu que tirei(1.0) o dinheiro(0.8)  
51 primeiro porque uma pessoa [ sacar ]=  
52 **Carla** [o papel]=  
53 **Ana** =[ ( ) ]  
54 **Carla** =[prova] que foi feito o saque com o cartão e co::m  
55 **Ivo** a senha  
56 **Carla** com a senha

57 Ana tá bom. O papel também prova que foram feitas duas tentativas de  
58 saque não sucedidas (1.5) a senhora tem uma- provavelmente deve  
59 ter uma conta em algum banco dessa cidade sabe(1.0)[en tã o ]  
60 Carla [eu en ]tendo bem de conta conta  
61 corrente(0.8) não quero explicação sua  
01 Ana não tô te dando explicação não(0.5) eu tô usando a lógica se a  
02 [s e n ho ra ]=  
03 Carla [vo cê te m ] que arrumar um advogado pra você  
04 Ana =porque se a senhora é inteligente vai parar pra pensar eu eu sei  
05 quanto eu tenho ( )  
06 Carla eu não ( ) com você  
07 Ana eu só quero saber o seguinte (0.5) o papel vai tá lá?  
08 Carla [ ( ) ]  
09 Ana [en tã o tá eu] vou usar a meu favor esse papel é só isso não tô  
10 ensinando nada não[ ( ) ]  
11 Carla [não é ensinar](0.8) não adiante a  
12 gente ficar discutindo aqui ( )  
13 Ana nem com o juiz adianta às vezes  
14 Carla mas você não é(0.5) eu sou advogada do banco ( ) eu sei ( as  
15 coisas) [ ( ) ]  
16 Ana [não porque nós te]mos que discutir  
17 nós estamos no local certo(0.2) local apropriado(1.0) lugar certo  
18 lugar apropriado pra isso(2.0) certo? (0.8) eu acho( ) e e-  
19 Carla minha senhora não (0.5) o banco não tô duvidando  
20 [de na da]  
21 Ana [mas nã]o tem como assim(0.2) de ter controle dos clientes?  
22 Carla Não(0.2) o caixa [ ( ) ]  
23 Ana [porque ( )] que o (saldo) tem uma TECNOLOGIA  
24 AVANÇADA(0.5)que que prova ( ) (0.5) qual é essa tecnologia  
25 avançada (0.5)que vocês não têm como provar que foi a pessoa?  
26 Como[( )]  
27 Carla [( )] da máquina(0.8) o saldo (é  
28 visto) por um terminal eletrônico[ com ]  
29 Ivo [exter]no  
30 Joana banco 24 horas(0.2) pois é(0.5)(como foi) que foi num banco 24  
31 horas ( ) [do shopping ?]  
32 Carla [o banco 24 horas ] não é terminal nem do  
33 banco green ele é usado ( ) todos os bancos  
34 Ana mas ele alegou lá(0.5)é(0.5)lá lá no procon que a tecnologia do  
35 banco é tão avançada(0.5)é avançada que prova que foi ela que  
36 tirou( )=  
37 Ivo não [não é isso que eu disse]  
38 Joana [cadê essa prova?]  
39 Ivo não é isso que [eu disse]  
40 Joana [ cadê ? ]  
41 Ivo o que eu disse o seguinte(0.5) é que a gente praticamente não tem  
42 é:: praticamente não temos.. é::: não temos na minha agência ( )  
43 foi isso? (os últimos que nós tínhamos que chegamos a ter foi até  
44 resolvido aqui) foram aqueles que na época ainda(0.5) você não  
45 tinha que passar o cartão duas vezes pra digitar a sua senha  
46 Carla agora tem (0.8)agora passa duas vezes  
47 Ivo aí (0.5) o terminal ficava aberto não é que havia uma  
48 prova(0.2) o terminal ficava aberto[aí uma]=  
49 Carla [ uma ]=  
50 Ivo =[ pessoa ]poderia(0.5)quando mudou de terminal( )  
51 Carla =[pessoa( )]  
52 Ana =então deixa eu perguntar uma coisa a vocês(0.8) porque é dúvida  
53 e é bom a gente saber(0.2) esclarecer(0.2) eu acho que saber um  
54 pouco do assunto(0.8) quando(0.5) nós cadastramos o cartão,  
55 registramos ( ) uma senha(0.5) essa senha é computada lá no  
56 computador certo?

57 Ivo sim

58 Joana funcionário nenhum tem acesso a essa senha não?

59 Ivo ((balança cabeça negativamente))

60 Joana tá mas então como-(0.2) se ele não tem acesso (0.5) como que você

61 tem acesso (de que a pessoa) tá digitando ali e (vir) que foi

01 trocado a senha dela no caso [ ( ) ]

02 Ivo [essa <transação>] (0.8) [transação transação ]=

03 Carla [ ao as que ]

04 (0.8) a transação não não não é feita sem (0.2) a senha (0.2) sem

05 o cartão=

06 Ivo =fica incompleta

07 Carla =ela não completa(1.0) se as duas (0.8) se ele tiver só com o

08 cartão sem a senha não vai conseguir não(0.2) isso eu [sei ]

09 Ivo [( )]

10 Joana eu digo ( ) o funcionário[ ( ) ]

11 Carla [o funcionário nem sabe]

12 Ana um ( ) não vamos citar nem o banco se fosse o green [vamos citar

13 um banco]=

14 Ivo [veja bem veja bem]

15 Joana o funcionário num sabe o o- o- (0.5) a senha da pessoa=

16 Ana =Imagina

17 Joana =passa tudo ali na hora a pessoa num tá ali (0.2) sabe porque(0.5)

18 eu depusitei um dinheiro na CEF semana passada(0.5) um cheque ( )

19 (0.8) depusitei(0.2) saí do banco era 3 e pouca(0.2) 3 e pouca (

20 ) conta porque era:: era:: cheque( ) (1.0) cheguei em casa tinha

21 um recado lá pra mim

22 Ivo sobre?

23 Carla Não(0.5) mas aí foi depósito=

24 Ivo =foi depois

25 Joana não (0.2) (espera [ lá ])

26 Ana [( )] de senha

27 Joana não- eu quero essa orientação essa explicação(0.8) se esse cheque

28 que foi depositado(0.5) eu depusitei devia ser umas 3 e 15(0.5) 3

29 e meia por aí

30 Carla =a senhora pôs no envelope?=  
31 Joana no envelope

32 Ivo então, tem [um funcionário ( )]

33 Ana [aí ele ( ) meu ( )] lá((incompreensível,

34 vários falam ao mesmo tempo))

35 Joana Tá(0.5) quando [eu tenho uma] pessoa ali

36 Carla [é diferente]

37 Ana ( ) pode observar ( ) eu tô perguntando(0.5) não tô falando.

38 Carla eu sei

39 Ana tá (0.8) tô com uma dúvida(0.5) tá?

40 Joana não=

41 Ana não tem ( ) que fica observando [e tal ]

42 Carla [de jeito] nenhum

43 joana =( ) (0.5) não tem um contato[ali não?]

44 Ivo [ô minha] senhora:

45 **Carla** Olha [ bem]

46 Ivo [a se]nhora já viu(0.5) a senhora já viu quando a senhora

47 [vai digitar a senha]

48 Carla [o terminal de depó]sito é diferente(0.5)

49 ( ) lá ( )=

50 Ivo só um minutinho(0.8) nesse caso é diferente(0.8) já viu quando a

51 senhora vai- quando a senhora vai- é: é: ( ) a senha(0.5) que

52 fica aparecendo só as estrelinhas? não aparece o resto( ) tá?=  
53 Carla =o- [o funcionário] não vai ver a sua senha de longe=

54 Ivo = [( ) o caso] do termi- o caso do depósito(0.5) o o

55 funcionário=

56 Carla =o terminal do depósito ele não é de saque(0.5) ele só é de

57 depósito e tem um funcionário que vai lá a tarde(0.5) só recolher  
58 os envelopes(0.5) só isso  
59 Ivo =e ele é processado por um caixa.  
60 **Carla** ele não é- e tanto é que ele é separado ele não é um terminal  
61 eletrônico  
62 pessoal(0.5) o ( ) ficou o seguinte(0.8) nesta data compareceram  
63 as partes antes nominadas para audiência de conciliação sem que  
64 se lograsse êxito na composição amigável conquanto advertidas dos  
65 riscos e conseqüências legais inerentes ao litígio, as principais  
66 ocorrências do ato são em síntese apregoadas às partes, ambas  
67 compareceram. A parte ré apresentará contestação em audiência de  
68 instrução e julgamento. (2.0) As partes não optaram pela ( ) do  
69 juiz (arbitral). Pelo juiz foi determinada audiência de  
70 instrução e julgamento para o dia 20 do mês de[novembro de  
71 2001]=  
72 Joana [nossa senhora..( )]  
73 Eva =às 16 e 30(0.2) sendo que os presentes ficaram já intimados sob  
74 as advertências da lei (0.2)inclusive para comparecerem  
75 acompanhados de 3 test- 3 testemunhas sendo que(0.2) em se  
76 tratando de processo relativo ao direito do consumidor, poderá  
77 haver a inversão do ônus da prova nos termos do artigo 6º inciso  
78 8º da lei (9078) (de novembro). Nada mais. Seguinte(0.2) é::: a  
79 senhora não precisa(0.5) realmente trazer 3 testemunhas se a  
80 senhora não tiver não precisa. Só que (traz) um advogado(0.8) tá?  
81 Pode ter até as três testemunhas mas não é necessário aliás(0.8)  
82 não é obrigatório digamos assim, tá::  
83 Joana e(0.2) nesse caso é(0.2) mas ( ) testemunha até(0.8) seria uma  
84 testemunha falsa não é a (lógica) ( ) (0.5) bom senso aí  
85 Eva a gente(0.2)[ olha]  
86 Joana [( )] a gente trazer 3 testemunhas ( ) como é que  
87 (vai provar que num sacou) se tá com testemunha? ( )  
88 Eva é:: a questão é o seguinte(0.5) eu não vou entrar em detalhes em  
89 debate aqui porque vocês estão sem (advogado)pela[lei]  
90 Ana [não] mais  
91 Eva por motivo ético não pode(0.5) eu não estou (respondendo) o que a  
92 senhora perguntou(0.2) mas aí já ia começar a entrar em questão ( )  
93 Joana Não(0.2) eu só ( ) entendeu? (0.5) ( ) agora novembro imagina o  
94 quanto esse negócio vai crescer  
95 Eva infelizmente não tem jeito da gente marcar antes(0.8) é é difícil  
96 mesmo a gente tá marcando nova audiência assim pra agosto(0.5)  
97 pra setembro(1.0) é difícil  
98 Joana agora deixa eu perguntar uma coisa(1.2) ( ) ela é estudante(0.5)  
99 vai se formar esse ano(0.2) entendeu ( ) eu quero saber se eu  
100 posso quitar isso aí(0.2) mas continuar com o processo (3.0) isso  
101 pra não crescer(0.2) entendeu(1.0) e continuar com o processo=  
102 o [ processo ]  
103 Joana =[e qual se]ria o outro procedimento  
104 Ivo o processo corre independente da (conta)(0.5) se  
105 [vo cê qui ser]  
106 Joana [tá (0.5) e qual ] seria os outros procedimentos(0.5) ir ao  
107 banco(0.5) como que é?  
108 Ivo ( ) a questão daqui do julgamento é julgar os fatos, o juiz vai  
109 julgar os fatos e não o negócio da conta lá(1.0) a conta ela  
110 continua(0.5) tá(0.8) aí o que o juiz definir, se ele definir  
111 pela sua indenização a senhora paga os fatos eu preciso (definir  
112 o negócio da conta) ( ) tá  
113 Joana ( ) chegar em novembro( ) pelo amor de deus( )  
114 Ana eu quero uma cópia

## **Anexo 15**

## **Telefixo**

Participantes: Joana (reclamante), Sandra (reclamado), Jorge (mediador 1), Rita (mediadora 2), João ( pesquisador da UFJF).

Colaboradora (versão abril de 2006):

Priscila Júlio Guedes Pinto

01 Sandra o telefone três dois um um nove nove três oito.  
02 Joana tá aqui o meu cpf [tá aqui]  
03 Jorge [mas tá ] totalmente diferente a reclamação  
04 do que tá aqui da que tá aqui.  
05 Sandra é alguma coisa sobre ( )  
06 Jorge eu deixei ali pra senhora a última folha.  
07 ((muito barulho externo))  
08 Joana aqui o senhor tem uma folha de papel [em branco aí  
09 Jorge [claro  
10 Joana só pra eu anotar aqui o endereço que eu quero que ela verifica  
11 que o meu telefone tava com outro endereço.=  
12 (.)  
13 Joana =tava constando numa loja que eu fui comprar em cheque na  
14 hora- depois eu explico vocês pra vocês entenderem,  
15 Jorge tá.  
16 Sandra ( ) o seu nome não foi parar no spc por causa (disso) [não]  
17 Joana [não]  
18 não é não porque depois eu telefonei pra moça, semana passada  
19 eu telefonei, já não constava mais nada graças a deus.  
20 ((barulho da impressora))  
21 (.)  
22 Joana ( ) posso cortar e escrever aqui atrás.  
23 Jorge claro, é rascunho.  
24 ((muito barulho na gravação))  
25 Joana deixa eu comentar uma coisa com o senhor, sabe o que que  
26 aconteceu, tava até comentando com ela que em dezembro do ano  
27 passado minha mãe morreu >dez pra meia noite do natal e foi  
28 enterrada no natal< então eu fiquei muito mal sabe, ( )  
29 pediu pra comprar conjunto de calcinha e soutien mas era assim  
30 noventa e tanto noventa e três conjuntinhos, aí eu fui e  
31 paguei com cheque porque eu tava com uns oitenta mais ou menos  
32 uns setenta, eu nem lembro na época em dinheiro, aí eu paguei  
33 com o cheque.=  
34 (0.2)  
35 Joana = na hora que eu- que ela foi verificar lá na maquininha dela  
36 constou que o meu telefone tá nesse endereço aqui ó,=  
37 Sandra =deixa eu te fazer uma pergunta, a senhora fala que tava com  
38 problema no [telefone]  
39 Joana [a gente] pega com ruído, a gente pega pra  
40 telefonar parece que uma outra pessoa(.) está na extensão, vi  
41 isso eu já fiz essa reclamação uma vez eu estava falando no  
42 telefone e entrou na linha uma mulher e (começou a conversar  
43 igual você tá conversando comigo) na hora que ela ia passar o  
44 endereço que (tava pra passar, um cara veio e falou "você deu  
45 o endereço.") eu falei não aí meteu o telefone na minha cara.=  
46 (.)  
47 Joana = na hora que ela ia falar.  
48 Sandra (não aí não ué aí tem que fazer uma vistoria,)  
49 Jorge é ué.  
50 Sandra ( )  
51 Joana a inclusive eu vou te passar [também  
52 Jorge [porque até verifica, né  
53 Sandra é é que aí verifica.  
54 Joana [( )]

55 Sandra [porque olha só] não tem como eu te dar dados nenhum agora,  
56 [por que]  
57 Joana [ n ã o ] eu sei porque não tem nem jeito=  
58 Sandra =porque [não tem nem telefone]  
59 Jorge [ é porque não tinha ] na nossa aqui na nossa tela tá  
01 constando,  
02 Joana agora outra coisa eu já fiz uma vistoria toda dentro de casa  
03 nas tomadas, tá tudo ( )=  
04 Jorge = a senhora usa telefone sem fio?  
05 Joana não.=  
06 (.)  
07 Joana =eu já quis até comprar mas dizem que dá tanto problema né, aí  
08 eu nem quis comprar que já tô com esse problema que tá==  
09 Jorge =quer dizer não é que dá pode dar.  
10 Joana é pois é, não. é aí eu já- inclusive disse que até captar a  
11 conversa de vizinho, [já me falaram] isso né.  
12 Sandra [ h a h ã ]  
13 Joana ( ) inclusive eu vou te passar o nome da loja tá que eu fui  
14 comprar, a data direitinho tá?  
15 Jorge não tem necessidade não.  
16 Joana não tem necessidade não?  
17 (0.2)  
18 Jorge o que é importante é checar esse endereço, é que se for o caso  
19 vai lá pra saber,  
20 Joana então, é isso que eu tava pensando né.=  
21 (0.2)  
22 Joana = chegar lá de surpresa sem [( )]  
23 Jorge [é perto] da casa da senhora?  
24 Joana não é jardim natal, a minha é lá no guaruá lá no bom pastor.=  
25 Jorge = nossa senhora,  
26 Joana é na outra extremidade, entendeu?  
27 (1.0)  
28 Rita quando que a senhora foi (investigar) a compra.  
29 Joana o dia que eu fiz foi no dia quatorze de janeiro do zero  
30 quatro, tá aqui a data ó e a loja chama intimação, eu tenho  
31 até o endereço dela aqui também,  
32 (2.0)  
33 Rita aí desde então o seu telefone tá com problema.  
34 Joana não isso já vem antigo só que eu descobri por essa casa de  
35 roupa né.  
36 Rita a tá que devolveram o seu cheque.  
37 Joana não não, agora ela falou assim eu não posso aceitar porque  
38 você tá- você me deu um endereço e aqui tá constando outro,  
39 você tá brincando comigo. eu falei que jamais faria uma coisa  
40 dessa, eu tenho documento aqui né, eu provo que eu moro nesse  
41 endereço ( ) aí consultou o spc né meu nome não tava no spc  
42 né, aí ela aceitou o cheque assim meio cabreira né e eu fiquei  
43 muito pra baixo, mais ainda né, porque (.) agora já chegou a  
44 intimação=  
45 Rita = não não precisa é- eu tô colocando aqui.  
46 (.)  
47 Rita dia quatorze de janeiro.  
48 Joana foi inclusive no dia do aniversário da minha menina que ela  
49 tinha pedido ( )

50 Rita a tá, é calcinha e soutien né.  
51 Joana consórcio é caro pra caramba, mas aniversário dela ela pediu.=  
52 (3.0)  
53 Joana =( )  
54 (1.0)  
55 Rita é rua tenente drummond ou rua paula do vale.  
56 Joana não é da rua tenente drummond que constav- constava lá essa  
57 moça- tá no nome de ana do vale o telefone, esse trinta e dois  
58 onze.  
59 (0.2)  
01 Rita essa daí deve ser a moradora né no caso né.  
02 (15.0)  
03 Joana ( )eu não fiquei com o papel né ( )  
04 (2.0)  
05 Rita oi?  
06 Joana na época também ( ) não depois que passou isso (pensei) vou  
07 deixar isso pra lá, (mas)eu falei não vou deixar isso pra lá  
08 não a gente não sabe né,  
09 (3.0)  
10 Joana então não precisa do meu cpf não né, pode guardar né.  
11 (1.0)  
12 Rita não ( )  
13 (6.0)  
14 Rita ( ) o número do telefone qual que é mesmo?  
15 Joana o número que tá com problema?  
16 Rita é.  
17 Joana é trinta e dois onze,  
18 Rita ham  
19 Joana nove nove três oito,  
20 Rita cpf.  
21 Joana meu.  
22 (0.5)  
23 Joana é sessenta e sete cinqüenta e três quarenta e um cento e vinte  
24 seis tracinho sete dois.  
25 (2.0)  
26 Rita ( ) a representante da reclamada nos informou que a presente  
27 reclamação deveria ser remarcada por causa dos dados da  
28 convocação a ela enviados ( )ponto a reclamante afirma que  
29 quando foi efetivar uma conta em quatorze do um de dois mil e  
30 quatro (no valor da intimação), foi informada que o número de  
31 seu telefone estava instalado em outro local em outro lugar,  
32 local diverso da residência da proprietária da linha.=  
33 Joana =isso=  
34 Rita = o ende- o endereço em- em que constava o cadastro de sua  
35 linha é > rua tenente drummond (setenta e cinco) bairro jardim  
36 natal em nome de ana paula do vale ponto< a reclamante ainda  
37 informa que em diversas vezes ao pegar seu aparelho  
38 telefônico, escutou a conversa de outras pessoas, estas que  
39 inclusive já demonstraram temor em saber se a reclamante  
40 conhece ou não o local de onde as pessoas que falavam em sua  
41 linha moravam. é isso mesmo.  
42 Joana e vão supor- tem hora que eu pego no telefone vão supor que  
43 sejam vocês conversando aí e o telefone (toca) aqui, aí eu  
44 pego o telefone né tenho a impressão que aquelas pessoas- você

45 vê as pessoas mas não dá pra distinguir o que elas falam,  
46 entendeu. você vê que tem mais de duas pessoas conversando e é  
47 sempre assim, aí eu fico preocupada sei lá tanta coisa- tem  
48 tanta coisa que tem agora em juiz de fora né, a gente não tem  
49 sossego.  
50 (10.0)

51 Rita a senhora não vai deixar com ela não esse endereço.  
52 Sandra ( ) ((barulho de cadeiras))  
53 João e aí chegaram a um acordo.  
54 (0.2)  
55 João chegaram a um acordo  
56 Joana é né,  
57 (11.0)  
58 João e vocês chegaram a um acordo.  
59 Sandra faltam dados,  
60 João é.

01 Sandra aí tem que remarcar ( )  
02 (1.5)  
03 Rita teria jeito da pessoa ( )  
04 (1.0)  
05 Sandra ela vai olhar em outro sistema( )  
06 (0.2)  
07 Rita de repente ( )  
08 (5.0)  
09 Rita o:: pra quando você acha, o sandra.  
10 (0.2)  
11 Sandra dia oito, né.  
12 (.)  
13 Sandra sexta-feira sete.  
14 Rita é.  
15 Joana vai marcar outra. não precisa, se mandar alguém lá eu acho que  
16 não precisa não, a gente tá em acordo aqui.  
17 (1.0)  
18 Rita mas se tive- se tiver que (resolver) alguma coisa?  
19 Joana mas o rapaz me fala aí [sim]  
20 Rita [não]<sup>0</sup> é melhor a senhora vir aqui<sup>0</sup>  
21 segunda-feira que vem,  
22 Joana dia?  
23 Rita treze.  
24 Joana a que horas.  
25 Rita quatro horas.  
26 Joana qual?  
27 Rita quatro.  
28 Joana eu tenho que arrumar alguém pra ficar na livraria pra mim, por  
29 isso que eu tô te perguntando,=  
30 Rita = a senhora fica lá o dia todo.  
31 Joana às vezes eu tenho que- o rapaz faz serviço de rua às vezes eu  
32 fico lá às vezes eu vou na rua e ele fica pra mim, entendeu. a  
33 gente=-  
34 Rita =tá, mas eu tô procurando saber [( )]  
35 Joana [não, mas pode marcar] [pode]  
36 marcar que eu-

37 Rita [pode]  
38 Joana pode escrever aqui.=  
39 Rita dia treze do doze às dezesseis horas.  
40 Joana dia treze do doze às dezesseis horas,  
41 (4.0)  
42 Joana então que dizer que entre esse espaço o rapaz não vai lá não  
43 né.  
44 Rita vai <sup>0</sup>eu acho<sup>0</sup>  
45 Joana ela disse que eu não preciso ficar em casa né, que vai ser  
46 [externo] né=  
47 Rita [h a h ã]  
48 Joana =que interno o rapaz já foi lá e olhou pra mim, não tem nada,  
49 Rita hahã.  
50 (12.0)  
51 Rita é só isso,  
52 Joana é né.  
53 Rita é.  
54 Joana muito [obrigada]  
55 Rita [obrigada]boa tarde.  
56 Joana você tem banheiro aí?  
57 Rita tem só lá fora aqui dentro não tem,  
58 Joana lá fora é onde.  
59 Rita é na saída aqui,  
01 (.)  
02 Rita é:: no pedaço antes de você começar a descer a escada.  
03 Joana <sup>0</sup>tchau<sup>0</sup>  
04 ((barulho de fechar a porta))

## **Anexo 16**

## **Hoje Telefonia Celular**

Participantes: Joana (reclamante), Sandra (reclamado), Jorge (mediador 1), Rita (mediadora 2), João (pesquisador da UFJF).

01 eu não to nem com o papel,  
02 rita posso te falar.  
03 bruna pode.  
04 fala dai  
05 rita ta, é o seguinte, eu mudei do plano seiscentos para o plano  
06 oitocentos mais, perguntei para a menina,  
07 sérgio espera só um minutinho que eu vou anotando tudo,  
08 rita ta  
09 sérgio que eu vou tentar fazer esse levantamento para você. han, seiscentos  
10 para o oitocentos mais  
11 rita é  
12 sérgio han  
13 rita perguntei para a menina se mudava contrato, o que que mudava, se eu  
14 tinha é que::, fazer outro contrato, e todas as perguntas de ( ),  
15 perguntei, não é mesma coisa, continua mesma coisa. só que eu tinha  
16 seiscentos e cinqüenta e cinco minutos de credito  
17 sérgio se uso ainda  
18 rita é  
19 bruna ( ) utilizar isso ( ) nos dois últimos meses.  
20 rita e, ne, que, e ai eu perdi  
21 sérgio não, perai  
22 rita perdi.  
23 sérgio os créditos eles são cumulativos de dois em dois meses.  
24 rita é  
25 sérgio isso você conhece. você ainda tinha seiscentos e cinqüenta para usar  
26 dentro do primeiro mês.  
27 rita dentro, é,  
28 sérgio do que virou.  
29 rita dentro.  
30 sérgio do oitocentos mais.  
31 rita dentro do que eu virei,  
32 sérgio han.  
33 rita e, como eu perguntei tudo, ela não muda nada, para mim não muda não  
34 muda nada.  
35 sérgio nesse primeiro mês você gastou os oitocentos mais os seiscentos e  
36 cinqüenta.  
37 rita não não, perai  
38 bruna não, ela só ( )  
39 rita o plano é o seguinte, eu só, eu perdi o direito dos meu créditos  
40 sérgio hum rum  
41 rita entendeu. porque o plano era o seguinte, é, eu continuo comprando  
42 seiscentos minutos, e ganhei duzentos fixo, entendeu, para ligar,  
43 para telefone fixo, que é a mudança, só que dentro dos meus  
44 seiscentos minutos de cred, que eu compro todo mês eu tinha um  
45 credito que eu não tinha usado, meu filho foi assaltado, eu estava  
46 sem telefone, então  
47 eu tinha seiscentos e cinqüenta minutos de credito.  
48 sérgio hum rum.  
49 rita e eu perdi isso tudo.  
50 sérgio na virada,  
51 rita na virada de plano.  
52 sérgio foi zerado o contador, e::  
53 rita zerou tudo.  
54 sérgio esse oitocentos ta certinho.  
55 rita não, do:: daí,  
56 sérgio ta.  
57 rita daí para frente ta tudo ok.  
58 sérgio o que você esta questionando aqui são os seiscentos e cinqüenta que

01                    você perdeu  
02 rita                eu só estou questionando o que eu tinha de credito e perdi.  
03 sérgio             ta.  
04 rita                que na realidade com com com o que eu tinha e com a virada foram  
05                    setecentos e quarenta e quatro minutos, que eu perdi, eu fiz as  
06                    contas, eu peguei eu falei vou, ( ) vou contar.  
07 sérgio             qual que é o telefone da senhora la.  
08 rita                o meu é oito oito zero três,  
09 bruna              ( )  
10                    eu tenho quatro lin,  
11 bruna              não, o telefone que esta com problemas é oito oito zero oito três  
12                    três três dois.  
13 sérgio             não  
14 rita                são, são, é o plano família  
15 sérgio             o seu numero mudou  
16 rita                é o oi família  
17 sérgio             ta  
18 rita                é oito oito zero oito,  
19 sérgio             han  
20 rita                dois meia zero zero que é o cabeça do plano família.  
21 sérgio             ta, o credito era desse numero aqui  
22 rita                é, é, é da linha, é da, é do conjunto todo ne, porque é um oi família  
23                    são quatro numero  
24 sérgio             é  
25 rita                ne.  
26 sérgio             ( )  
27 rita                é, um oi família eu, dentro desse plano eu tenho, eu tenho quatro  
28                    números, então e::,é e as linhas são todas no meu numero, oh, no meu  
29                    nome, então,  
30 bruna              qual que é seu cpf  
31 rita                meia sete quatro meia dois oito zero quatro meia vinte.  
32 sérgio             rita, eu to sem apuração, eu vou tentar questionar la em belo  
33                    horizonte e vê se a gente consegue chegar em um acordo aqui.  
34 rita                ta, eu já telefonei varias vezes e eles me alegam que quando muda de  
35                    plano você perde tudo, só que eu, concordo, tanto que agora eu estou  
36                    saindo desse para um mil, porque eu vou botar mais uma linha, eu  
37                    tenho credito e eu sei que eu vou perder, mas ai eu sei que eu vou  
38                    perder.  
39 sérgio             ta  
40 rita                eu sabendo ( )  
41 sérgio             ta essa transação aqui você não sabia.  
42 rita                não sabia, não fui avisada, eu perguntei o que que mudava, como ela  
43                    me falou que não mudava nada, não muda contrato, não muda nada para  
44                    mim não muda nada, eu só estou tendo um beneficio.  
45                    é laila, quem fala.  
46 bruna              ( ) dois dois quatro ( )  
47 sérgio             o rosângela, é sérgio, eu estou te chamando de laila, aqui eu quero  
48                    falar com alguém que, saiba me informar um pouco melhor sobre o o  
49                    plano oi família.(20s) elaine, é sérgio da telemar de juiz de fora,  
50                    tudo bom, eu estou em uma audiência aqui no procon e é o seguinte, a  
51                    a autora tinha um plano oi seiscentos, família, ela migrou para um  
52                    plano oitocentos mais, ta, e nessa época ela questionou a oi, o que  
53                    que seria, o que acarretaria nessa mudança, a oi garantiu a ela que  
54                    seria mesma coisa, que não perderia nada, nem os créditos que ela  
55                    tinha, nem nada. acontece que ela perdeu seiscentos e cinquenta  
56                    créditos, minutos que ela tinha em créditos nessa virada, e é  
57                    justamente isso que ela esta questionando aqui com a gente aqui, que  
58                    que você acha que pode ser feito aqui neste caso.  
59                    ((aqui temos 74 segundo de silencio, ninguém fala nada))  
60 sérgio             é transferencia de ramal

01 ( ) ( )  
02 bruna ( )  
03 ((mais algum tempo em silencio))  
04 sérgio ( ) para lair ( )  
05 ( 60segundos de pausa)  
06 bruna ( ) colocar o velox e ( )  
07 sérgio mas o dela esta aqui na pauta  
08 bruna eu não sei ( )  
09 sérgio ta, ta as duas. ( 17s) o numero de processo é o mesmo, só muda os ( )  
10 )  
11 bruna então  
12 ( ) ( )  
13 ( )  
14 bruna ( ) qualquer dia, entendeu ( )  
15 sérgio oi, rosângela, é sérgio, ( ) que caiu a ligação.  
16 bruna ( )  
17 sérgio tenta para mim, roseane.  
18 bruna ( )  
19 rita ( )  
20 (45s)  
21 bruna ( ) entendeu. ( ) eu imprimi a dela ( )  
22 carlos você esta fazendo o processo agora.  
23 bruna ( )  
24 (17s)  
25 bruna aqui, olha aqui  
26 sérgio ( )  
27 ( )  
28 carlos ( ) as duas.  
29 bruna as duas  
30 ( )  
31 carlos essa informação ( ) que ia manter os créditos  
32 rita não não, não foi essa informação que eu perguntei se continuava o  
33 mesmo contrato, eu não perguntei sobre os créditos.  
34 sérgio ah , entendi.  
35 rita não.  
36 sérgio você não foi informada.  
37 rita não, não eu só não fui informada , não perguntei vai vai, vai manter  
38 o mesmo contrato, se vai, se manteve o mesmo contrato manteria tudo  
39 igual, não é verdade. agora realmente eu não perguntei sobre os  
40 créditos, só não fui informada que seria cortado, que começaria da  
41 estaca zero.  
42 sérgio nesse primeiro mês de uso do oitocentos mais a senhora excedeu o  
43 limite.  
44 rita não,  
45 sérgio a senhora excedeu.  
46 rita não,  
47 sérgio não.  
48 rita porque, quem usa é eu, minha irmã, meu filho e o filho dela.  
49 sérgio o rosa, o rosângela, não consegui ate agora.  
50 (pausa)  
51 sérgio esse oitocentos mais esta com você já á quanto tempo.  
52 rita ( )vinte,  
53 sérgio roseane, é sérgio, de juiz de fora. roseane, eu estou no procon, em  
54 uma audiência, o autor tem, tinha um plano oi família de seiscentos  
55 minutos, migrou para um de oitocentos minutos, oitocentos mais ta,  
56 alo. na época ela entrou em contato com a oi e a oi informou que o  
57 contrato seria o mesmo, que seria tudo nas mesmas condições, que ela  
58 não estaria perdendo nada. acontece que ela ainda tinha seiscentos e  
59 cinquenta minutos em créditos, e ela perdeu isso, existe

01 possibilidade de de ( ) seiscentos, migrou para um oi família  
02 oitocentos mais, ta, só que quando ela migrou ela tinha seiscentos  
03 e cinqüenta minutos ainda, no plano dela. (2.0) não, pois é, dois  
04 meses, ela sabe disso, de dois em dois meses é é:: ne.  
05  
06 rita mas eu perdi, sem usar.  
07 sérgio ta, quanto que é a sua franquia.  
08 rita han, seiscentos, eu pago seiscentos minutos.  
09 sérgio ( ) ta, o roseane, a franquia dela é seiscentos minutos, han. qual  
10 é o valor da sua franquia em dinheiro.  
11 rita duzentos e quarenta e cinco e sessenta.  
12 sérgio duzentos e quarenta e cinco e sessenta roseane, isso, concordo. pode  
13 fazer ne, então ta, ta jóia roseane, obrigado ta, tchau. ( )  
14 diferente, sua franquia é duzentos e quanto.  
15 rita quarenta e cinco e sessenta.  
16 sérgio então, eu vou te dar esse valor em credito, ( ) em credito, ( )  
17 são quase seiscentos minutos.  
18 rita ( ) é melhor do que perder os seiscentos.  
19 sérgio é, porque,  
20 rita era mais um pouco mas  
21 sérgio não deixa de ser os seiscentos ( ).  
22 bruna ( ) deixa só eu te perguntar, é uma coisa que não tem nada haver ( )  
23 não teria como fazer isso.  
24 sérgio bom isso é uma coisa,  
25 bruna ( ) mais seiscentos créditos. entendeu o que eu quero dizer, se eu  
26 colocar aqui que ela seiscentos ( ) pode falar  
27 sérgio não, será concedido um credito referente a uma franquia  
28 bruna não, eu entendi, to falando para ( ) é inviável ( ) mais  
29 seiscentos minutos para ela.  
30 sérgio é mesma coisa  
31 bruna ( )  
32 sérgio entendi  
33 bruna ( ) não estou te cobrando, acho ate ótima essa sua proposta ( )  
34 eu to querendo saber se existe, é inviável ( ) eu colocar ( )  
35 seiscentos minutos ( )  
36 rita do que eu já tinha pago.  
37 bruna entendeu.  
38 sérgio entendi.  
39 bruna ( )  
40 sérgio existi existe.  
41 bruna você acha que existe  
42 sérgio existe, possibilidade existe sim.  
43 bruna você concorda ( )  
44 rita eu concordo, mas tem que me dar um prazo para eu gastar ne, porque  
45 agora eu vou acumular mil e duzentos minutos de cada ne.  
46 sérgio é, de dois meses ne, é ( )  
47 rita é, você tem que me dar um prazo para eu gastar, porque quando ( )  
48  
49 sérgio ( )  
50 rita vinha,  
51 bruna como assim.  
52 rita vinha, porque é assim, você acumula os minutos  
53 bruna ( )  
54 sérgio não ( ) em créditos, o valor que ela paga em franquia, eu vou ta  
55 revertendo esse valor em créditos.  
56 bruna ( )  
57 bruna [( )]  
58 sérgio [( )]  
59 sérgio por exemplo, ( ) porque a franquia dela corresponde a seiscentos

01 minutos ( ) a cem minutos, a mil minutos, é porque bateu mais ou  
02 menos com o valor que ela tinha em créditos, entendeu. é  
03 bruna ( ) trezentos reais ( )  
04 sérgio ( ) mil e duzentos em créditos  
05 bruna [( )]  
06 sérgio [( )]  
07 bruna ( ) na casa dela ( ) trezentos reais ( )  
08 sérgio ( ) ela vai ter é crédito, ( ) é o que ela falou, ela vai ter mil  
09 e duzentos [( ) ]  
10 bruna [( )] ( ) achei que isso fosse  
11 inviável ( ).  
12 sérgio ( ) no final do mês, se ela já usou os seiscentos ( ) direito de  
13 usar nos dois meses, que é seiscentos e pouco, entendeu. a conta dela  
14 vai continuar vindo a mesma, não vai mudar. eu não estou dando  
15 desconto em fatura não, estou dando em créditos, inserindo créditos.  
16  
17 bruna então, mas aí eu pensei que fosse inviável ( ).  
18 sérgio só que aí coincidentemente é é mais ou menos a quantidade de créditos  
19 que ela está requerendo aqui, seiscentos, a franquia dela te dá isso  
20 de crédito não é.  
21 rita é  
22 bruna então não caso a partir de quando você ( ).  
23 rita eu preferia que fosse a partir de janeiro, porque é é eu estou  
24 viajando agora e eu viajando eu não posso gastar, eu e minha família  
25 quer dizer nos só eu, comigo tem três telefones e fora daqui eu não  
26 vou poder gastar.  
27 sérgio a partir de primeiro de janeiro.  
28 rita aí eu vou perder isso, a partir,  
29 sérgio pode ser.  
30 rita é, a minha conta fecha dia vinte, todo dia vinte.  
31 sérgio então eu posso colocar a partir do dia vinte desse mês.  
32 rita não, a partir de janeiro, porque aí eu vou estar aqui, aí eu vou,  
33 porque é só crédito local e eu fora aí eu vou perder mesmo, entendeu.  
34  
35 sérgio então pode ser a partir do dia primeiro de janeiro.  
36 rita pode ser.  
37 sérgio então coloca, pode colocar. os créditos serão ( ) na franquia.  
38 bruna ( ) então me fala ( ) que vai fazer, o sérgio  
39 sérgio será concedido  
40 bruna conceder  
41 sérgio ( )  
42 bruna ( )  
43 sérgio créditos em seu telefone, referente a uma franquia por mês, a partir  
44 da data (1.0) um do um de dois mil e cinco.  
45 bruna ( ) seiscentos minutos  
46 sérgio ( ) não, esses duzentos e cinquenta.  
47 bruna duzentos e quarenta e cinco.  
48 sérgio esse é o plano oitocentos plus ne.  
49 rita é, duzentos e quarenta e cinco e sessenta.  
50 sérgio então, isso daí te dá o que  
51 rita seiscentos minutos,  
52 sérgio seiscentos minutos, tá.  
53 rita seiscentos minutos de ligações para fora, ( ) o que é de graça eu  
54 não quero, eu não dou conta do que é de graça. entendeu, eu quero um  
55 que é pago, duzentos e cinquenta reais são duzentos e, apesar de que.  
56  
57 é, a conta não vai vir a partir desse valor não, a senhora vai ter um  
58 crédito agora  
59 eu entendi

01 a senhora tinha um credito, então  
02 você esta me devolvendo  
03 sérgio ( )  
04 (pausa)  
05 rita eu posso chegar em casa e mandar meus filhos ( )  
06 sérgio ( )  
07 rita pode.  
08 sérgio a partir de janeiro.  
09 rita ( ) telefone fixo, porque a minha conta acabou de fechar, fechou  
10 dia vinte, ainda tem  
11 sérgio é isso é  
12 rita ( ) se você der liberdade, olha quando eu dei liberdade era, mil  
13 minutos, estava sempre pagando muito a mais do que, do que eu  
14 comprava, daí eu tive que arrochar.  
15 sérgio é, agora janeiro e fevereiro eles podem gastar seiscentos ( )  
16 rita ( ) seiscentos e ( )  
17 bruna ( )  
18 ((bruna fica falando mais não da para entender nada))  
19 sérgio a partir de ( )  
20 rita ( ) eu tenho dois meses  
21 sérgio isso  
22 bruna a partir do momento que ( )  
23 sérgio ( ) começa a contar ( )  
24 bruna ( ) ate a data ( )  
25 sérgio ( )  
26 rita são dois meses no contrato.  
27 bruna eu posso colocar ser utilizada ate dois meses,  
28 ( )  
29 rita eu não tenho nada a reclamar da oi, a não ser esses detalhes de, de é  
30 é falta de comunicação  
31 sérgio é  
32 bruna o numero do telefone eu coloco o numero principal dela sérgio.  
33 sérgio é, tudo no numero principal.  
34 rita o numero principal, hoje é o::,  
35 sérgio eu não anotei aqui, deixa eu ver onde que eu anotei  
36 rita oito oito zero oito, dois meia zero zero, eu tenho quatro linhas,  
37 todas no meu nome.  
38 bruna então eu vou, ( ) coloca sérgio.  
39 sérgio é esse principal, oito oito zero oito, dois meia zero zero.  
40 bruna hum rum  
41 sérgio é a sua chave ne,  
42 bruna ( ) então esse vai ficar assim, ta.  
43 sérgio a senhora esta então satisfeita com a oi.  
44 rita to, eu to, eu não tenho, a não ser esses, essa falta de comunicação  
45 que irritam um pouco.  
46 sérgio ( )  
47 rita eu estou economizando para caramba, ( ) eu tinha, cada um tinha um  
48 plano e a gente, eu acabei descobrindo que a gente usava mais o  
49 telefone entre a gente, porque eu gastava para caramba falando com os  
50 meus filhos, com a minha irmã, e eu estou economizando.  
51 sérgio ai e o seu numero e mais quatro.  
52 rita meu numero e mais três  
53 sérgio mais três.  
54 rita agora que eu já estou mudando para o plano mil  
55 sérgio te da direito a mais um.  
56 rita mais um, só que agora com esse credito eu vou  
57 sérgio vai esperar mais um pouco  
58 rita eu vou esperar mais uns dois meses. vou mudar para um mil. e agora eu  
59 sei que eu vou perder, só que agora eu não me importo

01                   é  
02           vou perder, tudo sabendo você tem opção, foi o que eu falei com a  
03           menina, você me falou que eu ia ganhar duzentos minutos para fixo,  
04           mas eu tinha seiscentos e cinquenta minutos, para que que eu ia  
05           querer duzentos só para fixo e perder seiscentos e cinquenta para  
06           qualquer pessoa, para qualquer telefone, não me interessava, (2.0) e  
07           ela só que você mudou de plano, olha eu reclamei quatro vezes e a  
08           resposta foi você esta reclamando no lugar errado, vai para outro  
09           lugar e reclama no lugar de conta, reclama no lugar de atendimento  
10  
11 sérgio       aqui em juiz de fora.  
12 rita         no, oi atende  
13 bruna       (    )  
14 rita         meu filho foi assaltado, o cara uso, eu bloqueei o telefone dele sete  
15           e pouca da manha e o cara usou o telefone dele ate as dez, tudo bem  
16           que foi ligação local, (    ) não me deu maiores prejuízos, mas o cara  
17  
18 sérgio       (    ) sua franquia tambem ne,  
19 rita         não me deu maiores prejuízos, mas o cara poderia ter ligado para os  
20           estados unidos, para a europa, pra (    )  
21 sérgio       (    ) a hora que você cancelou  
22 rita         cancelei na hora, cancelei anotei a hora, falei com a menina olha  
23           estou anotando a hora, que foi sete e meia e as ligações começaram as  
24           oito ate as dez, ate a hora que bloqueou que deve ser dez e alguma  
25           coisa.  
26 sérgio       (    )  
27 bruna       (    )  
28 rita         (    )uma observação porque o cara poderia ter me dando um prejuízo  
29           em duas hora de mais de mil reais, poderia ter ligado para os estados  
30           unidos, poderia ter ligado para um monte de lugar  
31  
32 sérgio       essa reclamações (    ) que o sistema é todo online, você reclamou  
33           (    )  
34           pois é, o bloqueia deveria ser rápido  
35           na hora  
36           principalmente porque quando eu bloqueei eu já dei o b o, porque  
37           tinha um::, logo a policia chegou e eu já dei o numero do b o, e e  
38           passei um fax do b o, não foi brincadeira, porque eles devem receber  
39           muitos golpes, o cara liga para deus e o mundo e depois avisa que foi  
40           roubado horas antes, eu acredito que tem gente que (    ) mas eu fiz o  
41           b o e mandei na hora, ai depois eu so liguei e falei, olha não quero  
42           nada só uma observação isto esta errado (    )  
43  
44 sérgio       (    )  
45 rita         lógico, porque do mesmo jeito que eu não tive prejuízo eu poderia  
46           ter tido um prejuízo enorme.  
47 sérgio       (    )  
48 bruna       (    )  
49 sérgio       (    )  
50           (( os participantes falam mas não da para entender nada, todos  
51           falando ao mesmo tempo e muito barulho e em seguida fica tudo em  
52           silencio))  
53 (    )       (    )  
54 sérgio       em.  
55 bruna       (    )  
56 sérgio       cida, então atende ai, ta, tchau. (    ) cida, vem para ca, porque eu  
57           tenho que ir la no juizado. ta faltando só. (    ) a de duas horas que  
58           não teve ninguém.  
59           (( a fita acaba e trocamos de fita))  
60 rita         pronto,

01 sérgio só isso  
02 rita então ta gente, muito obrigada  
03 sérgio eu que agradeço  
04 bruna tchau

entrevista com o consumidor

01 theo é a sua primeira vez aqui no procon.  
02 rita não, já vim outra vez contra a telemar  
03 theo contra a telemar mesmo  
04 rita é  
05 theo e o problema foi resolvido, da outra vez  
06 rita foi, foi  
07 theo foi também ne.  
08 rita foi  
09 theo você ficou satisfeita com o resultado de hoje.  
10 rita fiquei  
11 theo resolveu o que você queria  
12 rita fiquei, não esperava nem que eu fosse conseguir  
13 theo você tinha alguma expectativa antes, de não conseguir  
14 rita eu achei que estava complicado, porque eu já vim duas vezes e eles  
15 não tinham vindo, eu achei que não viriam na terceira  
16 theo e como você achou que foi a atuação do mediador, da indrid.  
17 rita eu achei que foi boa.  
18 theo o que voce achou da atitude do reclamado, do sérgio representando a::  
19 oi  
20 rita normal, nada,  
21 theo voce acha que teve algum momento difícil na audiência  
22 rita não, nao  
23 theo não, é:: após essa ( ) no procon você retornaria se voce tivesse um  
24 outro problema.  
25 rita com certeza.  
26 theo ta jóia, brigado, valeu  
27 rita de nada  
28 theo boa tarde  
29 rita tchau

## **Anexo 17**

## **Motocicleta**

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

Colaboradoras (versão novembro de 2004):

Anna Eliza Oliveira e Letícia Maria do Nascimento.

01 Eva (por alto ( ) reclamação do:: do marcos). (0.8) aí que dia que  
02 cês me tem o resulta::do e tu:do  
03 Paulo o:: o problema do marcos é o seguinte (1.5) ele:: se não me  
04 engana alega que: tem cinqüenta e dois reais de fundo de  
05 reserva, consórcio motocicleta não é isso?  
06 Marcos <é seria isso mesmo> mas doutor o o que me encarregou a entrar  
07 (0.5) com esse processo (esse esse) (1.0) de restituição(0.5)é  
08 porque não foi me dado o sistema do grupo, não mandaram carta  
09 nenhuma, a não ser quando eu procurei meus direitos, entendeu? aí  
10 sim dia dez eles mandaram uma carta pra mim, avisando que estaria  
11 disponível eu vim aqui mostrei pra mocinha ela fez o cálculo,  
12 (0.5) o cálculo daria um diferença de dez reais e quarenta e  
13 seis ( )=  
14  
15 Eva ( ) inclusive a gente até foi viu [( )]  
16 Marcos [certo] (0.8) exato=  
17 Paulo =certo (.) deixa eu te explicar uma coisa o consórcio nacional  
18 motocicleta existe há muitos anos (0.8) e é prá:tica- isso é lei.  
19 não é questão de vontade deles ou não. com o término do grupo se  
20 faz o rateio das sobras, num é isso ?=  
21  
22 Marcos =exato  
23 Paulo e então o quê que aconteceu no seu caso? foi feito o rateio (.) a  
24 sua assembléia terminou dia do:ze do seis (1.5) doze de junho  
25 (2.5) e:: ((raspa a garganta)) ficou um resíduo de ZERo dezesseis  
26 por cento esse resíduo já pode ser proveniente .h de um pequeno  
27 aumento desse período de moto, que >a prestação< já havia sido::  
28 emitida, pode se:r de uma parcela paga menor, algum centavos,  
29 entendeu? então o quê que a motocicleta fez? no SEu fundo de  
30 reserva descontou: seis reais e vinte e seis centavos. entendeu,  
31 o seu fundo de reserva aqui: é de cinqüenta e dois e noventa  
32 menos seis reais e vinte e seis centavos, ficou um saldo de  
33 quarenta e seis reais e sessenta e quatro centavos  
34  
35  
36 Marcos = mais aí: no caso, é:: como consta aqui tá junto o fundo de  
37 reserva e o fundo (1.5) de reserva e o fundo (3.0) ( ) tá aqui  
38 (.)aqui tá calculado os dois fundos juntos(.)sendo que no: no  
39 contrato (reside) que é um: né ? é separado do outro, num  
40 concorda comigo?  
41 Paulo que dois fundos? que dois fundos?  
42 Marcos fundo de reserva e o: fundo:: .. de reserva e::  
43 (pausa de 37 segundos)  
44 Marcos fundo comum (2.0) concorda comigo? não que são dois fundos?  
45  
46 Paulo >não não num é a mesma coisa deixa eu te falar uma coisa< (0.5) o  
47 seu grupo quando termina faz um um balanço (1.5) no seu grupo  
48 teve MUito inadimplente, entendeu? isso é ratiado também (1.5)  
49 entendeu? é: então, quer dizer é é u: u consórcio quê que é? é um  
50 grupo de pessoas pra retirar um bem, e vocês administram esse  
51 fundo ou seja a motocicleta administra o FUNdo de vocês. então,  
52 nu balanço tota:l, foi o quê restou para você. não tem não tem  
53 como se diz (0.5) dois fundos não. existe o fundo de reserva=  
54  
55 Marcos ((barulho de celular)) (não é:, o fundo) o fundo de reserva [e o  
56 fundo comum]=  
57 Paulo =[e o fundo comum]  
58 Marcos =eu- o primeiro contrato que eu VI que eu LI ele: diz que: que  
59 os dois né? quando feito o pagamento, o acerto no no final do  
60 consórcio e tudo, um é feito: separadamente do outro aqui né foi  
61 calculado os dois juntos, concorda [comigo ?]

01 Paulo [sim ué], é o balanço total ué, é o balanço  
02 Marcos [( )]  
03 Paulo [agora inclusive] nessa época, por exemplo HOje já existe, o seu  
04 contrato é antigo  
05 Marcos exato=  
06 Paulo =ele determina:va..- ele num tinha prazo pra pra devo- devolução  
07 desse fundo de reserva.  
08 Marcos tinha. trinta: [d i a s] ( )  
09 Paulo [não não] esse é só pros cancelados.  
10 Marcos noventa [d i a s]  
11 Paulo [os cancelados] ou seja se ( ) paga três quatro ou  
12 cinco parcelas e desiste, então havia esse prazo para os  
13 cancelados=  
14 Marcos =exato  
15 Paulo agora para os os que terminaram o consórcio, =  
16 Marcos =antigamente tinha=  
17 Paulo =nã:o [tem. isso inclusive HOje já existe]  
18 Marcos [noventa dias eu já passei]  
19 [prá pra Fabiana (o contrato)]=  
20 Paulo [Presta atenção] no consórcio direitinho no contrato que  
21 você vai vê= ((fala com tom de ironia))  
22 Marcos = trouxe prá ela direitinho, mostrei a:: a:: a página que se  
23 referia, (peguei) mostrei prá ela seria é: noventa dias o:(2) [o  
24 prazo]=  
25 Paulo [o prazo]para os cancelados  
26 Marcos =nã:o pelo o que eu passei prá ela aqui, deve ter até anotado  
27 para o encerramento e para um comunicação ao menos e não houve da  
28 parte da motocicleta: para comigo.  
29 Paulo não é: porque o seu grupo houve MU:itos inadimplentes  
30 [i s s o] precisa de uma-  
31 Marcos [mais isso:]  
32 Paulo você faz parte do grupo  
33 Marcos exato mas isso eu acho que [num tem na]da haver sendo que=  
34 Paulo [t e m]  
35 Marcos =no contrato reside que ele TEM que me dar uma posição do meu  
36 direito, do que eu tenho do que eu num tenho o o: a motocicleta  
37 administradora não me deu nenhuma posição. o senhor concorda?  
38 Paulo não deu tanto, que cê recebeu a [carta já, ué?]  
39 Marcos [n ã o]. eu  
40 recebi dia 0:Nze depois do reclamado [a q u i:]=  
41 Paulo [pode ter sido]=  
42 Marcos =[ ( ) ]  
43 Paulo =[uma coincidência] isso aqui iss isso é automático (.) isso aqui  
44 não é porque você veio aqui no procon que cê recebeu um fundo de  
45 reserva ( )=  
46 Marcos =(ai)mais é. mais é.  
47 Paulo ah ((risos))  
48 Marcos porque depois que a moça ligou prá lá=  
49 Paulo =não mais não foi isso aqui sai de lá, não sai nem da minha loja.  
50 isso aqui, isso aqui vem direto lá da fábrica (2.0) entendeu?  
51 isso quando você recebeu cê pode vê se todos receberam juntos.  
52 Ana que dia que ele fez a reclamação aqui?  
53 (2.0)  
54 Eva vinte do dez  
55 (1.8)  
56 Ana vinte do dez?  
57 Eva é:  
58 Marcos [vinte do dez]  
59 Ana [foi postado] um mês depois.  
60 Marcos liga prá lá pede a administradora (1.8) eu não eu só estou aqui  
61 prá receber os meus direitos

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

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

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

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

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

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