

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA**

ANA CARLA MACHADO

**FALA-EM-INTERAÇÃO INSTITUCIONAL: FASES DE AUDIÊNCIAS
PRELIMINARES NO JUIZADO ESPECIAL CRIMINAL**

JUIZ DE FORA

2019

ANA CARLA MACHADO

**FALA-EM-INTERAÇÃO INSTITUCIONAL: FASES DE AUDIÊNCIAS
PRELIMINARES NO JUIZADO ESPECIAL CRIMINAL**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Linguística da Faculdade de Letras da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Linguística.

Orientadora: Prof^ª Dr^ª Amitza Torres Vieira

Juiz de Fora

2019

Ficha catalográfica elaborada através do programa de geração automática da Biblioteca Universitária da UFJF, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Machado, Ana Carla.

Fala-em-interação institucional : fases de audiências preliminares no Juizado Especial Criminal / Ana Carla Machado. -- 2019.

90 f. : il.

Orientadora: Amitza Torres Vieira

Dissertação (mestrado acadêmico) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Letras. Programa de Pós-Graduação em Linguística, 2019.

1. fala-em-interação. 2. Juizado Especial Criminal. 3. audiências preliminares. 4. organização estrutural global. I. Vieira, Amitza Torres, orient. II. Título.

ANA CARLA MACHADO

**Fala-em-interação institucional: fases de audiências preliminares no
Juizado Especial Criminal**

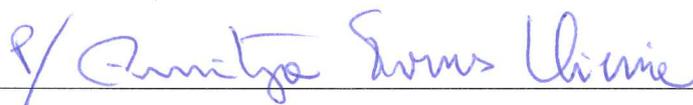
Dissertação de Mestrado submetida ao Programa de Pós-Graduação em Linguística da Faculdade de Letras da Universidade Federal de Juiz de Fora, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Linguística.

Aprovada em: 16 / 01 / 2019

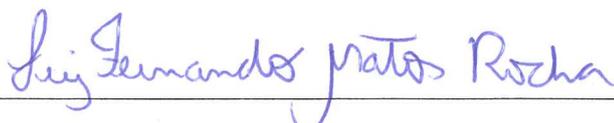
Banca examinadora:



Profª. Drª. Amitza Torres Vieira – Orientador
Universidade Federal de Juiz de Fora



Profª. Drª. Carolina Scali Abritta – Membro externo
Universidade Estadual do Rio de Janeiro



Prof. Dr. Luiz Fernando Matos Rocha – Membro interno
Universidade Federal de Juiz de Fora

AGRADECIMENTOS

*Quem caminha sozinho pode até chegar mais rápido,
mas aquele que vai acompanhado, com certeza vai mais longe.*

Clarice Lispector.

Primeiramente, agradeço a Deus por mais esta etapa vencida.

Aos meus pais, pelo carinho e apoio incondicional. Aos meus irmãos, por serem meu exemplo. Ao Luiz, por todo amor e carinho.

À minha orientadora, Amitza, por todo o conhecimento compartilhado e pelo incentivo desde a graduação. Obrigada por ser sempre tão atenciosa e carinhosa.

Aos professores membros da banca, por terem aceitado ler e contribuir para este trabalho.

À professora Dr^a Roberta Fernandes Pacheco, pelos ensinamentos transmitidos durante a graduação em Espanhol e por sempre me encorajar a cursar o mestrado.

À minha amiga Clarice, com quem compartilhei os melhores momentos na Pós-Graduação. Obrigada pela linda amizade que construímos nesses dois anos.

Aos meus queridos amigos, Álisson, Danilo, Gustavo, Marcos, Marinna e Olívia, gratidão por me inspirarem a cada dia.

Aos amigos do grupo de pesquisa, André, Lara e Maurício, sou grata pelo apoio, cuidado e por todos os momentos em que estivemos juntos.

RESUMO

O trabalho tem como objetivo mapear as fases que compõem duas Audiências Preliminares no Juizado Especial Criminal (JECRIM), órgão do poder judiciário responsável por processar e julgar contravenções penais e crimes de menor potencial ofensivo cujas penas não ultrapassem dois anos de prisão. A audiência preliminar acontece antes do oferecimento da denúncia e constitui uma possibilidade de as partes envolvidas no fato delituoso realizarem um acordo entre si ou com o Ministério Público. As audiências selecionadas, denominadas *A briga* e *CNH*, foram gravadas em áudio e transcritas de acordo com as convenções dos Analistas da Conversa (LODER, 2008). Os dados pertencem ao acervo do projeto “O português falado na Zona da Mata de Minas Gerais: constituição de um banco de dados de Audiências Preliminares do Juizado Especial Criminal”, coordenado pela Prof^a Dr^a Amitza Torres Vieira na Universidade Federal de Juiz de Fora. A pesquisa, de natureza qualitativa e interpretativa (DENZIN; LINCOLN, 2006), baseia-se em pressupostos analíticos da fala-em-interação institucional (DREW; HERITAGE, 1992; SARANGI, 2005; ROBINSON, 2013); da Sociolinguística Interacional (GUMPERZ, 1982, 1999) e da Análise da Conversa Etnometodológica (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974). Também se recorre ao aporte teórico da Argumentação Interacional (SCHIFFRIN, 1987). Os resultados das análises das audiências mostram a presença de quatro fases. Na primeira, denominada *abertura*, ocorre o chamamento e a saudação das partes. Na segunda, *apresentação do problema*, há confirmação das informações que foram prestadas no boletim de ocorrência e esclarecimento sobre as considerações legais do caso. A terceira fase, *oferecimento do arquivamento/oferecimento da transação penal* consiste na argumentação a favor do arquivamento do processo, checagem das fichas criminais e realização do arquivamento, na audiência *A briga*, e na negociação e efetivação da transação penal na audiência *CNH*. Já a fase fechamento consiste na assinatura do termo de desinteresse para conciliação.

PALAVRAS-CHAVE: fala-em-interação; Juizado Especial Criminal; audiências preliminares; organização estrutural global.

ABSTRACT

This research aims to map the phases that compound two Preliminary Hearings at the Special Criminal Court (JECRIM), institution of the judiciary responsible for processing and judging penal contraventions and crimes of less dangerous potential, whose sentence does not exceed two years of imprisonment. The preliminary hearing occurs before the complaint's offering and constitutes a possibility for the involved parts in the offensive fact to realize an agreement between them or with the Public Prosecution. The hearings selected, entitled as *A briga* and *CNH*, have been recorded in audio and transcribed according to the conventions of Conversation Analysis (LODER, 2008). The data belong to the collection of the project "O português falado na Zona da Mata de Minas Gerais: constituição de um banco de dados de Audiências Preliminares do Juizado Especial Criminal", coordinated by Prof^a Dr^a Amitza Torres Vieira at the Federal University of Juiz de Fora. The research of qualitative and interpretative nature (DENZIN; LINCOLN, 2006), is based on analytical assumptions of institutional interaction speech (DREW; HERITAGE, 1992; SARANGI, 2005; ROBINSON, 2013); from Interactional Sociolinguistics (GUMPERZ, 1982, 1999) and from Ethnomethodological Conversation Analysis (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974). We also recur to the theoretical apport of Interactional Argumentation (SCHIFFRIN, 1987). The results provide the presence of four phases in the hearings. In the first, entitled *opening* occurs the calling and the greetings from the parts. In the second, *problem presentation*, there is the confirmation of the information that have been reported in the police occurrence and the clarification about the legal considerations of the case. The third phase, *offering of archiving/offering of penal transaction* consists on the arguments in favor of process's archiving, the checking of the criminal records and the archiving of the case, in the hearing *A briga*, and in the negotiation and the establishing of the penal transaction in the hearing *CNH*. The final phase consists on the signature of the term for the conciliation.

KEY WORDS: speech-in-interaction; Special Criminal Courts; preliminary hearings; overall structural organization.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Quadro tópico de acordo com Fávero (2001, p. 47).....	23
Figura 2: Procedimento das ações no JECrim.....	45
Figura 3: Disposição espacial da audiência A briga. P-pesquisadora; R-Roger; L-Leo; A-Ana; D-Davi; S-Sonia; V-Vitor; g-gravador.....	46
Figura 4: Disposição espacial da audiência CNH. P-pesquisadora; J-Jorge; D-Davi; g-gravador.....	47
Figura 5: Enquadramentos legais das audiências analisadas.....	48

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Participantes da audiência <i>A briga</i>	47
Quadro 2: Participantes da audiência <i>CNH</i>	48
Quadro 3: Tarefas realizadas pelos profissionais na audiência <i>A briga</i>	70
Quadro 4: Tarefas realizadas pelos profissionais na audiência <i>CNH</i>	71
Quadro 5: Estratégias linguístico-discursivas mobilizadas nas fases das audiências.....	72

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. PRESSUPOSTOS TEÓRICOS	15
2.1 Abordagem Interacional	15
2.1.1 As contribuições da Sociolinguística Interacional	17
2.1.2 A Argumentação Interacional	19
2.1.3 Conceituando o tópico discursivo	21
2.2 Princípios Básicos da Análise da Conversa Etnometodológica	23
2.2.1 Tipologia das perguntas	26
2.2.2 A conversa de negociação	27
2.3 A Fala Institucional	29
2.3.1 A organização estrutural global de encontros institucionais	32
2.3.2 Breve panorama dos estudos sobre a organização estrutural global	34
3. METODOLOGIA	40
3.1 A Natureza da Pesquisa	40
3.2 A Geração dos Dados	41
3.3 O Contexto de pesquisa: o Juizado Especial Criminal	42
3.3.1 Procedimento das ações no JECrim	43
3.3.2 Audiência <i>A briga</i>	46
3.3.3 Audiência <i>CNH</i>	47
3.4 Procedimentos Metodológicos	48
4. ANÁLISE DOS DADOS	49
4.1 Audiência <i>A briga</i>	49
4.1.1 Abertura	49
4.1.2 Apresentação do Problema	50
4.1.3 Oferecimento do Arquivamento	52
4.1.4 Fechamento	60
4.2 Análise da Audiência <i>CNH</i>	61
4.2.1 Apresentação do problema	61
4.2.2 Oferecimento da Transação Penal	63

4.2.3 Fechamento	67
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	68
REFERÊNCIAS	74
ANEXOS	79

INTRODUÇÃO

Os primeiros estudos em Análise da Conversa focalizavam a fala cotidiana, considerada a “pedra fundamental da socialidade” (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, [2003] 1974; GARCEZ, 2008). Harvey Sacks, um dos fundadores dessa tradição de pesquisa, buscava dados que ilustrassem a ação humana em suas formas mais cotidianas e que pudessem ser analisados detidamente. O interesse central era observar a ação humana em ocorrências naturais, face a face ou por telefone. Contudo, interações dessa natureza não são os únicos objetos de análise da ACE; essa tradição de pesquisa se estende à fala-em-interação em geral, focando mais especificamente, nas últimas décadas, na análise da conversa em contextos institucionais. (DEL CORONA, 2009). Esses cenários se diferenciam de interações cotidianas por apresentarem características particulares, tais como a orientação para o cumprimento do mandato institucional (MAYNARD, 1984) e para a realização de tarefas rotineiras das instituições (DREW; HERITAGE, 1992).

Mais recentemente, trabalhos desenvolvidos por Srikant Sarangi (2005, 2007) em contextos profissionais de consultas médicas vêm lançando luz sobre aspectos a serem investigados por pesquisadores da área. O autor propõe, por exemplo, que sejam analisados os processos interpretativos e os padrões gerais de uma atividade institucional. Dentre as ações analítico-metodológicas a serem realizadas pelos analistas da fala-em-interação institucional, Sarangi (2005) cita a combinação de gravações e transcrições de interações naturalísticas com técnicas etnográficas de observação e entrevista. Nessa primeira etapa da pesquisa é identificada a ecologia comunicativa de um cenário particular. Por exemplo, a identidade dos participantes (etnia, idade, gênero), o que é falado (por exemplo, fluxo de tópicos) e de que maneiras (tom de voz, franqueza). Os falantes trazem para a interação ideias, valores e crenças sobre como as pessoas são categorizadas, e essas percepções alimentam as formas como os participantes são tratados e as decisões são tomadas, sem necessariamente serem explicitamente exibidas na interação. Por esse motivo, é importante compreender as circunstâncias locais e os discursos mais amplos que circulam na organização antes de gravar e interpretar os dados do discurso.

A segunda etapa do processo proposto por Sarangi é a identificação da organização estrutural global da interação. Como foi destacado por Drew e Heritage (1992), muitos tipos de encontros institucionais são organizados em fases de atividades, que são implementadas por meio de uma forma padrão relacionada à tarefa. Nesse sentido, Sarangi (2005, p. 633),

sugere a identificação das fases de interações institucionais, examinando-se os sinais prosódicos (incluindo entonação, ritmo, pausas), as pistas não-verbais e outros marcadores que a tradição em pesquisas na Sociolinguística Interacional tem mostrado como pistas que as pessoas usam para fazer inferências.

Em uma busca na literatura sobre a organização macroestrutural de interações institucionais, encontramos, no âmbito da saúde, os estudos de Robinson (2013), dedicados a consultas médicas de atendimento primário, e a dissertação de Fernandes (2015) acerca de uma entrevista psiquiátrica. Em relação a chamadas telefônicas, podemos citar os trabalhos de Reis (2004), Heritage (2010) e Del Corona (2011). Já em contexto legais, destacamos o trabalho de Del Corona (2009), Marques (2009) e a tese de doutorado de Sant'anna (2017).

Entretanto, até onde é do nosso conhecimento, não há pesquisas linguísticas que tenham focalizado as fases em audiências preliminares do Juizado Especial Criminal¹. Interessa-nos, então, saber: como esse tipo de atividade institucional é organizado estruturalmente? Desse modo, o objetivo geral deste trabalho é mapear as fases em audiências preliminares no Juizado Especial Criminal.

Levantamos ainda, mais especificamente, duas questões:

- i) Quais tarefas são realizadas pelos profissionais em cada fase?
- ii) Como as fases podem ser discursivamente distinguidas?

Tais perguntas orientam a delimitação dos objetivos específicos desta pesquisa:

- (i) Investigar as tarefas realizadas pelos profissionais em cada fase.
- (ii) Examinar os elementos linguístico-discursivos que distinguem cada fase.

Focalizando o contexto institucional de audiências preliminares do Juizado Especial Criminal, pretendemos contribuir, numa perspectiva discursivo-interacional, com os trabalhos linguísticos que se dedicam à análise da fala em contextos institucionais no âmbito legal.

Para empreender este estudo, selecionamos do acervo do Projeto “O Português falado na Zona da Mata de Minas Gerais: constituição de um banco de dados de Audiências Preliminares do Juizado Especial Criminal”, coordenado pela Prof^a Amitza Torres Vieira no

¹ Vieira e Marques (2013) nomearam brevemente as fases de uma audiência preliminar do Juizado Especial Criminal, contudo, o objetivo do estudo foi investigar os papéis desempenhados por uma juíza nessa audiência.

Programa de Pós- Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora, duas audiências para estudo de caso (Yin, 2001.), a saber, *A briga* e *CNH*. Os dados foram gravados em áudio e, posteriormente, transcritos de acordo com o modelo Jefferson de transcrição (LODER, 2008).

A metodologia da pesquisa é de cunho qualitativo e interpretativo (DENZIN; LINCOLN, 2006) por acreditamos na centralidade da interpretação e por buscarmos descrever eventos do mundo social. Para efeito de análise, além dos conceitos de fala-em-interação institucional (DREW; HERITAGE, 1992; SARANGI, 2005; ROBINSON, 2013), fundamentamo-nos nos pressupostos da Sociolinguística Interacional (GUMPERZ, 1982, 1999), da Argumentação Interacional (SCHIFFRIN, 1987) e da Análise da Conversa Etnometodológica (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974).

O estudo é composto por quatro capítulos: no capítulo 2, apresentamos a fundamentação teórica que embasa nossa pesquisa. No capítulo três, abordamos a metodologia e o contexto do estudo. O capítulo 4 apresenta a análise de dados e no capítulo 5 respondemos às questões formuladas nesta introdução.

2. PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

No presente capítulo, apresentamos os pressupostos teóricos que fundamentam esta pesquisa. Primeiramente, abordamos o modelo de comunicação interacional proposto por Schiffrin (1994). No item 2.1.1, apresentamos as contribuições da Sociolinguística Interacional. Em seguida, tratamos da Argumentação Interacional e do conceito de tópico discursivo. No item 2.2 abordamos princípios básicos da Análise da Conversa Etnometodológica, a tipologia das perguntas e a conversa de negociação. No item 2.3, discorreremos sobre as características das interações institucionais, assim como tratamos da organização estrutural global de encontros institucionais e revisamos os trabalhos anteriores sobre esse tema.

2.1 Abordagem Interacional

Em *Approaches to discourse*, obra de 1994, Deborah Schiffrin apresenta e compara três modelos de comunicação: o do código, o inferencial e o interacional. No modelo do código, o papel do participante é o de remetente de uma mensagem e se divide em três papéis. O primeiro refere-se ao fato de o remetente possuir uma proposição representada internamente, considerada como um pensamento, a qual ele deseja transmitir a outra pessoa. O segundo papel refere-se à transformação desse pensamento em um conjunto de sinais externos mutuamente acessíveis, baseados no conhecimento compartilhado do código com o receptor da mensagem. Em relação ao terceiro papel, o modelo do código considera que o remetente transmite o pensamento para o receptor, que utilizará os mesmos procedimentos para decodificar o sinal, recuperar a mensagem e, assim, acessar o pensamento da outra pessoa. Uma crítica a esse modelo é o fato de limitar as mensagens aos pensamentos que o remetente pretende transmitir. Como resultado, a intersubjetividade² ganha um papel de destaque, uma vez que o modelo de código compreende que o processo pelo qual a mensagem é alcançada depende da existência de um código compartilhado.

Enquanto o modelo de código focaliza os pensamentos que o remetente pretende transmitir, um conjunto de intenções relacionadas à comunicação ganha importância no

² De acordo com Schiffrin (1994, p.401), o único lugar onde a intersubjetividade exerce um papel é no campo do conhecimento linguístico prévio, ou seja, no conhecimento partilhado que permite a decodificação da informação linguística.

modelo inferencial. Nesse modelo, a visão de remetente, mensagem e código se diferenciam, no entanto, ele também é dependente da intersubjetividade.

No modelo inferencial, assume-se que o iniciador da comunicação não é alguém que transmite pensamentos, mas que manifesta intenções, que serão reconhecidas pelo destinatário. Apesar da mudança considerável na visão da mensagem (de pensamentos para intenções), a intersubjetividade apresenta um papel importante no modelo de inferência, pois a meta da comunicação é a realização da intersubjetividade, ou seja, o reconhecimento por uma pessoa das intenções da outra.

No modelo interacional, o papel dos participantes, a mensagem e o meio se distinguem dos demais modelos, porque se assume que a comunicação é sustentada pelo comportamento, intencional ou não intencional dos participantes. Essa mudança provoca uma diminuição do papel da intersubjetividade. Nesse modelo, o indivíduo se comunica para demonstrar informação, não para transmitir um pensamento ou intenção. Assim, a comunicação acontece independentemente das intenções de uma pessoa: desde que um indivíduo esteja em uma situação interativa, comunica informações, uma vez que mesmo os esforços para não se comunicar seriam comunicativos. Nesse sentido, tanto as reações físicas (transpiração, ruborização) quanto os aspectos paralinguísticos podem transmitir mensagens - mesmo que tal comportamento não seja intencional nem consciente.

No modelo interacional, as participantes utilizam tanto conhecimentos de ordem convencional, como interpretações do uso de silêncios e olhares, quanto convenções criadas culturalmente para fazerem inferências sobre os sentidos de uma determinada informação. Provavelmente, não é o conhecimento do código; a interpretação da informação depende de como essa informação está situada.

A noção de informação situada nos conduz a um ponto importante para a compreensão do modelo interacional de comunicação: ele depende menos do código e mais do contexto que os modelos de comunicação apresentados anteriormente, uma vez que, embora as análises possam começar pelos sinais emitidos em um código, outras fontes de informação são significativas no comportamento do receptor. Os receptores, por sua vez, desempenham um papel muito mais ativo nesse modelo, porque encontram significado no comportamento situado do outro e tentam atribuir interpretações (referenciais, emotivas, sociais) a qualquer informação disponível. Vale ressaltar que as interpretações situadas são possíveis devido às pistas de contextualização, mecanismos de sinalização tais como entonação e ritmo de fala que afetam as mensagens (GUMPERZ, 1999). Esse ponto será retomado no item seguinte.

Schiffrin (1994) relaciona o modelo interacional a três abordagens: Sociolinguística Interacional, Análise da Conversa Etnometodológica e Etnografia da Comunicação. Em razão da nossa pesquisa se pautar na análise de dados de fala-em-interação no contexto situado do Juizado Especial criminal, nos alinhamos ao modelo interacional e às duas primeiras abordagens relacionadas por Schiffrin (1994) a esse modelo. Assim, na seção seguinte, apresentaremos a origem e as contribuições da Sociolinguística Interacional.

2.1.1 As contribuições da Sociolinguística Interacional

A Sociolinguística Interacional, doravante SI, surge na década de setenta como uma abordagem de estudos linguísticos inspirada em diferentes tradições de pesquisa, como a antropologia, a sociologia e a psicologia. Tem sua origem na busca por métodos de análise que poderiam fornecer informações sobre as características da diversidade linguística e cultural dos ambientes comunicativos e documentar seu impacto na vida dos indivíduos. Nessa perspectiva, a diversidade não pode ser tratada como uma questão de distinções gramaticais e semânticas: independentemente de onde vivemos, a diversidade está ao nosso redor e afeta muito do que fazemos na vida cotidiana (GUMPERZ, 1999).

O fundador dessa abordagem, o antropólogo John Gumperz, aponta que há duas perspectivas sobre o estudo da diversidade. Alguns estudiosos consideram as práticas comunicativas como moldadas por condições macrosociais, as forças políticas, econômicas e as relações de poder nas quais elas ocorrem. Por outro lado, há pesquisadores que adotam uma abordagem mais construcionista, alegando que, devido a nossos mundos sociais serem moldados pela interação, seria necessário investigar a forma como os processos interativos funcionam antes de investigar a diversidade. Gumperz (1982) propõe que a SI procure estabelecer uma ponte entre essas duas abordagens, concentrando-se na prática comunicativa como um lugar do mundo real onde as forças sociais e interativas se fundem.

A prática comunicativa em grande parte se baseia nas práticas discursivas dos atores que atuam na busca de seus objetivos diários e aspirações. Falar, quando visto na perspectiva prática, não é apenas uma questão de codificação e decodificação individual de mensagens. Interagir é envolver-se em um processo contínuo de negociação, tanto para inferir o que os outros pretendem transmitir quanto para monitorar como as próprias contribuições são recebidas.

Portanto, a SI concentra-se nas trocas de fala envolvendo dois ou mais atores como seu principal objeto de estudo, com o objetivo de mostrar como os indivíduos que participam dessas trocas utilizam a conversa para atingir seus propósitos comunicativos em situações da vida real. Essa abordagem considera que o conhecimento que vai além da informação lexical desempenha um papel fundamental no processo interpretativo.

Nesse sentido, é por meio de traços presentes nas mensagens que os falantes demonstram e os ouvintes interpretam que atividade está acontecendo e como o conteúdo semântico deve ser compreendido. Esses traços são denominados pistas de contextualização (GUMPERZ, 1982) e podem ser definidos como “todos os traços linguísticos que contribuem para a sinalização de pressuposições contextuais” (GUMPERZ, [1982] 2002, p. 152). Embora tais pistas carreguem informação, os significados se manifestam como parte do processo interativo.

As pistas de contextualização relacionam-se, por exemplo, aos enquadres da interação, noção esta que advém dos estudos de Bateson (1972). Em seu artigo *Uma teoria sobre a brincadeira e a fantasia*, o autor relata que, ao observar dois jovens macacos brincando em um zoológico de São Francisco, percebeu que os sinais envolvidos naquela sequência interativa eram parecidos aos de um combate. No entanto, era perceptível, tanto para ele quanto para os macacos, que a sequência como um todo não era um combate.

A partir dessas observações, Bateson concluiu que a brincadeira só ocorreria se os participantes envolvidos fossem capazes de uma metacomunicação que lhes permitisse compreender a mensagem “isto é brincadeira”. Essa metamensagem foi denominada enquadre. Para esclarecer esse conceito, o autor utiliza a metáfora do quadro: para ele, assim como a moldura em torno de um quadro indica para onde o observador deve dirigir o olhar, o enquadre possui um conjunto de instruções para que o ouvinte possa entender uma mensagem.

Mais tarde, o sociólogo Goffman (1974), desenvolve o conceito de enquadre, propondo que este

situa a metamensagem contida em todo um enunciado, sinalizando o que dizemos ou fazemos, ou como interpretamos o que é dito e feito [...]. Goffman afirma que, em qualquer encontro face-a-face, os participantes estão permanentemente propondo ou mantendo enquadres, que organizam o discurso e os orientam com relação à situação interacional. Indagam sempre ‘onde, quando e como se situa esta interação?’, em outras palavras, ‘O que está acontecendo aqui agora?’. (RIBEIRO; GARCEZ, 2002, p. 107).

Desdobrando a noção de enquadre, Goffman (1979) propõe a ideia de footing, que representa “o alinhamento, a postura, a posição, a projeção do ‘eu’ de um participante na sua relação com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção” (RIBEIRO; GARCEZ, 2002, p. 107). O *footing* caracteriza o aspecto dinâmico dos enquadres, uma vez que são constantemente modificados em uma interação.

Com o objetivo de analisar essas modificações, o autor desconstrói os conceitos tradicionais de falante e ouvinte, propondo duas noções mais profundas: estrutura de participação (relativa ao ouvinte) e formato de produção (relativa ao falante). Para ele, os participantes mudam seus *footings* constantemente e isso é uma característica inerente da fala natural. Nessa perspectiva, o falante pode ser descrito como “uma máquina de falar”, um produtor de elocuições, funcionando como um *animador*; como *autor* das palavras que são ouvidas, quando selecionou as palavras e ideias que estão sendo expressas; ou como *responsável*, alguém cujo papel social o compromete com as palavras expressas e o leva a falar em nome de um “nós”, não de um “eu”.

A pesquisa sociológica de Goffman focou sua atenção na ordem interacional de ocasiões sociais, situações e encontros. Para o autor, em qualquer encontro face a face os participantes se questionam sobre o que está acontecendo no “aqui e agora”. Portanto, na Sociolinguística Interacional, o contexto é tratado como situação. Linguagem e contexto constituem um ao outro, pois a linguagem contextualiza e é contextualizada. Uma das principais contribuições dessa abordagem é que ela fornece uma visão rica da interação social e das situações (SCHIFFRIN, 1994).

Nessa perspectiva, discussões empreendidas por Deborah Schiffrin (1987) a respeito do discurso argumentativo nos auxiliarão a examinar a fala-em-interação nos dados sob análise no presente trabalho. Assim, a próxima seção trata da argumentação sob o viés da interação.

2.1.2 A Argumentação Interacional

No primeiro capítulo de *Discourse markers*, Deborah Schiffrin (1987) aponta, primeiramente, dois modos diferentes de argumentar: o monológico e o dialógico. Enquanto o primeiro modo se assemelha ao discurso expositivo e às explicações, o segundo se aproxima dos desacordos, das disputas e das brigas. No entanto, a autora observa que a argumentação não parece ser um modo de discurso puramente monológico ou dialógico, uma vez que é possível haver no monólogo um ponto de vista contrário ao estabelecido e, havendo disputa,

já seria um modo dialógico de argumentar. Do mesmo modo, também o modo dialógico pode compartilhar características do monólogo.

Na busca de uma definição para argumentação que seja capaz de abranger suas propriedades textuais como um monólogo e suas propriedades interativas como um diálogo, Schiffrin (1987) a define como o discurso por meio do qual os falantes sustentam posições contrárias. Nessa definição, três componentes são fundamentais: (i) posição, (ii) disputa e (iii) sustentação.

O primeiro componente corresponde a uma ideia/proposição – sobre as situações, estados, eventos e ações no mundo – com a qual o falante se compromete. A demonstração mais simples do compromisso com uma ideia seria uma asserção por meio da qual os falantes sinalizam confiança na ideia que defendem, atenuando ou intensificando o que dizem. Em nossa análise, o compromisso será tratado como o grau de adesão ou alinhamento (GOFFMAN, 1981) do falante à ideia defendida. Outra parte da posição é a sua apresentação. Os falantes, muitas vezes, apresentam a posição em volume aumentado e mantêm a palavra por um período prolongado. Para efeito de análise, consideramos a apresentação como parte do compromisso do falante com a ideia. A autora enfatiza que, embora posições sejam frequentemente apresentadas como crenças pessoais sobre como o mundo é, elas também podem ser observações sobre o modo como o mundo deveria ser. Assim, não é surpreendente que a posição revele não apenas ideias, mas também valores morais.

O segundo componente da argumentação proposto por Schiffrin (1987) compreende as oposições que podem ser direcionadas a qualquer uma das partes da posição: ao conteúdo proposicional, ao compromisso/alinhamento do falante ou a implicações morais e pessoais do desempenho verbal. A autora acrescenta que, algumas vezes, as oposições são ocultadas por serem apresentadas indiretamente ou mitigadas. Além disso, também são encobertas porque podem ser definidas apenas por referência ao enquadre e ao conhecimento de mundo que os falantes trazem para o discurso.

Segundo Schiffrin (1987), alguns tópicos podem ser culturalmente definidos como disputáveis (por exemplo, política e religião), enquanto outros são alvos de disputa apenas dentro de uma relação particular. Em cada caso, a compreensão da oposição requer referência ao conhecimento que não está explicitamente presente no discurso.

O último componente da argumentação proposto pela autora é a sustentação. Um falante pode sustentar uma posição por meio da explicação de uma ideia ou pela justificativa de um compromisso. Cada um desses atos discursivos consiste na prestação de informações

por meio das quais os falantes induzem os ouvintes a concluir algo sobre a credibilidade da posição. Contudo, de Schiffrin (1987) aponta que nenhum desses atos discursivos é exclusivo da argumentação, pois explicações, por exemplo, podem ser usadas para prestar esclarecimentos, justificativas para se desculpar, entre outros.

Os componentes da argumentação propostos por Shiffrin (1987) nos auxiliarão na análise das fases, uma vez que, nos dados investigados no presente trabalho, sequências argumentativas emergem na fala dos participantes de uma das audiências. Outro conceito importante para o exame da fala-em-interação institucional a que nos propomos é a noção de tópico discursivo, apresentada no item seguinte.

2.1.3 Conceituando o tópico discursivo

Segundo Scollon e Scollon (2001), o sucesso de um discurso depende da compreensão mútua entre falante e ouvinte sobre o que está sendo falado, seja em um discurso profissional ou em uma conversa entre amigos. Essa afirmação nos conduz ao estudo de Brown e Yule (1983), autores que introduziram o conceito de tópico discursivo que usaremos em nossas análises.

De acordo com os autores, em textos escritos, o começo de um fragmento pode ser facilmente identificado via expressões formulaicas, como, por exemplo, “era uma vez”. Entretanto, no discurso falado, os interlocutores não oferecem orientações tão explícitas, e a decisão sobre o início de um fragmento é tomada intuitivamente a partir da noção de tópico. Nessa discussão, Brown e Yule (1983, p. 71) desconstruem a definição de Keenan e Schieffelin (1976) sobre tópico discursivo como “uma proposição sobre a qual alguma alegação é feita ou elucidada”³, considerando-a inadequada, pois sugere que, para qualquer fragmento de discurso conversacional, existe uma única proposição que represente o tópico discursivo de todo o fragmento. Desse modo, os autores propõem uma definição de tópico mais atrativa: tópico seria “aquilo acerca do que se está falando”⁴ (BROW; YULE, 1983, p. 73)³. Isso porque, ainda que os participantes de uma conversa não possuam visões idênticas sobre o que cada um está falando, são capazes de relatar sobre o que era a conversa. Nessa abordagem, o tópico é, antes de tudo, uma questão de conteúdo, estando situado em um

³ Tradução nossa do inglês “a proposition about which some claim is made or elicited”.

⁴ Tradução nossa do inglês “What is the talk about”.

processo colaborativo que envolve os participantes da interação. Além disso, os autores alertam que, em muitas conversas, os tópicos não são fixados de antemão, mas negociados no processo de interação.

Brown e Yule (1983) propõem ainda a noção de tópico discursivo em termos de um quadro tópico constituído por elementos derivados do contexto físico e do domínio discursivo que são relevantes para a interpretação do que é dito. Uma vez identificados os elementos no quadro tópico, é possível fazer afirmações a respeito do que está envolvido no discurso e compreender o que está sendo discutido, ou seja, qual o tópico da conversa. Como o discurso é um processo dinâmico, é possível encontrar momentos em que os participantes falam dentro do quadro tópico, assim como momentos que caracterizam tópicos pessoais dos participantes, quando esses fornecem exemplos de suas experiências pessoais para ilustrar algum ponto. Ademais, qualquer consideração sobre o tópico envolve a pergunta “por que o falante disse o que disse numa dada situação discursiva?”⁵ (BROWN; YULE, 1983, p. 77). Como pontuou Sacks (1971), há uma constante análise na conversa do que é dito em termos de “por que isso agora e por que comigo?”⁶.

Um estudo que se alinha a essa perspectiva é o de Fávero (2001). A autora retoma a definição cunhada por Brown e Yule (1983) e apresenta quatro propriedades do tópico discursivo:

- 1) Centração.
- 2) Organizacidae.
- 3) Segmentação.
- 4) Digressão.

A centração é o falar acerca de alguma coisa, implicando a utilização de referentes explícitos ou inferíveis. Essa propriedade orienta o tópico e, quando se tem uma nova centração, tem-se um novo tópico. Já a organizacidae se refere à articulação entre os tópicos, estando relacionada à introdução de informações novas. É composta por dois fenômenos: a continuidade, que decorre de uma organização sequencial dos tópicos, de modo que a abertura de um se dá após o fechamento do precedente; e a descontinuidade, que ocorre quando há uma desordem na sequencialidade: um tópico é introduzido antes de se ter esgotado o precedente, que pode ou não retornar.

⁵ Tradução nossa do inglês “Why the speaker said what he said in a particular discourse situation”.

⁶ Tradução nossa do inglês “Why that now and to me?”

As relações de interdependência estabelecidas entre os tópicos demonstra que há níveis de estruturação dos tópicos, que vai desde o constituinte mínimo- subtópico (SbT) até porções maiores- tópicos (T) ou supertópicos (ST), constituindo um quadro tópico:

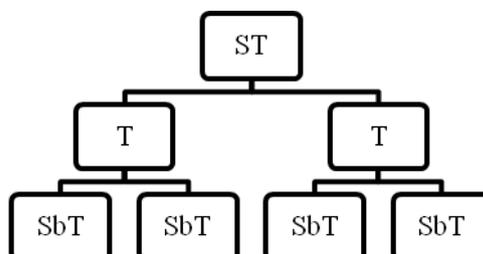


Figura 1: Quadro tópico de acordo com Fávero (2001, p. 47)

A segmentação, por sua vez, relaciona-se à extensão de um tópico. Podemos encontrar tópicos com início, desenvolvimento e fim em um espaço conversacional maior ou menor.

Já a digressão, segundo a autora, pode ser definida como uma porção de conversa que não está diretamente relacionada com o tópico em curso. Desse modo, os falantes estão desenvolvendo um tópico **A**, o falante 1, por exemplo, inicia um tópico **B**. Este tópico é desenvolvido e encerrado momentos depois. Em seguida, o tópico **A** é reintroduzido. Fávero (2001, p.51) pontua que uma conversa é um evento comunicativo dinâmico em que há uma constante flutuação de tópicos discursivos e essa flutuação não é sentida como incoerente, porque os tópicos apresentam uma série de relevâncias que podem ser selecionadas pelos falantes.

As seções seguintes apresentam pressupostos teórico-metodológicos vinculados à Análise da Conversa Etnometodológica, vertente com a qual também dialogamos em nosso estudo.

2.2 Princípios Básicos da Análise da Conversa Etnometodológica

Schegloff, Sacks e Jefferson propiciaram uma importante contribuição para os estudos do comportamento linguístico ao instituírem o campo da Análise da Conversa Etnometodológica (ACE). Em um momento em que predominava a crença de que o uso da linguagem era caótico demais para ser sistematizado, os analistas mostraram como detalhes da conduta interacional humana podem ser analisados precisamente.

Segundo Heritage (2003, p. 8), quase todos os trabalhos dos autores trazem a noção de que “porque a linguagem é o veículo para viver vidas reais”, o principal local de pesquisa da Análise da Conversa Etnometodológica deveria ser a “vida real” da interação conversacional comum.

Partindo, então, do reconhecimento de que a interação social é “o local primordial da sociabilidade humana” (HERITAGE, 2003, p.2), a ACE fornece uma atenção detalhada para a maneira como as propriedades da linguagem são usadas na persecução de tarefas interacionais. Essa abordagem ganhou expressividade com a obra *Sequencing in Conversational Openings* de Schegloff (Schegloff, 1968) e, desde então, tem se desenvolvido substancialmente. Seu uso também se ampliou de seu domínio original e primário – a conversa cotidiana – para interações sociais variadas, como as que ocorrem em ambientes médicos, educacionais e legais, questão que será retomada mais adiante, quando discutiremos a fala institucional.

Por se tratar de uma abordagem sociológica para o estudo da linguagem e interação social, a Análise da Conversa Etnometodológica incorporou perspectivas de dois importantes cientistas sociais: Erving Goffman e Harold Garfinkel. De Goffman (1964) surgiu a noção de que a interação social deve ser concebida como uma instituição social em si mesma, com sua própria organização normativa e obrigações morais que, por sua vez, estão ligadas a outros aspectos do mundo social. A etnometodologia de Harold Garfinkel (1967) contribuiu com o reconhecimento da importância do entendimento e da intersubjetividade. (HERITAGE, 2003).

A principal meta da pesquisa em Análise da Conversa, de acordo com Heritage e Atkinson (1984, p. 1) é a “descrição e explicação das competências que usam e das quais dependem falantes quaisquer ao participar de interação inteligível socialmente organizada”. São perguntas- guia nos estudos em ACE: “por que isso agora?”, “o que está sendo feito aqui com essa conduta?”, “por que dessa forma?”, “e nesse lugar”? (SCHEGLOFF; KOSHIK; JACOBY; OLSHER, 2002).

A noção de sequencialidade é um dos conceitos fundamentais em ACE. Refere-se ao fato de que as ações desenvolvidas pela linguagem em interação social se organizam em seqüências de elocuições produzidas por diferentes participantes. Ao produzir sua elocução, o falante sempre leva em consideração o que o outro disse previamente, ou seja, a produção de uma elocução está relacionada à elocução que foi produzida anteriormente por outro interlocutor (LODER; SALIMEN; MÜLLER, 2008).

A sistematicidade exibida na sucessão sequencial dos falantes nas interações evidenciou a existência da organização da tomada de turnos organizada. Para os pesquisadores, a tomada de turnos seria uma forma básica para a organização da conversa. Os analistas pontuaram, em texto seminal, quatorze características observáveis em qualquer conversa e mostraram que o sistema de tomada de turnos é constituído por dois componentes e um conjunto de regras básicas. Os componentes são: *composição de turnos* e *alocação de turnos*.

Quanto à composição de turnos, há, de acordo com os pesquisadores, vários tipos de unidades com as quais os falantes podem iniciar um turno, denominadas Unidades de Construção de turno (UCTs)⁷. Essas unidades permitem uma projeção do quanto faltará para que um turno seja completado. Assim, a primeira finalização possível de um turno estabelece um primeiro lugar relevante para a transição (LRT). A alocação de turnos se refere à transferência da vez de falar e é regulada pelos lugares relevantes para a transição. O turno seguinte pode ser alocado pelo falante corrente, que selecionada quem será o falante seguinte, ou pode ser alocado por autosseleção.

As regras, por outro lado, governam a construção e alocação dos turnos com o objetivo de minimizar os intervalos e as sobreposições. Relacionam-se ao primeiro lugar relevante para transição de um turno e subdividem-se em três:

- i) se o turno construído envolver a técnica “falante corrente seleciona o próximo”, então o falante selecionado deve tomar o turno;
- ii) se o falante corrente não selecionar o próximo falante, então a autosseleção pode ocorrer;
- iii) se nenhum falante se autosseleccionar o falante corrente pode continuar a falar. (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, [1974] 2003).

A noção de sequências desencadeou outro conceito fundamental, o de pares adjacentes. Sacks observou que algumas elocuições se organizam sempre aos pares, como por exemplo, os pares perguntas/respostas, convites/aceitações/rejeições. A essas unidades, denominou *pares adjacentes* e elencou suas cinco características básicas:

- a) são compostos por duas elocuições;
- b) são executados por falantes diferentes;
- c) são dispostos de forma adjacente em relação ao outro;

⁷ As UCTs podem corresponder a unidades como sentenças, orações, palavras isoladas, locuções frasais ou mesmo recursos prosódicos (SACKS, SCHEGLOFF, JEFFERSON, 1974).

d) podem ser diferenciados em primeira parte do par (PPP) e segunda parte do par (SPP);

e) as duas elocuições são ordenadas, ou seja, não é qualquer SPP que pode seguir uma PPP.

Em relação à última característica citada, Sacks pontuou que a ocorrência de uma primeira parte do par produz a expectativa da ocorrência de uma segunda parte do par. Essa relação sequencial é sumarizada na noção de *relevância condicional*: por relevância condicional entende-se que, dado o primeiro item, o segundo é esperado; caso ocorra, pode ser visto como um segundo item em relação ao primeiro; se não ocorrer, sua ausência pode ser notada.

Como em nossos dados é acentuada a emergência de pares adjacentes Pergunta-Resposta (P-R), resenhamos a seguir estudos que discutem o fenômeno em uma vertente discursivo-interacional.

2.2.1 Tipologia das perguntas

Na perspectiva da Análise da Conversa Etnometodológica, as perguntas e respostas são classificadas como pares adjacentes, haja vista que, ao produzir uma pergunta, a Primeira Parte do Par (PPP), uma resposta, a Segunda Parte do Par (SPP), é esperada. Portanto, essa abordagem está interessada em perguntas e respostas enquanto sequências interacionais.

Tracy e Robles (2009) também discutem a questão das perguntas. Segundo as autoras, perguntar é uma prática comunicativa central dos encontros institucionais, pois reflete os objetivos e valores específicos da instituição e revela a identidade dos participantes. Uma definição convencional dessa prática pode ser encontrada em Heritage (2002, p. 1427): "uma forma de ação social, projetada para buscar informações e realizada em um turno de conversa por meio da sintaxe interrogativa".

Embora a busca de informações seja um propósito importante das perguntas, Tracy e Robles (2009, p. 134) apontam que essa não é sua única função. Elocuições interrogativas podem ser usadas para fazer asserções, convites, solicitações, correções, reclamações e desafios; podem demonstrar afiliação ou desafiação, hostilidade ou deferência; assim como

atuar como estratégias de proteção e ameaça à face. De maneira ampla, as perguntas são utilizadas como forma de exercer controle e poder.

As autoras afirmam que existem recursos linguísticos específicos pelos quais as elocuições são geralmente construídas e reconhecidas como perguntas. Entre eles, a presença de palavras interrogativas (o quê, por que, quando, onde e como) no início de um enunciado e a inclusão de *tags* no final das asserções (por exemplo, "Não é você? É?")⁸. De maneira semelhante, as declarações são reconhecidas como perguntas quando há um aumento na entonação.

Com relação à forma, as perguntas se dividem em cinco tipos: sim-não, qu-, declarativas, *tag questions* e alternativas. Em nossas análises, emergiram perguntas do tipo sim-não e do tipo qu- na fala dos profissionais da instituição.

Em uma perspectiva textual, Fávero et. al (1996), propõem uma classificação para as perguntas do ponto de vista informacional: i) pedido de informação, que são perguntas formuladas quando o interlocutor necessita saber algo; ii) pedido de confirmação, que podem ocorrer quando houve um pedido de informação na conversa e o locutor solicita a sustentação do que foi dito; iii) pedido de esclarecimento, que podem acontecer quando há incompreensão do conteúdo do enunciado; e iv) perguntas retóricas, elaboradas com o intuito de que o ouvinte não responda.

Brolhiato (2010) investigou as principais funções que as perguntas exercem na negociação da reclamação em audiências de conciliação do PROCON. Nesse estudo, a autora identificou a presença de perguntas por meio da qual o mediador verifica se há a aceitação, por uma das partes, do acordo proposto pela outra parte. A essas perguntas, denominou "perguntas de confirmação dos termos do acordo". Embora a autora não tenha identificado explicitamente as fases das audiências no PROCON, seu estudo mostrou que as perguntas funcionaram como pistas-linguístico-discursivas na delimitação das fases dessas audiências.

Outro fenômeno emergente em nossos dados é a conversa de negociação, razão pela qual resenhamos, na seção seguinte, estudos na área que servirão de base teórico-metodológica em nossa análise dos dados.

2.2.2 A conversa de negociação

⁸ Tradução nossa do inglês "Aren't you? Is it?".

A negociação consiste em uma atividade construída interativamente em cenários sociais concretos e baseia-se no discurso. Pode surgir implicitamente em atividades cotidianas como um jantar, assim como em cenários institucionais, tais como negociações judiciais e entrevista de emprego. Nesses contextos, a negociação é comprovadamente realizada em resposta às exigências de uma tarefa relacionada ao trabalho, cuja conclusão implica chegar a uma decisão sobre um determinado assunto. A negociação pode, ainda, ocorrer em encontros formais e explicitamente caracterizados como negociações (FIRTH, 1995, p.8).

Firth (1991) distinguiu encontros de negociação de atividades de negociação. De acordo com o autor, o encontro de negociação pode ser caracterizado como “um encontro de localização única, com delineamento formal e físico, envolvendo partes com desejos e necessidades potencialmente conflitantes” (FIRTH, 1991, p.8). Já a atividade de negociação é definida de forma interativa, e inicia-se com uma “demonstração de desalinhamento de uma parte com uma proposta, oferta, solicitação ou sugestão da parte contrária, e terminada quando um acordo definitivo sobre uma ou mais questões for alcançado”. (FIRTH, 1991, p.145). É com essa última noção de atividade de negociação que lidaremos em nossa análise.

O trabalho de Maynard (1984) foi um marco importante nos estudos de negociação, pois abriu caminho para uma compreensão da negociação como um processo realizado localmente e sequencialmente. Maynard (1984) define propostas de negociação como um termo guarda-chuva para vários tipos de ações: ofertas, sugestões, pedidos e propostas (Maynard, 1984). Segundo o autor, relatos de posição podem ser entendidos como “uma ideia pessoal, preferência ou desejo” (p. 81, 323) de quem está produzindo uma posição. São precedidos por prefácios, como “eu gostaria que”, “eu acho”, “eu quero” etc., que indicam que a posição apresentada é do desejo de quem a apresenta. Esses prefácios consistem em formas mais mitigadas de se apresentar uma proposta (Maynard, 1984).

O estudo do autor investigou um tribunal americano de uma cidade da Califórnia, na atividade por ele denominada *plea bargaining*. Tal prática consiste em uma alternativa de resolução de conflito na qual o Estado, representado pelo juiz, confere redução de penalidades aos réus, quando estes se declaram culpados perante os tribunais. Nesse evento de fala, a negociação é realizada entre a acusação e a defesa e o acusado apenas confirma ao juiz, no início do evento, que se declara culpado.

As sequências de barganha identificadas por Maynard (1984) se organizam na forma de pares adjacentes, cujas ações estão distribuídas da seguinte forma: na primeira parte do par de base (PPPb) ocorre, ou uma proposta, ou um relato de posição, e como segunda parte do

par de base (SPPb) pode ocorrer ou uma aceitação, ou uma recusa da proposta, ou ainda um alinhamento ou não alinhamento em relação ao relato de posição. É importante ressaltar que a SPPb não precisa ocorrer imediatamente após a PPPb, podendo haver entre a PPPb e SPPb outras sequências inseridas.

Antes da produção de um relato de posição ou de uma proposta (PPPb) podem ocorrer ações de pré-abertura, como: solicitação de relato de posição ou de proposta, por exemplo, “quanto você pode pagar por esses produtos?” ou ainda o anúncio de relato de posição ou de proposta, como “eu vou propor a vocês o seguinte”. A solicitação é maneira de pedir uma proposta ou relato de posição do outro, porém nem sempre é atendida.

O anúncio de relato de posição ou de proposta, por outro lado, se caracteriza como um prenúncio de uma proposta ou de um relato de posição. Dessa maneira, as solicitações indicam a vontade da pessoa que a profere em obter uma proposta ou relato de posição, enquanto os anúncios indicam a vontade de fazer uma proposta ou apresentar um relato de posição.

Outro estudo importante é o de Garcez (1996, 2002). Ao investigar dados em vídeo de uma negociação rotineira entre importadores norte-americanos e fabricantes brasileiros, Garcez notou que os participantes dão caráter de negociação à sua interação ao construírem as sequências de barganha descritas anteriormente por Maynard (1984).

Na análise dos dados, Garcez (1996, 2002) observou que os participantes, em respostas a ações de barganha, proferiam algo em desalinhamento e apresentavam razões para esse não-alinhamento (ou prestação de contas), constituindo o que o autor denominou *sequências argumentativas de negociação*.

Já Pinto e Gago (2012) investigaram algumas práticas sequenciais de negociação realizadas por um inspetor de polícia em dois interrogatórios policiais da Delegacia de Repressão a Crimes Contra a Mulher e perceberam que, nesse evento de fala, além da atividade de interrogar, a atividade de negociação é realizada para alcançar o mandato institucional do encontro.

As seções seguintes tratam da fala-em-interação institucional, contexto no qual se enquadram as audiências investigadas no presente trabalho.

2.3 A Fala Institucional

Nos estudos em Análise da Conversa Etnometodológica, percebe-se que algumas interações, quando comparadas a outras, possuem características diferenciadas, vinculadas à realização de atividades rotineiras de instituições. Essas singularidades contrastam, na literatura, as interações institucionais das chamadas interações cotidianas. Como afirma Schegloff (1987), a organização primordial da fala-em interação é o sistema de trocas de fala da conversa cotidiana, a qual as crianças são inicialmente expostas e aprendem a interagir. Por isso, para o referido autor, esse sistema é a pedra fundamental da socialidade. As interações institucionais seriam, então, modificações desse sistema (DEL CORONA, 2009).

A distinção entre interações cotidianas e institucionais foi abordada inicialmente no texto inaugural da área, dedicado à organização da tomada de turnos (SACKS, SCHEGLOFF, JEFFERSON, [2003, 1974]). Desde então, vários pesquisadores se dedicaram a analisar particularmente as interações institucionais, proporcionando conclusões importantes para diversas áreas de conhecimento.

Como observam Sarangi e Roberts (1999), estudos sobre a interação em cenários de trabalho lançam luz sobre a ordem de interação e permitem a compreensão de como as profissões são constituídas e as relações de poder são moldadas a partir do trabalho falado. Uma vez que toda instituição é composta por práticas habituais compartilhadas, seus membros manifestam, em seu cotidiano, sua prática rotineira e seu conhecimento institucional. Dessa maneira, para entender as práticas comunicativas no local de trabalho, os analistas precisam se inserir em contextos específicos para ir além da compreensão e contribuir para a mudança.

Alinhada a essa perspectiva, Arminen (2005) defende que, para iluminar o papel da instituição para interação em um dado cenário, o analista precisa mostrar as maneiras pelas quais o contexto funciona em um aspecto particular ou segmento de uma interação, ou seja, precisa examinar a relevância processual do contexto.

Embora a Análise da Conversa Etnometodológica se baseie em uma compreensão preliminar do contexto, essa abordagem rechaça o tratamento do contexto como uma estrutura pré-determinada; o foco é direcionado para a relação entre o contexto e a interação e para as propriedades observáveis da própria interação. Tecnicamente, a noção de “relevância processual do contexto” é a chave para entender o modo como a ACE lida com a relação entre interação e instituição. Por meio dessa metodologia, a ACE se torna uma abordagem baseada em evidências, na qual as orientações demonstráveis dos participantes em relação ao contexto ou à estrutura social formam o alicerce da análise, e não as suposições do analista.

A noção de profissão origina-se da ideia de uma vocação. Uma instituição, por outro lado, envolve regulamentos, sistemas e tipos de conhecimento diferentes dos do profissional. Pensando nisso, Sarangi e Roberts (1999) propõem uma distinção entre discurso profissional e discurso institucional. O discurso profissional se refere ao que os profissionais fazem rotineiramente para realizar suas tarefas e assumir responsabilidades. O discurso institucional está relacionado ao profissional, mas dele se diferencia em razão das especificidades de cada profissão, podendo ser caracterizado por práticas racionais e legítimas apoiadas por um conjunto de regras e regulamentos que governam as instituições.

Drew e Heritage (1992), já haviam apresentado as características particulares das interações institucionais. São elas:

- (1) orientação para o cumprimento do mandato institucional;
- (2) restrições às contribuições aceitas;
- (3) inferência de enquadres e procedimentos.

Em relação à primeira característica, os autores afirmam que uma interação institucional envolve a orientação de pelo menos um dos participantes para algum objetivo, tarefa ou identidade convencionalmente associada à instituição em questão, tornando bastante claro que os participantes organizam sua conduta pelas metas que buscam atingir.

Maynard (1984), analisando o sistema de barganha judicial, cunhou o termo mandato institucional para se referir à meta-fim a ser alcançada por pelo menos um dos participantes em um determinado encontro. Para ele, esse participante possui o poder de regular a conversa, assim como definir os tópicos a serem tratados como relevantes ou irrelevantes para o objetivo do encontro.

A segunda característica da fala institucional evidencia as restrições sobre o que os participantes tratarão como contribuições permitidas para a instituição. Em outras palavras, interações institucionais apresentam limites quanto àquilo que os participantes podem contribuir. Finalmente, a conversa institucional pode estar associada a estruturas e procedimentos inferenciais que são particulares de ambientes específicos. Num contexto em que determinados objetivos institucionais orientam os participantes, a conduta deles se afastará de várias maneiras do comportamento conversacional comum e, assim, haverá aspectos de inferências especiais envolvidos.

Além dessas características, Drew e Heritage (1992) apresentam outros seis aspectos da fala-em-interação de caráter institucional:

- (1) seleção lexical;
- (2) construção dos turnos;
- (3) organização de sequências;
- (4) epistemologia social e relações sociais;
- (5) organização estrutural global.

Segundo os autores, é bastante comum que representantes de uma instituição utilizem termos técnicos para sustentar a assimetria com relação aos clientes e afirmar sua posição de detentor do conhecimento. Em relação à construção de turnos, uma informação pode ser construída de maneiras distintas em uma interação institucional, a depender das ações empreendidas pelos participantes.

Sobre a organização de sequências, Drew e Heritage (1992) observam que fenômenos através dos quais a institucionalidade é fundamentada são na maioria das vezes sequenciais. As organizações conversacionais básicas (reparo, interrupção, mudança de tópico) são usadas pelos participantes para gerenciar atividades específicas de cada função.

Cliente e representante da instituição têm *status* diferente, o que caracteriza a epistemologia social e as relações sociais, pois é o profissional da instituição que possui o conhecimento sobre as atividades esperadas naquele contexto. Assim, tem direito a fazer perguntas, detém a pauta do encontro e decide quais tópicos serão discutidos.

Finalmente, com relação à organização estrutural global, os autores observam que muitos tipos de encontros institucionais são organizados em fases recorrentes de atividades, que são muitas vezes implementadas por meio de uma forma padrão relacionada à tarefa. Em alguns casos, essa ordem pode ser prescrita por um cronograma ou agenda formal de pontos relacionados a essa tarefa. Mas, igualmente, a ordem pode ser o produto de rotinas gerenciadas localmente.

A organização macroestrutural de encontros institucionais constitui o objeto de nosso trabalho, por isso, apresentaremos na seção seguinte um panorama dos estudos dedicados a esse tema.

2.3.1 A organização estrutural global de encontros institucionais

Organização estrutural global (DREW; HERITAGE, 1992; ROBINSON, 2013), organização macroestrutural (DEL CORONA, 2009) e mapa estrutural (SARANGI, 2010) são termos que se referem ao fato de muitas interações serem construídas por meio de fases de atividades. Contudo, a análise estrutural global não tem sido foco central das pesquisas analítico-conversacionais, a maioria das quais se dedicam a uma descrição da organização de sequências individuais de ação e suas subpartes. Esse tipo de análise ignora completamente como elas podem ser parte de questões maiores (ROBINSON, 2013).

De acordo com Robinson (2013), embora seja fundamental identificar as fases que compõem um encontro institucional, essa tarefa não tem o intuito de classificar exaustivamente cada pedaço da interação, tampouco o de afirmar que essas fases ocorrerão sempre, e sempre na mesma ordem. O objetivo não é tentar encontrar regularidade na presença ou ordenação dessas fases, mas constatar como os indivíduos se orientam na organização de suas tarefas e também ver em que medida se afastam dessas orientações. Portanto, a organização global estrutural de um encontro não é um quadro fixo (HERITAGE, 2010).

Nas conversas cotidianas, um conjunto de atividades e práticas diversificado se combina e recombina de muitas formas imprevisíveis, de acordo com os objetivos e inclinações dos participantes. No entanto, as fases de aberturas e fechamentos são pré-especificadas. Essa questão é bastante diversificada nos encontros institucionais (HERITAGE, 2010).

A esse respeito, Levinson (1983) afirma que o fechamento é um momento delicado da interação, pois deve acontecer de forma que nenhum dos participantes do encontro sintam-se obrigado a se retirar enquanto ainda tenha algo a tratar. Da mesma maneira, um fechamento precipitado ou muito lento pode ocasionar inferências indesejáveis sobre a relação dos participantes.

A partir de gravações de conversas espontâneas, Schegloff e Sacks (1974) identificam dois elementos obrigatórios (1 e 2) e dois elementos não obrigatórios (3 e 4) na fase de fechamento:

(1) Troca entre os participantes de elementos de pré-fechamento, tais como *tá bom então, então tá, tá certo então, tá bom, tá e ok*.

(2) Troca final de elementos de fechamento, tais como *tchau, até então, até mais, a gente se vê depois então*.

(3) Um tópico implicativo de fechamento, como fazer planos de encontros futuros, reciclar o primeiro tópico discutido na interação etc..

(4) Caso apropriado, um elemento de tipificação da interação como, por exemplo, agradecimento da informação que o outro lhe forneceu (*obrigado/a, muito obrigado/a*).

Além disso, os autores sugerem uma forma de fechamento clássica, que se desenvolve em quatro turnos, como ilustramos abaixo:

A: *OK.*

B: *OK .*

A: *Bye bye.*

B: *Bye.*

Ostermann (2002) analisa e compara a organização de fechamento de encontros entre profissionais e clientes de duas instituições: uma delegacia da mulher (DDM) e um centro feminista de intervenção na violência contra a mulher (CIV). O trabalho revelou que a organização das sequências de fechamento parece ter relação com os tipos de serviços fornecidos por cada uma das instituições e com os divergentes posicionamentos das profissionais. Na DDM, pode ocorrer uma sequência de fechamento clássica ou apenas o ato da entrega do BO à vítima. Por outro lado, os fechamentos no CIV tendem a ser mais elaborados, aproximando-se de alguma forma aos fechamentos de conversas em situações cotidianas.

2.3.2 Breve panorama dos estudos sobre a organização estrutural global

Em uma busca na literatura por trabalhos dedicados a mapear as fases de encontros institucionais, encontramos estudos de chamadas telefônicas (REIS, 2004; HERITAGE, 2010; DEL CORONA, 2011), pesquisas no contexto da saúde (ROBINSON, 2013; FERNANDES, 2015), e estudos de fases em contextos legais (DEL CORONA, 2009; MARQUES, 2009; BROLHIATO, 2010; VIERA E MARQUES, 2013; SANT'ANNA, 2017). Assim, esta seção dedica-se a resenhar brevemente esses estudos, no intuito de descrever as fases identificadas pelos autores nos diferentes contextos de fala-em-interação institucional.

Reis (2004) analisou encontros de serviço realizados na central de reservas por telefone de uma companhia aérea brasileira de grande porte e encontrou diferentes objetivos relacionados às tarefas das interações. Dentre esses objetivos estão a pré-reserva/reserva e a pós-reserva.

Nos atendimentos pré-reserva/reserva, a autora identificou as fases:

- (1) Abertura: essa fase se inicia com a chamada do cliente, representada pelo toque do telefone. O atendente responde com o nome da empresa, o setor e uma sequência de cumprimentos.
- (2) Escolha: na fase de escolha, o cliente verifica a disponibilidade de diferentes vôos e o atendente lhe presta informações, motivando-o para a realização da reserva e para a compra do bilhete.
- (3) Reserva: nessa fase, o cliente tem como objetivo garantir um lugar ou lugares em determinado vôo e o atendente tem a finalidade de executar a reserva.
- (4) Leitura da reserva: nessa fase, cliente e atendente conferem algumas informações apresentadas nas fases de escolha e reserva.
- (5) Fechamento: essa fase apresenta sequências de fechamento, tais como agradecimentos e despedidas.

Nos atendimentos pós-reserva, foram mapeadas mais três fases:

- (1) Localização: atendente e cliente desejam encontrar no sistema de dados da empresa o registro de uma reserva feita anteriormente.
- (2) Informação: essa fase diz respeito a dúvidas relacionadas a reservas feitas anteriormente.
- (3) Alteração: essa fase ocorre quando o cliente, além de solicitar informações sobre a reserva, solicita alguma alteração.

Heritage (2010) ilustra a organização estrutural global de uma chamada telefônica entre uma funcionária de uma escola e a mãe de uma aluna. Embora haja apenas uma tarefa a ser cumprida (questionar a ausência da criança na escola naquele dia), a chamada tem quatro fases básicas:

- (1) Abertura, na qual as partes apresentam suas identidades.
- (2) Iniciação do problema, em que a funcionária levanta a questão da ausência da criança e a mãe explica os motivos da ausência.
- (3) Disposições⁹, em que funcionária detalha a ação burocrática que tomará em relação à ausência da criança e descreve as providências que a mãe deve tomar.
- (4) Fechamento, fase dedicada a gerenciar o término da conversa.

De acordo com os autores, nessa chamada todas as tarefas são realizadas para a aparente satisfação de ambas as partes, mas isso nem sempre acontece e não é essencial para a identificação das fases de uma fala institucional.

Del Corona (2011) analisou interações telefônicas entre comunicantes e atendentes do serviço telefônico de emergência “190” da Brigada Militar de Porto Alegre. Os resultados da pesquisa mostraram a seguinte organização macroestrutural:

- (1) Pré-início ou chamado: fase que constitui o chamado do telefone. Essa fase mostra que alguém busca uma interlocução.
- (2) Abertura ou autoidentificação: fase que corresponde ao atendimento do telefone e à abertura de um canal de comunicação.
- (3) Alinhamento: nessa fase, o comunicante alinha-se ao atendente para confirmar sua participação na interação, projetando sua identidade de “cliente”.
- (4) Solicitação ou motivo da ligação: constitui os motivos da solicitação da prestação do serviço.
- (5) Sequência interrogativa: fase em que o atendente inicia uma sequência interrogativa para determinar o destino a ser dado à viatura.
- (6) Oferta de prestação de serviço e encerramento: promessa de prestação de serviço e orientação para o final da chamada.

Ainda no contexto da saúde, encontramos o trabalho de Robinson (2013), que identificou quatro fases em consultas médicas de cuidados primários:

⁹ Tradução nossa do original em inglês “disposal”.

- (1) Apresentação do problema: nessa fase, tanto os pacientes quanto os médicos se orientam para a apresentação do problema, sobretudo por estarem a serviço do diagnóstico / tratamento.
- (2) Coleta de informações: nessa fase, há também evidências de que os participantes orientam a coleta de informações a serviço do diagnóstico.
- (3) Diagnóstico: os participantes se orientam para o diagnóstico como a serviço do tratamento.
- (4) Tratamento: na maioria dos casos, a prescrição do tratamento implica a possível conclusão da visita.

Fernandes (2015) mapeou oito fases em uma entrevista psiquiátrica de primeira vez de um ambulatório médico psiquiátrico:

- (1) Abertura: essa fase acontece fora do consultório médico. A médica estabelece o contato inicial com o paciente, se apresenta e confirma as informações do prontuário.
- (2) Apresentação do problema: fase voltada ao motivo do atendimento.
- (3) Tomada do Histórico: é a fase mais longa da entrevista psiquiátrica. Nessa fase, a médica realiza uma série de perguntas relacionadas à vida do paciente, com o objetivo de investigar seu histórico clínico.
- (4) Avaliação do caso e encaminhamento: após a investigação do caso, a médica avalia o paciente apontando a importância de um acompanhamento.
- (5) Negociação da medicação: a médica indica sua proposta medicamentosa, nessa fase.
- (6) Orientação sobre o tratamento: é o momento instrucional da entrevista. Depois de negociar a medicação, a médica faz a prescrição.
- (7) Realização do laudo: esse é o momento em que a médica elabora um laudo para que o paciente leve à perícia.
- (8) Encerramento: nessa fase, a médica termina sua fala incentivando o paciente a prosseguir com o uso do medicamento. Por fim, o paciente presta um agradecimento.

Já no contexto legal, Del Corona (2009) mostra que, no caso das audiências de instrução em um tribunal brasileiro localizado na região Sul do país, a formalidade do evento produz uma organização de etapas mais demarcada. Essas etapas (atividades) são:

(1) Checagem das informações pessoais do depoente: nessa fase, o juiz já tem conhecimento sobre a qualificação do depoente, porém, necessita checá-las publicamente.

(2) Estabelecimento de grau de parentesco entre o depoente e a vítima ou acusado: nessa fase, a juíza busca saber o grau de parentesco entre o depoente e a vítima ou o acusado para determinar sua obrigação de depor ou não.

(3) Checagem dos fatos ocorridos: nessa fase, a juíza questiona o acusado acerca do crime. Busca saber o que a testemunha sabe sobre os fatos.

(4) Alocação dos turnos entre os participantes: terminado o interrogatório, a juíza passa a palavra para o Ministério Público e para o advogado de defesa.

(5) Estabelecimento dos procedimentos a serem tomados a seguir (fechamento): nessa fase, a profissional agradece à depoente, sinalizando o fim de seu questionamento e do depoimento da testemunha. Encerra a audiência apontando as providências a serem tomadas para dar andamento ao processo.

Também no contexto legal, Marques (2009) examinou interrogatórios policiais e identificou três fases distintas:

- (1) Fase I, em que o inspetor realiza, majoritariamente, a identificação dos participantes.
- (2) Fase II, em que a principal tarefa desempenhada pelo inspetor é a leitura do Boletim de Ocorrência.
- (3) Fase III, na qual o inspetor efetivamente interroga os suspeitos.

Brolhiato (2010) investigou a função das perguntas nas audiências de conciliação do PROCON. O estudo mostrou que as perguntas exercem três macro funções nessas audiências. Essas funções permitiram delimitar as fases desse evento de fala-em-interação:

- (1) Enquadramento legal: nessa fase, a mediadora formula perguntas de solicitação de versão das partes envolvidas, de busca de informações sobre o conflito e perguntas exame.
- (2) Atribuição de responsabilidades: nessa fase, a mediadora elabora perguntas de formulação de posição, de checagem de verdade de informação, de refutação, de desafio de posição, de busca de informação, de esclarecimento e formula perguntas retóricas.

- (3) Acordo entre as partes: nessa fase, as perguntas elaboradas pela mediadora buscam informações, pedido de confirmação de informação e confirmação dos termos do acordo.

Um trabalho desenvolvido mais recentemente a respeito das fases em atividades profissionais é a tese de doutorado de Sant'anna (2017). A autora buscou mapear as fases da atividade comunicativa entrevista de pré-mediação. A pesquisa se volta para duas entrevistas de pré-mediação em uma Vara de Família do Estado do Rio de Janeiro, realizadas em 2007, envolvendo a possibilidade de o pai deter a guarda dos filhos. Foram encontradas cinco fases que apresentam características distintas, as quais a autora denominou:

- (1) Esclarecendo as Regras do Jogo: momento da pré-mediação destinado a esclarecer aos participantes os objetivos da atividade em questão e combinar as próximas etapas.
- (2) Conhecendo os Participantes: fase em que a mediadora faz um levantamento de informações sobre os participantes, com o intuito de compreender o contexto social dos participantes.
- (3) Historiando os Conflitos: nessa fase, a profissional encoraja as partes a narrar suas histórias, praticando a escuta ativa dos eventos narrados.
- (4) Entendendo o Processo: essa fase se assemelha anterior, por haver espaço para a construção das narrativas dos participantes, contudo, a profissional averigua pontos importantes do processo.
- (5) Combinando a Próxima Etapa: essa fase encontra-se preferencialmente no final do encontro e demonstra a negociação de encerramento do encontro entre os participantes.

Por fim, destacamos o trabalho de Vieira e Marques (2013) que buscou investigar os papéis desempenhados por uma juíza em uma audiência do Juizado Especial Criminal. No estudo, as autoras nomearam brevemente as fases que compuseram a audiência selecionada:

- (1) Coleta de depoimentos.
- (2) Tentativa de conciliação.
- (3) Oferecimento da transação penal.

Neste capítulo, abordamos a fundamentação teórica deste trabalho, que tem como principal quadro teórico a Sociolinguística Interacional e a Análise da Conversa Etnometodológica, abordagens dedicadas ao estudo da linguagem em uso e às interações que ocorrem face-a-face. Apresentamos também estudos sobre a fala em ambiente institucional e um panorama dos trabalhos dedicados à organização estrutural global de encontros institucionais. Sabemos que o Juizado Especial Criminal possui suas especificidades, no entanto, acreditamos que os trabalhos aqui referenciados nos fornecerão subsídios para a investigação das fases que compõem esse contexto de estudo. No capítulo seguinte, explicitaremos os aspectos metodológicos de nossa pesquisa.

3. METODOLOGIA

3.1 A Natureza da Pesquisa

Neste estudo, adotamos a abordagem qualitativa e interpretativa. De acordo com Denzin e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa nasceu de uma preocupação antropológica e sociológica em entender o “outro” e em pouco tempo foi adotada em disciplinas como a educação, a história, a ciência política e a medicina. Os autores a definem genericamente como “uma atividade situada que localiza o observador no mundo”, “um conjunto de práticas materiais e interpretativas que dão visibilidade ao mundo” (DENZIN; LINCOLN, 2006, p.17).

Os autores comparam o pesquisador qualitativo a um *bricoleur*, que é um indivíduo que confecciona colchas. Segundo os autores, assim como o *bricoleur*, o investigador utiliza ferramentas e materiais de seu ofício, reunindo todos os métodos ou materiais empíricos que estejam ao seu alcance.

Em texto mais recente, Yin (2016) apresenta cinco objetivos da pesquisa qualitativa:

1. estudar o significado da vida das pessoas, nas condições da vida real;
2. representar as opiniões e perspectivas das pessoas [...] de um estudo;
3. abranger as condições contextuais em que as pessoas vivem;
4. contribuir com revelações sobre conceitos existentes ou emergentes que podem ajudar a explicar o comportamento social humano; e
5. esforçar-se por usar *múltiplas fontes de evidência* em vez de se basear em uma única fonte. (YIN, 2016, p. 7).

É importante mencionar a diferença entre a pesquisa qualitativa e a quantitativa. Enquanto os pesquisadores qualitativos buscam respostas para questões que recaem sobre o modo como a experiência social é criada e significada, os estudos quantitativos ressaltam o ato de medir e de analisar relações entre variáveis. Portanto, como esta pesquisa objetiva descrever e compreender o significado das ações humanas, configura-se como qualitativa.

Quanto ao procedimento, esta pesquisa constitui um estudo de caso (YIN, 2001), principal estratégia utilizada quando o pesquisador tem pouco controle sobre o evento e quando o foco da pesquisa é um fenômeno contemporâneo de algum contexto da vida real.

O estudo de caso é o tipo de investigação preferido para responder a questões de pesquisa do tipo “como” e “por quê”. Envolve abordagens específicas à coleta e à análise de dados. Por isso, o processo de geração de dados será explicitado na seção seguinte.

Além disso, no estudo de caso, ganha destaque a possibilidade de lidar com uma variedade de evidências (triangulação de dados), o que permite análises mais convincentes, já que o pesquisador se baseia em diferentes fontes de informação, como documentos, registros em arquivos, entrevistas espontâneas, entrevistas focais, observações (direta e participante) e entrevistas estruturadas. No nosso caso, além dos dados gerados em audiências preliminares no Juizado Especial Criminal, usamos como material complementar de análise os registros nos diários de campo, uma entrevista estruturada realizada com a conciliadora, as pautas dos casos processados nas audiências investigadas, além de conversas informais com os participantes dos eventos.

Uma limitação do estudo de caso é sua pouca base para uma generalização científica. Contudo, pode-se afirmar que o estudo de caso não representa uma “amostragem”, sendo o objeto do pesquisador generalizável a proposições teóricas e não a populações e universos.

3.2 A Geração dos Dados

Conforme mencionamos, a geração de dados é uma etapa importante na pesquisa qualitativa. No presente trabalho, utilizamos duas audiências¹⁰ do acervo do projeto “O Português falado na Zona da Mata de Minas Gerais: constituição de um banco de dados de

¹⁰ A transcrição completa do *corpus* encontra-se no anexo, assim como as convenções adotadas na transcrição.

Audiências Preliminares do Juizado Especial Criminal”, coordenado pela Prof^a. Dr^a. Amitza Torres Vieira no Programa de Pós-Graduação em Linguística da UFJF¹¹.

Essas audiências foram gravadas pela coordenadora do projeto em um aparelho analógico, marca Panasonic, modelo RQ-L11, nos anos de 2012 e 2013, em duas cidades da Zona da Mata de Minas Gerais¹². Para isso, a pesquisadora negociou a entrada em campo e obteve o consentimento de todos os participantes. Posteriormente, o material foi transcrito de acordo com as convenções de transcrição dos analistas da conversa (LODER; JUNG, 2008)¹³. Por questões éticas, tanto os nomes das cidades quanto os dos participantes foram substituídos por nomes fictícios.

O *corpus* é composto por onze audiências, perfazendo um total de 03:00:18 horas de gravação. Desse acervo, foram selecionadas duas audiências para esta investigação, por elas constituírem exemplos distintos de infrações levadas ao Juizado Especial Criminal. Essa decisão metodológica possibilitou uma abrangência maior do contexto do JECrim, já que as audiências selecionadas representam exemplos tanto de infrações condicionadas como incondicionadas à representação¹⁴.

Além do registro em áudio das falas, nossos materiais contam com uma entrevista estruturada com a conciliadora das audiências investigadas, bem como com conversas informais com essa participante, observações não-participante das audiências preliminares, fichas sociais e diários de campo. Além disso, esta pesquisa também pode ser considerada como semicolaborativa (SARANGI, 2007), pois há cooperação e confiança entre pesquisadores e participantes. Em outros termos, o fazer analítico envolve os interagentes da atividade de fala investigada como co-pesquisadores e o uso desses informantes-chave nos auxilia na prática interpretativa.

3.3 O Contexto de pesquisa: o Juizado Especial Criminal

¹¹O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisas com Seres Humanos, registro número 03965712.50000.5147. O parecer encontra-se no anexo.

¹² Neste trabalho, selecionamos audiências realizadas apenas em uma das cidades: Quedas.

¹³ Fiz parte do grupo de alunos que realizaram as transcrições das audiências.

¹⁴De acordo com o tipo de infração, o delito poderá ser considerado incondicionado à representação ou condicionado à representação. Dizemos que um delito é condicionado à representação quando há partes envolvidas (suposto autor e vítima).

O presente trabalho analisa dados de fala-em-interação de audiências preliminares ocorridas no Juizado Especial Criminal de uma cidade da Zona da Mata de Minas Gerais, identificada como Quedas.

Funcionando desde 1995, os Juizados Especiais Criminais (JECrim) são órgãos do poder judiciário que julgam infrações penais de menor gravidade, que são as contravenções penais e os crimes cuja pena máxima prevista não ultrapassa dois anos. São exemplos de contravenções e crimes julgados nos Juizados Especiais Criminais:

- a) Contravenções: perturbação do trabalho ou do sossego alheios; importunação ofensiva ao pudor; perturbação da tranquilidade.
- b) Crimes: ameaça; lesão corporal; ato obsceno; dirigir sem habilitação causando perigo ou dano.

Segundo a Lei nº 9.099/1995, os Juizados são compostos por pessoas selecionadas e preparadas pelo Tribunal de Justiça para “consagrar um sistema de justiça pautado na conciliação, na maior participação da vítima na solução de conflitos sociais e na reparação do dano sofrido por ela”. Por outro lado, o artigo 62 (BRASIL, 1995), determina que o JECrim deverá se orientar “pelos critérios da oralidade, informalidade, economia processual e celeridade, objetivando, sempre que possível, a reparação dos danos sofridos pela vítima e a aplicação de pena não privativa de liberdade” (KUHN, 2017, p. 36). Entretanto, paralelamente a essas duas orientações, as análises preliminares dos dados investigados no presente trabalho, bem como informações concedidas pela conciliadora em conversas informais, mostram que a orientação maior é para a economia processual, que se dá por meio do arquivamento e da transação penal.

O conciliador pode ser o juiz da comarca ou um profissional nomeado pelo juiz para realizar as audiências. No caso da cidade de Quedas, contexto das situações de fala institucionais investigadas nesta pesquisa, a conciliadora é uma Oficial de Justiça nomeada pelo Juiz para presidir as audiências do JECrim no município. Entretanto, em uma das audiências selecionadas, a conciliação fica a cargo de um estudante de Direito, que realizava estágio no Fórum de Quedas.

3.3.1 Procedimento das ações no JECrim

Primeiramente, a infração é levada ao conhecimento da Polícia Militar, que prepara o Boletim de Ocorrência (BO) e o encaminha à Polícia Civil, que elabora o Termo Circunstanciado de Ocorrência (TC). Esse é o primeiro passo para se iniciar uma ação no Juizado Especial Criminal. Posteriormente, será designada a Audiência Preliminar, foco desta pesquisa.

A Audiência Preliminar é a primeira audiência. Consiste na oportunidade que os envolvidos nos processos têm para chegar a um acordo. Esse acordo pode ser alcançado por meio

- i) do arquivamento da ocorrência: quando a vítima, no momento da audiência, opta por renunciar ao processo;
- ii) da composição civil dos danos: quando a vítima sofre um prejuízo com o delito praticado pelo autor e aceita receber uma indenização mediante o pagamento de determinada quantia em dinheiro;
- iii) da transação penal: quando não há arquivamento ou composição de danos, ou ainda quando o delito é incondicionado à representação, a lei permite que o conciliador ofereça uma pena alternativa ao autor, que consiste na prestação de serviços à comunidade ou no pagamento de prestação pecuniária à uma instituição carente cadastrada no sistema. No entanto, esse benefício só assiste réus primários e só pode ser realizado a cada cinco anos.

Não ocorrendo o acordo, o promotor de justiça oferecerá a denúncia e será designada a Audiência de Instrução e Julgamento, para a produção de provas e julgamento. Em alguns casos, como em crimes de calúnia e difamação, por exemplo, o promotor de justiça não pode oferecer a denúncia, pois a lei diz que a vítima, se quiser, deverá contratar um advogado para isso. O documento feito pelo advogado da vítima chama-se queixa crime e deve ser apresentado ao juiz antes de passados seis meses do ocorrido.

A figura abaixo sumariza os procedimentos das ações no JEcrim:

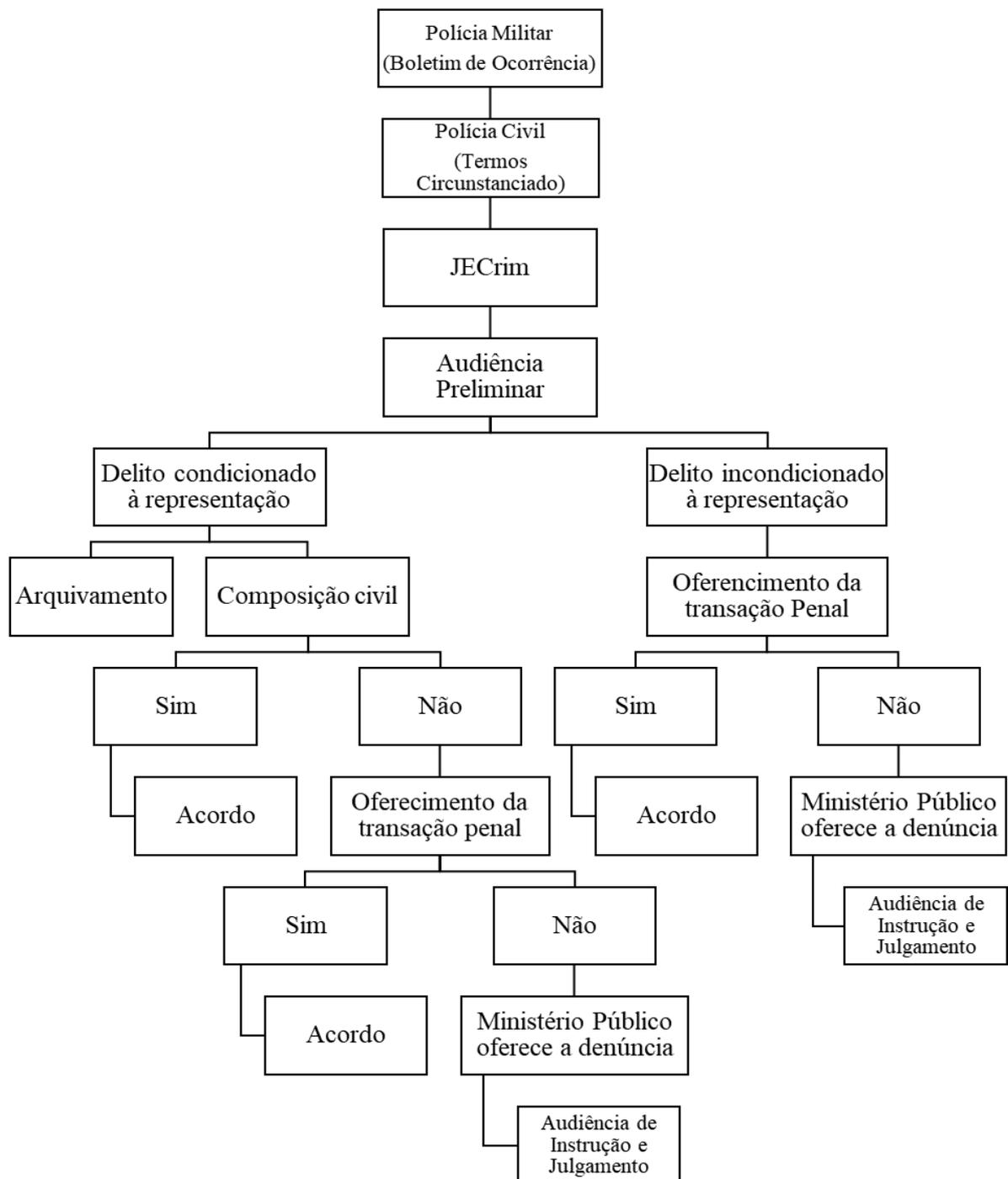


Figura 2: Procedimento das ações no JECrim

Na seção 3.3.2 e 3.3.3, detalhamos as audiências selecionadas para análise.

3.3.2 Audiência A briga

A audiência A briga aconteceu para apurar uma denúncia de lesão corporal em uma briga envolvendo quatro rapazes: Mauro, Ramon, Leo e Roger. Mauro e Ramon são pai e filho, e decidiram assinar um termo de desinteresse antes da audiência, o que significa que não tinham a intenção de levar o processo adiante. Leo e Roger, por outro lado, se apresentam à audiência. Na ocasião, Leo se mostra disposto a arquivar o caso desde o início, mas Roger é relutante. Ele deseja que Leo seja responsabilizado.

No início dessa audiência, Sonia, a conciliadora, apresenta as considerações legais sobre o fato: como todos os envolvidos na briga agrediram e foram agredidos e não há desproporção física entre eles, o melhor a fazer seria arquivar, pois, se o processo prosseguisse, todos sofreriam a mesma sanção, que seria o pagamento de uma cesta básica a uma instituição carente da cidade.

Davi e Vitor, estagiários de direito, e Ana, advogada¹⁵, também estão presentes e concordam com Sonia de que o melhor é arquivar o caso.

A audiência tem duração de 15min24s e a conciliação é construída paulatinamente. A figura a seguir apresenta a organização espacial da audiência A briga com a disposição dos participantes.

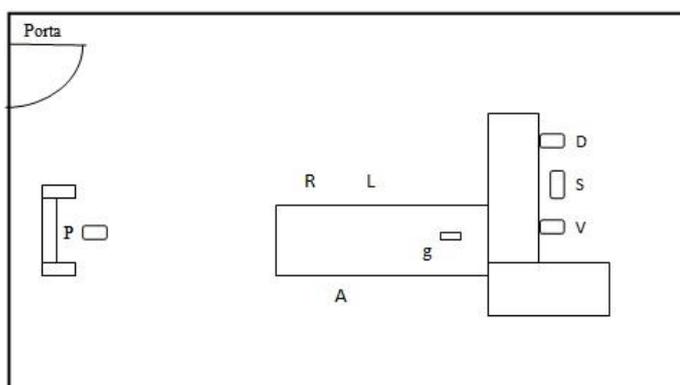


Figura 3: Disposição espacial da audiência A briga. P-pesquisadora; R-Roger; L-Leo; A-Ana; D-Davi; S-Sonia; V-Vitor; g-gravador

¹⁵ Advogada *ad hoc*, nomeada temporariamente para a defesa pública de um réu que comparece a uma audiência sem um profissional para representá-lo.

Para uma melhor compreensão, o quadro abaixo sintetiza os participantes das audiências investigadas e seus respectivos papéis no encontro:

Audiência	Nome fictício	Papel
A briga	Ana	Advogada
	Davi	Estagiário
	Leo	Autor do fato
	Roger	Autor do fato
	Sonia	Conciliadora
	Vitor	Estagiário

Quadro 1: Participantes da audiência A briga

3.3.3 Audiência CNH

A audiência *CNH* tem duração de 9 min33s e aconteceu para apurar uma infração de trânsito de Jorge, que foi flagrado conduzindo veículo sem portar a Carteira Nacional de Habilitação (CNH). Davi, estagiário de direito, é quem conduz a audiência, explicando a Jorge seu direito a fazer uma transação penal. Jorge se compromete a pagar uma cesta básica a uma instituição carente da cidade.

Em seguida, Davi explica que Jorge deve comparecer a uma das instituições atendidas e pedir o número da conta para realizar o depósito, que deve ser feito sempre no mesmo dia do mês. A figura a seguir representa a disposição espacial do encontro.

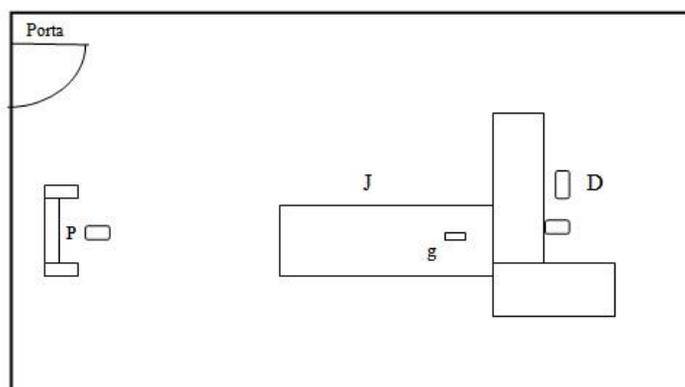


Figura 4: Disposição espacial da audiência CNH. P-pesquisadora; J-Jorge; D-Davi; g-gravador

O quadro a seguir apresenta os participantes dessa audiência:

Audiência	Nome fictício	Papel
CNH	Davi	Estagiário
	Jorge	Autor da infração
	Sonia	Conciliadora

Quadro 2: Participantes da audiência *CNH*

Já a figura a seguir mostra as audiências selecionadas e seus respectivos enquadramentos legais no contexto do JECrim:

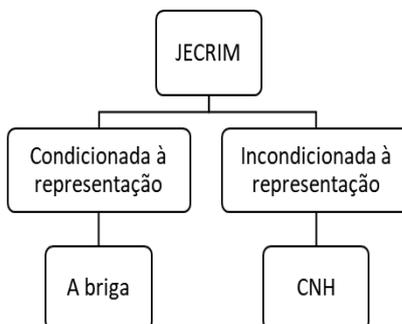


Figura 5: Enquadramentos legais das audiências analisadas

3.4 Procedimentos Metodológicos

Na primeira fase da pesquisa, analisamos as onze audiências pertencentes ao *corpus* do projeto “O português falado na Zona da Mata de Minas Gerais: constituição de um banco de dados de Audiências Preliminares do Juizado Especial Criminal”. Nesse momento, procuramos audiências que ilustrassem diferentes infrações e que representem exemplos tanto de infrações condicionadas como incondicionadas à representação. Por meio dessa análise preliminar, duas audiências chamaram nossa atenção (*A briga* e *CNH*), sendo, então, selecionadas para este estudo.

Em nossa análise buscamos identificar as tarefas desempenhadas pelos profissionais nas audiências e os tópicos abordados ao longo da interação. Essa primeira observação nos

permitiu delimitar as fases. As fases foram marcadas com cores diferentes para facilitar a visualização.

Posteriormente, investigamos os dispositivos linguístico-discursivos mobilizados pelos profissionais na persecução de suas tarefas.

4. ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, descrevemos e analisamos as fases encontradas em duas audiências preliminares do Juizado Especial Criminal (JECRIM). A primeira delas, item 4.1, denominada *A briga*, traz um caso de delito enquadrado no JECRIM como condicionado à representação. A segunda audiência, item 4.2, denominada *CNH*, mostra um delito incondicionado à representação.

4.1 Audiência A briga

A audiência *A briga* aconteceu para apurar uma denúncia de lesão corporal em uma briga envolvendo quatro rapazes: Mauro, Ramon, Leo e Roger. Mauro e Ramon são pai e filho e decidiram assinar o termo de desinteresse antes da audiência. Leo e Roger, por outro lado, se apresentam à audiência. Os outros participantes da audiência são a conciliadora, Sonia; os estagiários, Vitor e Davi; e a advogada das partes, Ana.

4.1.1 Abertura

O excerto abaixo corresponde à fase *Abertura do evento*. Essa fase está situada no início do encontro e é orientada pelas informações do Termo Circunstanciado de Ocorrência (TCO) que a conciliadora tem em mãos.

Excerto (1)

Fase: Abertura

Tópico: Identificação dos autores

01	Sonia	Leandro Ferreira, Ramon Ferreira, Roger Monteiro, Mauro Ferreira
02		((ruído))
03		(15,0)
04	Sonia	bo:a ta::↑rde
05	Leo	boa tarde
06	Roger	“boa tarde”
07	Sonia	isso aqui tá perdi:do Vitor? ((aponta para documentos sobre a
08		mesa))
09	Vitor	É
10		(14,0)

A tarefa central desempenhada pela conciliadora no momento de abertura do evento é o chamamento das partes, como podemos observar na linha 1 “Leo Ferreira, Ramon Ferreira, Roger Monteiro, Mauro Ferreira”.

Após uma pausa de 15s., durante a qual mexe nos papéis à sua frente, Sonia realiza a tarefa de cumprimentos. Essa postura de cordialidade e polidez é verificável em interações institucionais, para além das interações cotidianas. A conciliadora apresenta a primeira parte do par adjacente cumprimento/cumprimento, “bo:a ta::↑rde” (linha 4). A relevância condicional determina a ocorrência da SPP, que é constituída pelos cumprimentos de Leo e Roger, nas linhas 5 e 6.

Na linha 7, há uma breve digressão, pois Sonia se dirige a Vitor para lhe perguntar sobre alguns documentos que estão sobre a mesa. Após a resposta do estagiário, na linha 9, segue-se uma pausa longa, de 14 s., que marca a transição para a segunda fase da audiência, a qual denominamos *Apresentação do problema*.

4.1.2 Apresentação do Problema

O excerto 2 corresponde à fase por nós denominada *Apresentação do problema*.

Excerto (2)

Fase: Apresentação do Problema

Tópico: O delito

11	Sonia	vocês quatro brigaram
----	-------	-----------------------

12		(2,0)
13		ce↑rto?
14	Leo	Humhum
15	Sonia	o porquê↑ não vem ao <u>caso</u> aqui
16	Leo	Humhum
17	Sonia	é:: do jeito que foi lavrada a ocorrê:↑ncia (1,0) a gente entende
18		que foi lesões recíprocas o que são lesões recíprocas ↑QUEM bateu
19		apanhou QUEM apanhou também bateu↓
20		(2,0)
21		porque aqui no caso só↑ quando há desproporção <u>mui:↑to</u> grande
22		entre o tamanho de um e de outro que a gente até entende que um
23		tenha só apanhado e o outro só batido
24		(2,0)

A primeira tarefa realizada pela conciliadora na segunda fase é a justificativa da audiência, que tem por função explicar aos participantes a razão pela qual foram convocados a participar do evento. Sonia a apresenta por meio de uma narrativa breve¹⁶: “você quatro brigaram” (linha 11). Essa informação também está no TCO que a conciliadora tem em mãos.

Diante da necessidade de confirmar a veracidade das informações apresentadas no TCO, Sonia faz uma pergunta com função de pedido de confirmação: “certo?” (linha 13). Quanto à forma, podemos dizer que se trata de uma pergunta do tipo sim-não. Leo se autoseleciona e, por meio da expressão não lexicalizada *humhum* (linha 14) demonstra entendimento e concordância. Desse modo, Sonia dá continuidade à audiência, explicitando a impossibilidade de se discutir naquela ocasião os motivos que levaram as partes a brigar: “o porquê↑ não vem ao caso aqui” (linha 15). Nesse turno de fala, a conciliadora ratifica seu *status* de profissional ao mostrar conhecimento das atividades esperadas para aquele contexto de fala-em-interação. Nesse caso, a contribuição de Sonia orienta-se pela agenda tópica daquele contexto institucional, que não inclui averiguar as circunstâncias em que se deu o delito.

Após nova concordância de Leo, a conciliadora inicia a segunda tarefa prevista para essa fase: o esclarecimento das questões legais. Em sua fala, ela evidencia que, como entre os rapazes envolvidos na briga não há desproporção física, entende-se que todos agrediram e sofreram agressões. A escolha lexical de Sonia por termos técnicos da área jurídica sustenta a assimetria com relação aos autores do delito e a coloca na posição de detentora do conhecimento (DREW; HERITAGE, 1992). Além disso, nota-se a centralidade da conciliadora na iniciação das ações com a hierarquia institucional marcada.

¹⁶ De acordo com Riessman (2001, p. 697), narrativas breves são histórias breves, com tópicos específicos, organizadas em torno de personagens.

É interessante observar que, nesses turnos de fala que esclarecem as leis, Sonia assume o papel de responsável (GOFFMAN, [1981] 2002). A pista linguística é o uso do termo “a gente”, dêitico pessoal que inclui no discurso tanto a conciliadora como a instituição que ela ali representa. Uma pausa de 2s. sinaliza o fim da fase *Apresentação do problema*.

4.1.3 Oferecimento do Arquivamento

Oferecimento do arquivamento é a fase mais longa da audiência. Está dividida em sete excertos (3 a 9). Acreditamos que essa fase constitui o momento central do evento devido à relevância para o cumprimento do mandato institucional do encontro¹⁷.

Excerto (3)

Fase: Oferecimento do Arquivamento

Tópicos: Proposta de arquivamento

25	Sonia	o que eu aconselho aqui a vocês como conciliador↑
26		(1,0)
27		arquivar isso
28		(1,0)
29		fazer como o::: (1,0)Ramon (1,0)o outro é o::? (1,0)
30	Ana	[Mauro]
31	Vitor	[Mauro]
32	Ana	pai dele
33	Roger	é o pai

Uma das pistas que nos fez identificar esta nova fase no encontro institucional que investigamos foi a mudança de *footing* ocorrida na fala de Sonia. Na fase anterior da audiência, *Apresentação do problema*, a conciliadora assumira o papel de responsável, “alguém que está comprometido com o que as palavras expressam (...) uma pessoa que ocupa algum papel ou identidade social específica (...) como integrante de um grupo, posto, categoria (...)” (GOFFMAN, [1979] 2002, p. 134). Na passagem da segunda fase para “Oferecimento do arquivamento”, Sonia altera o papel que ocupava para assumir agora o papel de autora de seu próprio discurso, pois “seleciona os sentimentos que estão sendo expressos” (GOFFMAN, [1979] 2002, p. 134). Ela deixa de falar apenas em nome de um “nós”, para falar em nome de um “eu”, e o uso do pronome pessoal do caso reto “eu” aponta

¹⁷ O mandato institucional dos profissionais nessas audiências é realizar o acordo, por meio arquivamento da ocorrência ou da transação penal.

para essa mudança de alinhamento da conciliadora. Por outro lado, observa-se que, mesmo como autora, ela ainda se alinha à instituição, pois explicita seu papel institucional naquele encontro: “o que eu aconselho aqui a vocês como conciliador↑(1,0) arquivar isso” (linhas 25-27).

Outra pista na identificação da fase *Oferecimento do Arquivamento* é a organização sequencial dos turnos de fala. Diferentemente da fase anterior, em que as ações conversacionais empreendidas pela conciliadora orientam-se para o esclarecimento sobre o delito cometido pelas partes, nesta fase, suas contribuições são argumentativamente orientadas.

Sonia inicia sua primeira tarefa nesta fase: oferecimento do arquivamento. Para isso, apresentada sua posição no primeiro turno de fala da sequência: “o que eu aconselho aqui a vocês como conciliador↑ (1,0) arquivar isso (linhas 25-27). A conciliadora faz um aconselhamento, diminuindo a assimetria da interação.

Como primeira sustentação dessa posição, Sonia faz uso de analogia com a decisão tomada por Mauro e Ramon, as outras duas partes citadas no TCO, que haviam consentido com o arquivamento em momento anterior à audiência (linha 29).

Excerto (4)

Fase: Oferecimento do Arquivamento

Tópico: A transação penal

34	Sonia	É
35		(1,0)
36		não(.) não tocar isso pra frente >porque que< que vai acontecer↑
37		(2,0)
38		se ele pagar uma cesta bá:sica ou prestar um servi:↑ço você
39		também vai te↑r (.) que pagar uma cesta básica(.) ou prestar um servi↑ço
40	Leo	então: deixa pra lá[mesmo]
41	Sonia	[nós] vamos esta↑r (.) trocando cebo::↑la
42	Davi	só que:: não tem possibilidade de prestação de serviço não
43	Sonia	ah é °esqueci° sempre esqueço que a prestação de serviço ta
44		suspensa
45	Davi	seiscentos e vinte e do↓is
46		(15,0)
47		((conversa baixa))
48		(12,0)
49		((conversa baixa))
50		(5,0)
51		((tosse))

52		(11,0)
53	Sonia	essa é a minha parte ((mexe em papéis sobre a mesa))
54		(7,0)

Sonia reformula sua posição na linha 36, quando diz “não (.) não tocar isso pra frente”. Em seguida, utiliza a conjunção explicativa “porque” como prefácio para a justificativa da sua posição. Também nesse turno a conciliadora utiliza um silogismo¹⁸ para sustentar seu ponto de vista “se ele pagar uma cesta básica ou prestar um serviço você também vai ter (.) que pagar uma cesta básica(.) ou prestar um serviço” (linhas 36-39).

Nesse momento, Leo se alinha a Sonia e demonstra sua posição, que também é a de arquivar o caso: “então: deixa pra lá[mesmo]” (linha 40). A conciliadora apresenta, em sobreposição ao turno de Leo, uma expressão popular para reafirmar que seguir com o processo resultará na aplicação de uma mesma punição a todos os envolvidos: “[nós] vamos estar (.) trocando cebo::la” (linha 41).

Davi alerta que a possibilidade de prestação de serviço está suspensa, e, conseqüentemente, a única medida cabível, caso eles optassem por prosseguir o processo, seria o pagamento de uma cesta básica a uma instituição carente no valor de seiscentos e vinte e dois reais, valor correspondente a um salário mínimo em 2012. Após, há um período de pausas longas e conversas baixas na audiência.

Excerto (5)

Fase: Oferecimento do Arquivamento

Tópico: O valor da prestação pecuniária

55	Sonia	Roger (2,0) levando isso adiante
56		(1,0)
57		o que o senhor lucra com isso?
58	Roger	ua:i()
59	Davi	seiscentos e vinte e dois ()
60	Vitor	e oh (leva) um jeito lá
61	Sonia	mas vem cá (1,0)
62	Roger	Uai
63		(2,0)
64	Sonia	seiscentos e vinte e dois rapaz (.) pega uma namorada vai pra
65		uma festa aí esquece o ocorrido

¹⁸Para Aristóteles, o plano estrutural do argumento pode ser descrito pelo clássico silogismo “se D, então C”. Nesse modelo, raciocinamos com base em fatos, “D”, e dele chegamos a conclusões, “C”. (TOULMIN, 1958, p. 97-99).

66	Leo	tenho muita fraçlda pra comprar seiscentos e vinte e dois dá pra
67		comprar muita fra:lda
68	Sonia	seiscentos e vinte e dois então compra muita fra:::lda
69	Leo	muita: fralda
70	Vitor	muita coisa()
71	Sonia	então (3,0) eu acho que a melhor solução aqui (.)
72	Leo	tá bom

Até esse momento, Roger não havia manifestado interesse em arquivar. Por isso, a conciliadora aloca o turno de fala a ele. Sonia lhe faz uma pergunta com a função de pedido de informação. Quanto à forma, trata-se de uma pergunta –qu: “Roge:r (2,0) levando isso adiante (1,0) o que o senhor lucra com isso?” (linhas 55-57). No entanto, Roger hesita em responder, utilizando um marcados de divergência mitigado: “ua:i” (linha 58).

Davi adverte sobre o valor a ser pago, seiscentos e vinte dois reais. O alinhamento entre o estagiário e a conciliadora contribui para marcar a assimetria dos profissionais com os participantes.

Após, Sonia sustenta sua posição com uma exemplificação hipotética: “seiscentos e vinte e doi:†s rapaz (.) pega uma namora:da vai pra uma festa aí esquece o ocorrido” (linhas 64 a 65).

Leo continua mostrando-se a favor do arquivamento. Sustenta sua posição com uma evidência, quando afirma “seiscentos e vinte e dois dá pra comprar muita fralda” (linhas 66- 67). Nesse momento, ele constrói sua identidade de pai, demonstrando ser alguém que necessita daquela quantia em dinheiro.

É somente na linha 72 que Roger parece aceitar a proposta de arquivamento: “tá bom”. Entretanto, Sonia continua a argumentar a favor do arquivamento, pois, como foi informado por essa participante em conversa informal com a coordenadora do projeto, Roger não demonstrava estar satisfeito com o acordo proposto.

Excerto (6)

Fase: Oferecimento do Arquivamento

Tópicos: Aconselhamento para o arquivamento; Nova proposta de arquivamento

73	Sonia	se vocês tem as suas diferenças pessoais como eu falei não
74		interessa aqui, fica com vocês em outro lugar (.) Quedas é
75		pequeninho mas DÁ† pra um evitar o outro
76	Leo	Dá

77	Sonia	dá::?
78	Leo	°com certeza°
79	Sonia	>e outra<se um tá numa conversa o outro entra depo:is>vocês não
80		precisa passar pela rua cês não precisa dar bom DI↑A um pro
81		outro< (.) igno:↑ra um ao outro e cada um segue sua vi↑da
82	Leo	cla:ro
83	Sonia	porque eu acho realmente uma bobagem doutora a senhora não
84		concorda comigo?
85	Ana	°concordo°
86	Sonia	e pra quê que vai fazer ele pagar seiscentos e vinte e dois se o
87		senhor também vai ter que paga:r
88	Ana	[()]
89	Sonia	[aí o que que acontece] se fo:sse um de vocês se TODOS (.) que
90		aqui eu tenho já alguns termos de desinteresse, mas se vocês
91		decidirem de que querem continuar(.)eu vou ter que marcar uma
92		NO↑VA audiência
93	Roger	[()]
94	Sonia	<[os outro:s vão to::dos] comparecer aqui> quem vai morrer de
95		rir↑ as instituições de Quedas (1,0) porque vocês são muitos ó dá
96		pra mandar <um pro asi:lo, um pro hospital, um pra creche, um pro
97		capes> óh↑ todo mundo vai ganhar seiscentos e vinte e dois conto
98	Vitor	centro espí:rita
99	Sonia	centro espí::rita entendeu?
100		(2,0)
101	Roger	tá bom
102	Sonia	não compe:↑nsa (2,0)não compe:↑nsa vocês tinham seus
103		desentendimentos mas já ameniza:ram ()na hora lá e >passou
104		passou↑< (2,0)
105	Roger	tá bom
106	Sonia	pode↑mos o senhor conco↑rda em arquivar i:sso? [vamosarquivar]=
107	Roger	[tá bom]
108	Sonia	= é a melhor soluça:o↑
109	Ana	°eu também acho°
110		(2,0)
111		[você achar o culpa:do]

A conciliadora dá continuidade às suas sustentações. Primeiramente, mostra a possibilidade de os rapazes evitarem contato, embora a cidade onde vivam seja pequena. Essa hipótese é confirmada por Leo “dá” (linha 76), “°com certeza°” (linha 78). Em seguida, recorre a um argumento de autoridade, perguntando à Ana, advogada, se ela concorda que seguir com o processo é uma bobagem. A advogada se alinha à conciliadora ao proferir a SSP: “°concordo°”. (linha 85).

Posteriormente, Sonia chama atenção para a necessidade de marcarem novas audiências nas quais os quatro envolvidos deverão comparecer “eu vou ter que marcar uma NO↑VA audiência” (linhas 91 e 92). “< [os outro:s vão to::dos] comparecer aqui>” (linha 94). Ao proferir a palavra “nova” em tom mais alto e grave, alongar as vogais nas palavras “outros” e “todos” e falar mais lentamente, a entonação de Sonia pretende mostrar aos rapazes que o processo será lento e desgastante.

Em seguida, a conciliadora expõe o fato de ambos estariam se prejudicando e favorecendo as instituições da cidade. Por meio do desenvolvimento de uma narrativa hipotética¹⁹, ela demonstra que, com essa conduta, os autores do delito seriam motivo de deboche na cidade: “quem vai morrer de rir↑ as instituições de Quedas” (linhas 94-95). Em tom de brincadeira, continua: “óh↑ todo mundo vai ganhar seiscentos e vinte e dois conto” (linha 97). Vitor, estagiário de direito, se alinha a Sonia, oferecendo outro exemplo de instituição que poderia ser beneficiada. Depois, a conciliadora argumenta que a briga teria ocorrido em um momento em que todos estavam exaltados, mas que já teria passado.

Roger, então, concorda com o arquivamento. Por isso, Sonia faz uma pergunta que funciona como pedido de confirmação dos termos do acordo, seguida de uma avaliação “pode↑mos o senhor conco↑rda em arquivar i:sso? [vamos arquivar] é a melhor soluça:o↑” (linhas 106 e 108). Na linha 107, observamos a resposta afirmativa de Roger em sobreposição ao turno de Sonia “tá bom”. Na linha 109, Ana demonstra concordância com a avaliação de Sonia: “eu também acho”.

Embora Roger já tenha aceitado oralmente a proposta de arquivamento, a argumentação continua nos turnos seguintes.

Excerto (7)

Fase: Oferecimento do Arquivamento

Tópicos: As circunstâncias da briga; A transação penal

112	Sonia	[isso é coisa que acontece] num momento de cabeça que::ante tem
113		hora que a gente descontrola me:smo=
114	Roger	()
115	Sonia	=mas passou↓ passou↓
116		(4,0)
117		e outra co:isa(1,0)se toca pra frente(1,0)vai ser como se vocês
118		tivessem aceitado(.)vai ser não↓ vocês vão ter aceitado a
119		proposta de transação penal↓(2,0)cinco a:nos amarrados >aqui comigo<
120	Leo	não tem nada ()
121	Sonia	[nos próximos cinco anos]
122	Ana	[você vai tem que vir assina↑r] (tem que vir assinar)
123	Sonia	e você é cla:ro tem problema não eu tiro seiscentos e vinte dois
124		do bolso só pelo pra:ze↑r de saber que ele também vai tirar
125		seiscentos e vinte e dois do bolso (.) você não vai ganhar
126		dinheiro também não vai fazer falta pra ele [()]
127	Leo	[>eu tô<] eu tô DU:↑ro

¹⁹ As narrativas hipotéticas relacionam-se à possibilidade de se criar no discurso uma realidade cuja existência constitui apenas matéria de criação retórica para fundamentar uma posição (VIEIRA, 2007).

Sonia ressalta que, ao recusarem a proposta de arquivamento, os autores do delito estarão aceitando a transação penal. Com isso, os rapazes não teriam direito a esse benefício nos próximos cinco anos.

A conciliadora afirma que a intenção de Roger em prosseguir se dá somente pelo desejo de ver que Leo também fora prejudicado: “e você é cla:ro tem problema não eu tiro seiscentos e vinte dois do bolso só pelo pra:ze↑r de saber que ele também vai tirar seiscentos e vinte e dois do bolso (.)” (linhas 123 a 125).

Ao dizer que essa conduta não prejudicaria Leo, este se manifesta, demonstrando não ter condições financeiras para arcar com o pagamento da prestação pecuniária: “[>eu tô<] eu tô DU:↑ro” (linha 127).

Excerto (8)

Fase: Oferecimento do Arquivamento

Tópicos: A possibilidade de um novo delito; A ficha criminal das partes

128	Sonia	NÃ↑O (.) digamos não [é possível]=
129	Leo	[eu tô DU:↑ro]
130	Sonia	= saber o que vai acontecer contigo nessa vida
131	Leo	seiscentos e vinte dois [()]
132	Sonia	[o que que <u>vai</u> acontece↑r] você não sabe
133		o dia de amanhã↓(.) vai que Deus me livre e guarde você: atropela
134		alguém na ru:a (.) acontece uma outra situação que você se veja
135		no:↑vamente envolvido numa ocorrência policial (1,0)
136	Ana	não tem [benefício não]
137	Sonia	[<não tem tran]sa:↑ção comigo nos próximos cinco anos nã:↑o(.)
138		>eu ligo para o promotor, processo-crime, antecede:ntes< (.)
139		agora, a partir do momento que eu archive↑i >a ficha de vocês tá
140		limpi↑nha aqui comigo< (.) não quero ver vocês aqui de <u>no↑vo</u> (.)
141		ma::s (1,0)sabe [que se vie::r]=
142	Leo	[que é igual]
143	Sonia	= é menos uma possibilidade de pagar uma cesta <u>básica</u> já não vai
144		ser um processo cri↑me
145		(3,0)
146	Ana	ainda teria que ve↑r também se tem direito né ao [benefício]
147	Sonia	[é isso que] o
148		Davi foi ver ainda se vocês tem dire:↑ito
149		(26,0)
150		((a conciliadora examina a documentação trazida pelo estagiário))
151		(4,0)
152	Sonia	você só tem i↓sso ((olha para Roger))
153		(3,0)
154	Sonia	você já tá no terce↓iro crime((olha para Leo))
155		(7,0)

Nesse momento, Sonia aumenta o volume de sua voz para gerenciar a interação e usa seu argumento final: uma ameaça. Ela apresenta, inicialmente, uma narrativa hipotética (linhas 133-135) que funciona como um prefácio para a formulação da seguinte ameaça: “não tem transação comigo nos próximos cinco anos não” (linha 137). Sonia demonstra que, caso os autores se envolvessem em outro delito nos próximos cinco anos, a ameaça se concretizaria e eles estariam envolvidos em um processo crime “>eu ligo para o promotor, processo-crime, antes” (linhas 137 a 140). Ainda nesse turno ela apresenta a possibilidade de os autores “limparem” suas fichas ao arquivarem a ocorrência.

Em seguida, Ana ressalta a necessidade de confirmar se os autores têm direito ao benefício da transação penal. A conciliadora explicita que Davi fora buscar a ficha dos envolvidos para que pudesse ser avaliada a situação de cada um deles.

Sonia realiza sua segunda tarefa nesta fase: examinar as fichas criminais. Enquanto isso, dirige-se a Roger, dizendo que aquela era a primeira ocorrência policial em que ele estivera envolvido. Por outro lado, já seria o terceiro crime de Leo.

Excerto (9)

Fase: Oferecimento do Arquivamento

Tópicos: Proposta de arquivamento final; O termo de desinteresse para conciliação

156	Sonia	podemos arquivar?
157	Roger e Leo	((concordam com movimento de cabeça))
158	Sonia	preenche a documentação: vou pegar o termo de desinteresse dos
159		dois
160		(8,0)
161	Sonia	e encerramos hoje, né?

No turno seguinte, Sonia faz uma pergunta para verificar se há aceitação do arquivamento proposto: “podemos arquivar?” (linha 156). A conciliadora recebe uma ação responsiva não oral na linha 157, quando os autores confirmam o arquivamento, assentindo com a cabeça. Observamos que, nesta audiência, o acordo foi realizado paulatinamente, após vários turnos argumentativos.

Sonia então se orienta para a terceira tarefa desta fase: o arquivamento em si. Ela pede que Leo e Roger preencham a documentação para, em seguida, assinarem o termo de

desinteresse, que será impresso.

Entendemos que a fase *Oferecimento do arquivamento* termina na linha 159. Depois disso, percebemos uma mudança do enquadre institucional para o enquadre de conversa cotidiana, iniciada com “e encerramos hoje, né?” (linha 161). Nos turnos seguintes, linhas 162 a 234, enquanto os autores aguardam a impressão do termo de desinteresse para concretizarem o arquivamento, Sonia, Ana, Davi e Vitor iniciam uma nova fase cujos tópicos não se relacionam à meta institucional do encontro, tais como: a rotina do trabalho, o curso de graduação e o estágio de Davi, o trabalho no Rio de Janeiro e a profissão do pai de Ana.

Essa nova fase, conhecida na literatura como *Small talk*, cumpre funções específicas dentro dos ambientes institucionais (COUPLAND, 2000). Essa fase requer um estudo mais detalhado, portanto, suas características e implicações não serão exploradas neste trabalho.

4.1.4 Fechamento

Depois de abordarem assuntos que não se orientam para a meta institucional do encontro, os participantes retornam ao enquadre institucional, encaminhando o Fechamento do evento.

Excerto (10)

Fase: Fechamento

Tópico: O termo de desinteresse para conciliação

235	Ana	termo de desinteresse para conciliação
236		((barulho da impressora))
237	Ana	assinar os dois aqui
238		(0,34)
239		((os rapazes assinam o documento))
240	Ana	Obrigada
241	Leo	de nada
242	Roger	Obrigado
243		((barulho de porta se fechando))

As linhas 235 a 237 constituem contextos implicativos de fechamento, isto é, consistem no término do fornecimento das instruções, as quais são seguidas pelos autores, que assinam o documento. Na linha 240, Ana oferece uma partícula de fechamento, a PPP

agradecimento/assentimento. No turno seguinte, Leo “aceita a proposta de fechamento” ao oferecer a SSP: “de nada”. A sequência então é concluída com Roger oferecendo mais um elemento finalizador, o qual não é respondido pela advogada Ana. A gravação termina com o barulho da porta da sala se fechando.

4.2 Análise da Audiência CNH

A audiência *CNH* ocorre para apurar uma infração cometida por Jorge, que foi flagrado conduzindo um veículo sem portar a Carteira Nacional de Habilitação. Além de Jorge, participam desta audiência o estagiário, Davi, e a conciliadora, Sonia.

Além de pertencer a outro enquadramento legal²⁰, essa audiência apresenta outras diferenças em relação à analisada anteriormente, *A briga*: não mostra a fase *Abertura*. Isso acontece porque a geração dos dados ocorreu após a conciliadora apregoar o autor da infração e cumprimentá-lo. O início da gravação constitui uma sequência de *Small talk*, na qual a pesquisadora pergunta à Sonia se o aparelho já estava ligado. Após esse momento, Sonia se retira da sala.

Outra diferença está no fato de a audiência ser realizada pelo estagiário de Direito, Davi, e finalizada pela conciliadora, Sonia. Dessa maneira, nossa análise se inicia com a fase *Apresentação do problema*, como pode ser observado no excerto seguinte.

4.2.1 Apresentação do problema

Esta fase é caracterizada pela explicitação do delito que gerou a realização da audiência.

Excerto (11)

Fase: Apresentação do problema Tópicos: A infração; A transação penal
--

²⁰ A audiência *CNH* é enquadrada no JECRIM como incondicionada à representação, ao contrário da audiência *A briga* que é condicionada à representação.

08	Davi	Jorge, você fo:i abordado pela(.)polícia militar conduzindo um
09		veículo sem possuir CNH
10		(.)
11		isso além de uma infração administrati va (.) é considerado um
12		delito (.)de trânsito
13		(1,0)
14		como você (3,0)fez uma transação penal(.)que foi extinta a
15		>punibilidade< (2,0)março de dois mil e se:↑te
16		(2,0)
17		você faz em uma nova transição pena↑l
18		(.)
19		que é o pagamento da cesta básica,<no valor de quinhentos e dez
20		rea:↑is>
21		(.)
22		a gente pode parcelar pra você em até três:↑s ve:zes
23		(.)
24		isso é um benefício que a lei te assi:↑ste te consi:↑ste pra
25		você não responder o procedimento criminal que tá na espera (.)
26		do juizado , vão te tirar antecedentes

Nos primeiros turnos desta fase, Davi realiza sua primeira tarefa: a justificativa da audiência. Para isso, ele constrói uma narrativa breve (RIESSMAN, 2001): “Jorge, você fo:i abordado pela (.) polícia militar conduzindo um veículo sem possuir CNH” (linhas 8-9). Ao contrário do observado na audiência *A briga*, o estagiário não solicita a confirmação dessa informação e cumpre sua segunda tarefa nesta fase: o esclarecimento das questões legais: “isso além de uma infração administrati|va (.) é considerado um delito (.) de trânsito” (linhas 11-12).

Em seguida, Davi realiza uma terceira tarefa: examinar a ficha criminal de Jorge. O documento possibilita ao estagiário constatar que Jorge realizara uma transação penal em março de dois mil e sete (linhas 14 e 15). Como esse benefício pode ser concedido a cada cinco anos, o autor poderia usufruí-lo novamente.

Após uma micropausa (linha 18), Davi empreende uma nova tarefa, a de explicar a Jorge em que consiste a transação penal: o pagamento de uma cesta básica no valor de quinhentos e dez reais (linha 19). Ao utilizar jargões da área e explicar as ações e as possibilidades de ações futuras, ele ratifica seu status de detentor do conhecimento.

No turno seguinte, linha 22, o estagiário assume o papel de responsável (GOFFMAN, ([1981] 2002)). Com o termo “a gente”, ele inclui a si próprio e a instituição que representa na oferta do parcelamento em até três vezes (linha 22). Ele prossegue com sua tarefa, explicando a Jorge que a transação penal é um benefício da lei que exime o autor de um processo crime, além de os antecedentes não constarem em fichas criminais.

4.2.2 Oferecimento da Transação Penal

O início da fase de *Oferecimento da Transação Penal* nesta audiência é realizada por meio de par adjacente oferta/aceitação, como pode ser observado no excerto a seguir.

Excerto (12)

Fase: Oferecimento da transação penal
Tópico: O oferecimento da transação penal

27	Davi	você ace:↑ita ou NÃ:↑O?
28	Jorge	° claro, aceito °
29	Davi	°cê aceita? °
30	Jorge	((faz movimento de concordância com a cabeça))
31		(1,0)

Na segunda fase da audiência *CNH*, Davi apresenta a PPP adjacente oferta/aceitação: “você ace:↑ita ou NÃ:↑O?” (linha 27). A relevância condicional determina a ocorrência da SSP, que é constituída pela aceitação de Jorge: “°claro, aceito°”. Após, Davi elabora uma pergunta que funciona como pedido de confirmação dos termos do acordo: “°cê aceita? °” (linha 29). Recebe uma ação responsiva não oral de concordância, na linha 30.

Aceita a oferta de transação penal, Davi necessita desempenhar outras tarefas relacionadas ao acordo: negociar o parcelamento do valor, a forma e a data do pagamento e a instituição a ser beneficiada. Para isso, iniciam-se sequências de negociação (MAYNARD, 1984), como podemos observar no excerto a seguir:

Excerto (13)

Fase: Oferecimento da transação penal
Tópicos: O valor da prestação pecuniária; A profissão de Jorge; O parcelamento da prestação pecuniária

32	Davi	[quand-]
33	Jorge	[aí] pode- não podia ser menor <u>não</u> assim a

34	Davi	nã:o↓
35		(.)
36		<não tem como diminuir o valo:r>
37		(.)
38		qual é a sua profissão?
39	Jorge	Servente
40	Davi	°o senhor é servente?° olha, o que eu posso fazer pra você
41		aqui↓ é dividir em mais vezes
42		(.)
43		>posso fazer no máximo<cinco pra você-cinco de cento e dois
44		(.)
45		é melhor pra você?
46	Jorge	>tá bom<
47		(2,0)

Jorge, em sobreposição a Davi, abre a primeira sequência de negociação relatando sua posição, que constitui a PPPb (MAYNARD, 1984): “[aí] pode- não podia ser menor não assim a” (linha 33). A escolha pela forma verbal “podia” representa uma forma mais mitigada de Jorge apresentar a proposta de diminuição do valor a ser pago, marcando a diferença de poder nesse evento de fala-em-interação.

Como SPPb, ocorre um não alinhamento de Davi em relação ao relato de posição de Jorge. No entanto, esse não alinhamento é mitigado, pois o estagiário, após uma micropausa, apresenta uma prestação de contas: “<não tem como diminuir o valo:r>”. De acordo com Garcez (2002, p. 64), as prestações de contas ou *accounts* são explicações ou tentativas de justificativa, que o falante presta a fim de justificar seu desalinhamento.

Na linha 38, Davi faz uma pergunta que funciona como um pedido de informação: “qual é a sua profissão?”. Jorge, na linha seguinte, afirma ser servente. Essa pergunta orienta Davi para o anúncio de sua proposta: “olha, o que eu posso fazer pra você aqui↓ é dividir em mais vezes” (linhas 40- 41). Em seguida, o estagiário solicita o relato de posição de Jorge: “é melhor pra você?” (linhas 45). Observamos o assentimento de Jorge a essa proposta no turno seguinte: “>tá bom<”, que marca o término da primeira sequência de barganha.

Depois de uma pausa de dois segundos, inicia-se a segunda sequência de negociação, que trata da instituição a ser beneficiada pela cesta básica:

Excerto (14)

Fase: Oferecimento da transação penal

Tópicos: A instituição a ser beneficiada; O depósito bancário

48	Jorge	aí o loca:l eu posso escolher↓
49	Davi	seguinte
50		(1,0)
51		a gente tem as instituições que aceitam o depósito
52		diretamente em conta e tem as que você tem que fazer a
53		compra e levar até a instituição que você acha melhor?
54	Jorge	é a:::qui e conta qual que são elas?
55	Davi	o hospital São Sebastião, o asilo
56	Jorge	asilo-aí[é só-pe-]
57	Davi	[e o conced]
58	Jorge	aí eu posso depositar?
59	Davi	é você vai passar lá pegar o número da <u>con</u> ↓ta
60		(3,0)
61		e vai- (.)depositar tu==
62	Jorge	=tu- [todo mês]
63	Davi	[todo mês]
64	Jorge	então pode ser o:: asilo
65		(73,0)
66	Davi	asilo é o lar de idosos né↑?
67	Jorge	É
68		(15,0)

A sequência é iniciada pelo pedido de informação de Jorge: “aí o loca:l eu posso escolher↓?”. No turno seguinte, Davi apresenta uma resposta em desalinhamento, seguida de uma prestação de contas: “seguinte (1,0) a gente tem as instituições que aceitam o depósito diretamente em conta e tem as que você tem que fazer a compra e levar até a instituição” (linhas 49-53). Ainda nesse turno, o estagiário solicita o relato de posição de Jorge: “que você acha melhor?” (linha 53). No entanto, Jorge não oferece seu relato de posição e solicita mais informação a respeito das instituições que podem ser atendidas.

Davi explicita quais são essas instituições, porém, o autor da infração interrompe a sequência de barganha que estava em andamento ao fazer um novo pedido de informação: “aí eu posso depositar?” (linha 58). Esse turno marca o início da terceira sequência de negociação: a forma de pagamento.

Na linha 59, Davi produz uma resposta em alinhamento: “e você vai passar lá pegar o número da conta (3,0) e vai- (.) depositar”. Jorge questiona se o depósito deverá ser efetuado todo mês, ao que Davi, em sobreposição, fornece uma resposta em alinhamento, que marca o término da terceira sequência de negociação. Então, o autor do delito opta por fazer o pagamento ao asilo da cidade. Uma longa pausa de 73s. se estabelece

enquanto o estagiário inicia o preenchimento do formulário de transação penal.

Em seguida, Davi faz uma pergunta que funciona como pedido de confirmação de informação: “asilo é o lar de idosos né?” (linha 66), ao que Jorge responde afirmativamente, finalizando a segunda sequência de negociação.

Excerto (15)

Fase: Oferecimento da transação penal

Tópico: A data do pagamento da prestação pecuniária.

69	Davi	qual o melhor dia pra você dar a primeira?
70	Jorge	oi?
71	Davi	o melhor dia pra você fazer o pagamento da primeira?
72		(.)
73		te lembrando <u>que</u> (.)precisa sempre efetuar o pagamento nesse
74		mesmo dia(.)
75		nesse mesmo dia do mês, igual você seguiu
76	Jorge	a::h, pode se:::r °amanhã é segunda (3,0) mas nesse mês
77		tenho que pagar°pode ser a partir do dia seis mesmo, amanhã
78	Davi	vou botar aqui ó <u>dez</u> fica melhor pra você fica não↓?
79	Jorge	[não é porque esse] mês ()
80	Davi	[você pode pagar] antes tem problema não
81	Jorge	pode pagar antes
82	Davi	Pode
83	Jorge	mas então mas esse mês eu recebo-esse mês eu recebi no caso
84		sexta dia <u>quatro</u>
85		(.)
86		o outro mês eu recebo dia- mas só que a gente não tem(.)
87		data certa não()
88	Davi	final de semana <u>né?</u>
89	Jorge	é- por- é quatro a quatro semana mas- mas
90	Davi	dia seis- seis de novembro- >você vai pagar< seis de
91		novembro, seis de dezembro, janeiro, fevereiro e março
92	Jorge	se::: caso (que nem agora) ()
93	Davi	se você quiser=
94	Jorge	=dividir e lá quiser pagar mais
95	Davi	pode
96		(.)
97		não tem problema nenhum não
98		((barulho de sapato de salto))
99		((Sônia entra na sala))
100		((barulho de máquina de escrever elétrica))
101		(89,0)

Depois de uma pausa de 15 seg., Davi empreende a quarta e última sequência de barganha ao questionar Jorge, por meio de uma pergunta do tipo qu-, a respeito da data mais favorável para a realização do depósito.

Jorge não compreende a pergunta e inicia um reparo na linha 70 “oi?”. O reparo tem como resultado a reformulação do questionamento: “o melhor dia pra você fazer o pagamento da primeira?” (linha 71). Ainda nesse turno, Davi ressalta que o depósito deve ser realizado sempre no mesmo dia do mês.

Jorge produz *accounts* a fim de justificar sua possibilidade de realizar o pagamento a partir do dia seis. Na sequência, Davi apresenta o anúncio de sua proposta: “vou botar aqui ó dez” e solicita o relato de posição de Jorge “fica melhor pra você fica não? (linha 78).

O autor do delito produz uma resposta em desalinhamento: “[não é porque esse] mês ()” (linha 79). O estagiário, em sobreposição, afirma que o pagamento pode ser realizado antes, caso seja vontade do autor. No turno seguinte, Jorge presta contas novamente, dizendo que não recebe seu pagamento em uma data fixa. Davi revela entendimento e, em seguida estabelece as datas em que o pagamento deverá ser realizado: “dia seis- seis de novembro- >você vai pagar< seis de novembro, seis de dezembro, janeiro, fevereiro e março” (linhas 90- 91).

Nos turnos seguintes, linhas 91 e 94, Jorge formula uma pergunta com função de pedido de informação. O autor questiona se é possível realizar o pagamento em um valor mais alto, ao que Davi oferece uma resposta em alinhamento, nas linhas 95 a 97, fechando a sequência de negociação e a fase *Oferecimento da transação penal*. Nos momentos seguintes, a conciliadora entra na sala e Davi transcreve as decisões acordadas na audiência.

Observamos que, nessa fase, os participantes dão caráter de negociação à sua interação social ao buscarem alcançar decisões mutuamente aceitáveis. Em termos gerais, os participantes negociam para que a interação possa prosseguir na direção do mandato institucional, ou seja, realizar a transação penal.

4.2.3 Fechamento

A fase de *Fechamento* é realizada pela conciliadora, como é mostrado no excerto (16).

Excerto (16)

Fase: Fechamento

Tópicos: Entrega do recibo; Instrução para o depósito

102	Sonia	((entregando o papel a Jorge)) >°aqui tá°< sua cópia tá foi
103		combinado aqui(.) não esquecer que <u>cada</u> recibo desse tem
104		que trazer e entregar à Aline aqui(.) <u>tá</u> ?
105	Jorge	°entregar aqui°?
106	Sonia	É
107		(2,0)
108	Sonia	já tá liberado, sim
109		(6,0)
110		((Sonia se dirigindo a Davi)) o que é isso aqui
111	Davi	isso eu fiz semana passada
112	Sonia	a tá
113	Sonia	(5,0)
114	Davi	aí você passa lá na- (1,0) você passa lá e pega o número da
115		conta no lar dos idosos=
116	Jorge	para ir lá [pegar o número]
117	Davi	=[pra você depositar]
118	Davi	isso, aí você vai depositar(1,0) e o comprovante- não-
119		você- vai depositar e aquele comprovante do dep ^o sito você
120		traz aqui
121	Jorge	tá bom
122		(2,0)

As linhas 102 a 104 constituem contextos implicativos de fechamento (SCHEGLOFF; SACKS, 1974), isto é, consistem no término de instruções dadas ao autor do delito. No turno seguinte, Jorge faz um pedido de confirmação: “°entregar aqui°?” (linha 105), o qual é confirmado pela conciliadora.

O primeiro turno em potencial para uma sequência de fechamento ocorre na linha 108, quando, após uma pausa de 2 s., Sonia informa ao autor do delito que este já está “liberado”. Uma breve digressão acontece nesse momento quando a conciliadora se dirige a Davi para perguntar-lhe a respeito de uns papéis que estão sobre a mesa.

Uma nova sequência de fechamento é iniciada na linha 114, quando o estagiário recicla os tópicos que foram acordados na negociação. Essa sequência se estende até a linha 120. No turno seguinte, o fechamento é levado a cabo quando Jorge profere: “tá bom” (linha 121).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os profissionais de uma instituição têm uma meta-fim que precisa ser alcançada antes do encerramento da interação (MAYNARD, 1984). Para lidar com essa meta maior, os profissionais tendem a desenvolver uma rotina de tarefas no trabalho. Cada instituição

organiza seus eventos em diferentes fases que, embora recorrentes, estão sujeita a mudanças a cada nova interação (DREW; HERITAGE, 1982).

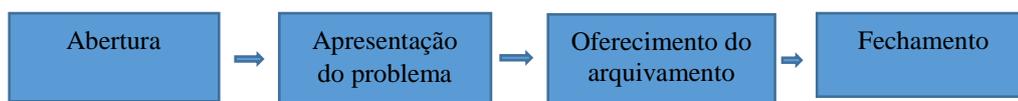
Esta pesquisa teve como objetivo geral mapear as fases que compuseram duas Audiências Preliminares no Juizado Especial Criminal. O estudo foi orientado por três perguntas de pesquisa, as quais retomamos nesta seção.

1) Como as audiências preliminares no Juizado Especial Criminal são organizadas estruturalmente?

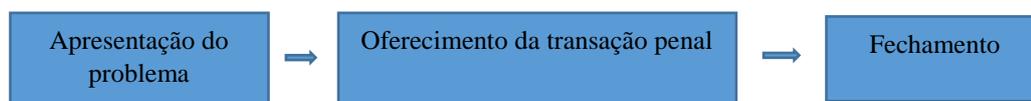
As audiências preliminares no Juizado Especial Criminal também se organizam em fases de atividades. Nossa análise identificou as fases de *abertura* e *fechamento*, que são comuns em interações institucionais. Identificamos também uma fase que se assemelha a outros contextos institucionais: *apresentação do problema*. No entanto, também encontramos fases específicas do evento investigado: *oferecimento do arquivamento* e *oferecimento da transação penal*.

As duas audiências investigadas apresentaram diferenças decorrentes do enquadramento legal de cada uma no JECrim. Enquanto a audiência *A briga* representou um delito condicionado à representação, a audiência *CNH* ilustrou uma infração incondicionada à representação.

O esquema abaixo representa a organização estrutural da audiência preliminar *A briga*, que foi mapeada em quatro fases distintas:



Conforme detalhamos na seção de análise dos dados, na audiência *CNH*, nossa gravação se inicia após o chamamento do autor da infração. Por esse motivo, foi mapeada em três as fases distintas:



2) *Quais tarefas são realizadas pelos profissionais em cada fase?*

Conforme discutimos, para alcançar o mandato institucional, os profissionais desempenham tarefas distintas em cada fase do evento. Na *abertura* da primeira audiência preliminar investigada, as tarefas realizadas pela conciliadora são o chamamento dos autores do fato delituoso e os cumprimentos. Já segunda fase dessa audiência, *apresentação do problema*, a conciliadora, de posse do Termo Circunstanciado que fora lavrado pela polícia, justifica os motivos que levaram as partes àquele encontro. Em seguida, ela solicita a confirmação das informações apresentadas nesse documento e esclarece as leis que envolvem o delito. Realizadas essas tarefas, Sonia desempenha, na fase *oferecimento do arquivamento*, as tarefas de propor o arquivamento, examinar as fichas criminais dos autores, confirmar a aceitação dos termos do acordo e celebrar o arquivamento. Por fim, no fechamento do evento, a advogada fornece as últimas instruções às partes e agradece.

O quadro abaixo sumariza as tarefas desempenhadas pelos profissionais na audiência preliminar *A briga*:

Fases	Tarefas
Abertura	<ul style="list-style-type: none">• Chamamento das partes• Cumprimentos
Apresentação do problema	<ul style="list-style-type: none">• Justificativa da audiência• Confirmação de informações do TC• Esclarecimento das questões legais
Oferecimento do arquivamento	<ul style="list-style-type: none">• Oferecimento do arquivamento• Exame das fichas criminais• Confirmação dos termos do acordo• Arquivamento
Fechamento	<ul style="list-style-type: none">• Fornecimento das últimas instruções• Agradecimento

Quadro 3: Tarefas realizadas pelos profissionais na audiência *A briga*

Na fase *apresentação do problema*, na audiência preliminar *CNH*, o estagiário de direito apresenta a justificativa do motivo da audiência. No entanto, o estagiário não solicita a confirmação das informações do Termo Circunstanciado como foi feito na audiência analisada anteriormente. Uma tarefa comum às duas audiências, nessa fase, é o

esclarecimento das questões legais sobre a ocorrência. Ainda nessa fase, Davi realiza a tarefa de examinar a ficha com os antecedentes criminais do autor da infração²¹.

Como a infração de Jorge é incondicionada à representação, não há proposta de arquivamento, mas o *oferecimento de transação penal*. Nessa fase, Davi cumpre a tarefa se oferecer a transação penal, confirmar a aceitação dos termos do acordo e negociar as condições do benefício. Observamos que a fase *fechamento* nessa audiência é mais elaborada que na anterior, pois o profissional, além de fornecer instruções quanto à assinatura do termo de desinteresse para conciliação, recorda os tópicos abordados na fase anterior.

No quadro seguinte, apresentamos uma síntese das tarefas desempenhadas pelos profissionais na audiência preliminar *CNH*:

Fases	Tarefas
Apresentação do problema	<ul style="list-style-type: none"> • Justificativa da audiência • Esclarecimento das questões legais • Exame da ficha criminal • Explicação sobre a transação penal
Oferecimento da transação penal	<ul style="list-style-type: none"> • Oferecimento da transação penal • Confirmação dos termos do acordo • Negociação da transação penal
Fechamento	<ul style="list-style-type: none"> • Fornecimento das últimas instruções • Reciclagem dos tópicos

Quadro 4: Tarefas realizadas pelos profissionais na audiência CNH

3) *Como as fases podem ser discursivamente distinguidas?*

Nossa última pergunta de pesquisa nos conduziu à observação das marcas linguístico-discursivas que diferenciam as fases das audiências preliminares. A seguir, apresentamos o quadro 4, no qual são detalhadas as estratégias mobilizadas pelos profissionais em cada fase:

Abertura	As principais estratégias mobilizadas pela representante da instituição nessa fase é o par adjacente cumprimento/cumprimento e o chamamento.
	O discurso explicativo predomina nessa fase. Os

²¹ Essa tarefa é realizada pela conciliadora, na audiência *A briga*, em outra fase: oferecimento do arquivamento.

Apresentação do problema	profissionais, primeiramente, se orientam para a justificativa da audiência. Para tanto, elaboram narrativas breves. Há, nesse momento, a formulação de perguntas de confirmação de informação. Após, os profissionais se orientam para o esclarecimento das leis.
Oferecimento do arquivamento/transação penal	Na audiência <i>A briga</i> , o discurso argumentativo (SCHIFFRIN, 1987) predomina nessa fase. Há a elaboração de perguntas de pedido de informação e de confirmação dos termos do acordo pela profissional. Há ainda, o uso de uma ameaça pela conciliadora. Na audiência <i>CNH</i> , são mobilizadas sequências de negociação (FIRTH, 1991). Essa fase é marcada por perguntas de pedido de informação por parte do autor da infração. Também há pergunta de confirmação do termo do acordo realizada pelo profissional.
	Ressalta-se nessa fase o par adjacente do tipo agradecimento/ assentimento e os tópicos implicativos de fechamento.

Quadro 5: Estratégias linguístico-discursivas mobilizadas nas fases das audiências

Além das estratégias linguístico-discursivas apresentadas, notamos que as pausas também marcam a passagem de uma fase para a outra.

Por fim, concluímos que a pesquisa empreendida permitiu compreender as características do contexto institucional investigado, assim como a maneira como as tarefas são desempenhadas pelos profissionais desse órgão da justiça.

Embora tenhamos focalizado apenas duas audiências preliminares no JECRIM em nossa análise, esperamos contribuir para a prática de profissionais da área do Direito, tendo em vista que os encontros selecionados representam os dois tipos de processos julgados nesta instância do Judiciário. Esperamos também contribuir para o campo de estudos linguísticos sobre fala-em-interação em contextos legais, área ainda pouco explorada no âmbito da pesquisa brasileira.

Ressaltamos, por fim, ser necessária a continuidade de estudos que se debrucem sobre as fases desse contexto institucional, principalmente por ter sido identificada em nossa análise uma fase não institucional – sequências recorrentes de small talk – que entremeia as audiências que compõem o acervo do projeto “O português falado na Zona da Mata de Minas Gerais: constituição de um banco de dados de Audiências Preliminares do Juizado Especial Criminal”.

REFERÊNCIAS

ARMINEN, I. (2005). **Institutional interaction**: Studies of talk at work. Burlington, VT: Ashgate Publishing Company.

BATESON, G. Uma teoria sobre brincadeira e fantasia. In: Ribeiro, B. T. & Garcez, P. M. **Sociolinguística interacional**. Porto Alegre: AGE, 1998.

BRASIL. Lei nº 9.099/1995, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/topicos/11306151/artigo-62-da-lei-n-9099-de-26-de-setembro-de-1995>>. Acesso em: 14 nov.2017.

BROLHIATO, A. E. O. **A prática discursiva de perguntar em situações de conflito**: uma abordagem interacional. Dissertação (Mestrado em Linguística) - Programa de Pós-Graduação em Linguística. Juiz de Fora: Universidade Federal de Juiz de Fora, 2010.

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

DEL CORONA, M. Fala-em-interação cotidiana e fala-em-interação institucional: uma análise de audiências criminais. In: LODER, L. L.; JUNG, N. M. **Análises de fala-em-interação institucional**: a perspectiva da Análise da Conversa Etnometodológica. Campinas-SP: Mercado das Letras, 2009. p. 13-44.

DEL CORONA, M. **O universo do 190 pela perspectiva interacional**. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada) - Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada. São Leopoldo: Universidade do Vale do Rio dos Sinos, 2011.

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

DREW, P; HERITAGE, J. Analyzing talk at work: an introduction. In: DREW, P.; HERITAGE, J (Org.). **Talk at work**: interaction in institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 3-65.

FÁVERO, L. et. al. Perguntas e respostas como mecanismos de coesão e coerência no texto falado. In: Castilho, Ataliba Teixeira de; Basílio, Margarida (orgs.). **Gramática do português falado**. v. IV; Estudos descritivos. São Paulo: Unicamp/ FAPESP, 1996.

FÁVERO, L.L. **Análise de textos orais**/ Dino Preti (organizador). 5 ed.- São Paulo: Humanitas FFLCH/USP, 2001- (PROJETOS PARALELOS).

FERNANDES, R. **Práticas conversacionais na tomada do histórico em uma entrevista psiquiátrica**. Dissertação (Mestrado em Linguística) - Programa de Pós-Graduação em Linguística. Juiz de Fora: Universidade Federal de Juiz de Fora, 2015.

FIRTH, A. (1991). **Discourse at work**: Negotiating by telex, fax, and phone. Unpublished doctoral dissertation. Dept. of Languages and Intercultural Studies, Aalborg University, Denmark.

FIRTH, A.(Ed.). **The discourse of negotiation**: studies of language in the workplace. New York: Pergamon, 1995.

GARCEZ, 1996. **Brazilian manufacturers and U.S importers doing business**: The co-construction of arguing sequences in negotiation. Tese de doutorado: Universidade de Pensilvânia, Filadélfia, EUA.

GARCEZ, P. M. A perspectiva da Análise da Conversa Etnometodológica sobre o uso da linguagem em interação social. In: LODER, L. D.; JUNG, N. M (org.) **Fala-em-interação social**: Introdução à Análise da Conversa Etnometodológica. Campinas-SP: Mercado das letras, 2008.

GARCEZ, P. M. Formas institucionais de fala-em-interação e conversa cotidiana: elementos para a distinção a partir da atividade de argumentar. In: PEREIRA, M.G.D (org.). **Palavra**. Rio de Janeiro: editora Trarepa, 2002. p.54-73.

GARFINKEL, Harold (1967). *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, N.J., Prentice-Hall.

GOFFMAN, E. Footing. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Orgs.). **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Edições Loyola, 2002, p. 107-148.

GOFFMAN, E. **Forms of talk**. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981. 344 p.

GOFFMAN, E. *Frame Analysis*. New Yoork: Harper; Row, 1974, 586 p.

GOFFMAN, Erving. A Situação Negligenciada. In: RIBEIRO, B. T., GARCEZ, P. M (Orgs.). **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Edições Loyola, 2002. p. 13 – 20.

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

GUMPERZ, J.J. On interactional sociolinguistic method. In: SARANGI, S.; ROBERTS, C. **Talk, work and institutional order: discourse in medical, mediation and management settings**. New York: Mouton de Gruyter, 1999. p.453-471.

HERITAGE, J. (2002) The Limits of Questioning: Negative Interrogatives and Hostile Question Content, **Journal of Pragmatics** 34: 1427–46.

HERITAGE, J. Dimensions of institutional talk. In: HERITAGE, J; CLAYMAN, S. **Talk in action**: Interactions, Identities, and institutions. p. 34-50. Wiley- Blackwell, 2010.

HERITAGE, J. Presenting Emanuel Schegloff. In: PREVIGNANO, C.L; THIBAUT, P.J. **Discussing Conversation Analysis**: The work of Emanuel Schegloff. Amsterdam, 2003.

HERITAGE, J.; ATKINSON, J. M. (Orgs.). **Structures of social action**. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.

Keenan, E.O. e Schieffelin, B.B. (1976). Topic as a discourse notion: a study of topic in the conversations of children and adults. In: Li, C.N. (ed.) **Subject and topic**. New York: Academic Press, pp. 377-84.

KUHN, G.E. **O procedimento da lei do juizado especial criminal sob a ótica da supremacia das normas constitucionais**: constituição para quê? Trabalho de conclusão de curso (Direito)- Departamento de estudos jurídicos. Ijuí: Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, 2017.

LEVINSON, Stephen C. **Pragmatics**. Cambridge: Cambridge University Press, 1983.

LODER, L. L.; SALIMEN, P. G.; MÜLLER, M. Noções Fundamentais: Sequencialidade, Adjacência e Preferência. In: LODER, L. L.; JUNG, N. M. **Fala-em-interação social: Introdução à Análise da Conversa Etnometodológica**. Campinas SP: Campinas-SP: Mercado das Letras, 2008.

LODER, Letícia Ludwig. O modelo Jefferson de transcrição: convenções e debates. In: LODER, L. D.; JUNG, N. M (org.) **Fala-em-interação social: Introdução à análise da conversa etnometodológica**. Campinas - SP: Mercado das Letras, 2008.

MARQUES, D. **Os interrogatórios policiais da delegacia de repressão a crimes contra a mulher**: fases e tarefas em uma perspectiva interacional. Dissertação (Mestrado em Linguística) - Faculdade de Letras. Juiz de Fora: Universidade Federal de Juiz de Fora, 2009.

MAYNARD, D. W. **Inside Plea Bargaining**: the Language of Negotiation. New York: Plenum, cap. 2, 8 e 9, p. 29-53, p. 165-200, p. 201-208, 1984.

OSTERMANN, A.C. A ordem interacional: a organização do fechamento de interações entre profissionais e clientes em instituições de combate à violência contra a mulher. **Alfa**. São Paulo, 2002.

PINTO, P.J.G; GAGO, P. C. Interrogatórios policiais da delegacia de repressão a crimes contra a mulher: algumas práticas sequenciais de negociação. **Signótica**. Goiânia, v. 24, n. 2 p.339-365, jul./dez. 2012.

PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS. **Juizados especiais cíveis e criminais**. Disponível em: <<http://www.tjal.jus.br/?pag=juizados/juizadoscriminais>>. Acesso em 19 jun. 2017.

REIS, A.G.S. **A complexidade interacional na central de reservas de uma companhia aérea**: enquadres, alinhamento e sequências conversacionais em um contexto institucional. Tese (Doutorado em Linguística) - Programa de Pós-Graduação em Linguística. Rio de Janeiro: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 2004.

RIESSMAN, C.K. 2001. Analysis of personal narratives. In: F.J. GUBRIUM; J.A. HOLSTEIN (orgs.), *The handbook of interview research*. Oaks, SAGE, p. 695-710.

ROBERTS, C; SARANGI, S. Theme-oriented discourse analysis of medical encounters. In: **Medical Education**, 2005; 39. p. 639-640.

ROBINSON, J. Overall Structural Organization. In: SIDNELL, J.; STIVERS, T. (Ed.). **The Handbook of Conversation Analysis**. Oxford: Willey-Blackwell, 2013. p. 257-280.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G. Sistemática Elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. **Veredas**, vol. 7, nº. 1-2, 2003. Trad. de SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G. A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language*, vol. 50, 1974.

SANT'ANNA, P. F. **As fases da entrevista de pré-mediação e suas implicações interacionais para a atividade profissional da mediação**. Tese (Doutorado em Linguística) - Programa de Pós-Graduação em Linguística. Juiz de Fora: Universidade Federal de Juiz de Fora, 2017.

SARANGI, S. The anatomy of interpretation: coming to terms with analyst's paradox in professional discourse studies. **In text&talk**, p. 567-581, 2007.

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

SCHEGLOFF et. al. **Conversation analysis and applied linguistics**. In: annual review of applied linguistics. 2002.

SCHEGLOFF, E. A. (1968). **Sequencing in Conversational Openings**. *American Anthropologist* 70: 1075-1095.

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

SCHIFFRIN, D. **Discourse markers**. Cambridge University Press, 1987. P. 13-21.

SCOLON, R; SCOLON, S. W: **Intercultural Communication**: a discourse approach. 2ed. Massachusetts: Blackwell publishers, 1995.

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

TRACY, K.; ROBLES, J. Questions, questions and institutional practices: an introduction. **Discourse Studies**, vol. 11, nº 2, p. 131-152, abril 2009. Disponível em <<http://dis.sagepub.com/cgi/content/abstract/11/2/131>>. Acesso em nov. de 2013.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Conhecendo os juizados especiais**. Disponível em: < <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/institucional/juizados-especiais/#.XBrydVxKjIU>> . Acesso em 16 mai. 2017.

VIEIRA, A. T. **A dimensão avaliativa da argumentação na fala opinativa de profissionais de uma empresa em processo de mudança**. Tese (Doutorado em Letras/Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Faculdade de Letras, Rio de Janeiro, 2007.

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

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

Yin R.K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Tradução de Daniela Bueno. Revisão técnica de Dirceu da Silva. Porto Alegre, RS: Penso, 2016.

ANEXOS

O modelo Jefferson de transcrição

.	(ponto final)	entonação descendente
?	(ponto de interrogação)	entonação ascendente
,	(vírgula)	entonação de continuidade
-	(hifen)	marca de corte abrupto
::	(dois pontos)	Prolongamento do som
<u>Nunca</u>	(sublinhado)	silaba ou palavra enfatizada
PALAVRA	(maiúsculas)	fala em volume alto
°palavra°	(sinais de graus)	fala em voz baixa
>palavra<	(sinais de maior do que e menor do que)	fala acelerada
<palavra>	(sinais de menor do que e maior do que)	fala desacelerada
Hh	(série de h's)	Aspiração ou riso
.hh	(h's precedidos de ponto)	Inspiração audível
[]	(colchetes)	fala simultânea ou sobreposta
=	(sinais de igual)	Elocuções contíguas
(2,4)	(números entre parênteses)	medida de silêncio (em segundos e décimos de segundos)
(.)	(ponto entre parênteses)	micropausa, até 2/10 de segundo
()	(parênteses vazios)	segmento de fala que não pôde ser transcrito
(palavra)	(segmento de fala entre parênteses)	Transcrição duvidosa
((olhando para o teto))	(parênteses duplos)	descrição de atividade não-vocal

Transcrição da audiência *A briga*

01	Sonia	Leandro Ferreira Ramon Ferreira Roger Monte↑iro Mauro Ferreira
02		((ruído))
03		(15,0)
04	Sonia	bo:a ta::↑rde
05	Leo	boa tarde
06	Roger	°boa tarde°
07	Sonia	isso aqui tá perdi:do Vitor?
08		((aponta para documentos sobre a mesa))
09	Vitor	é
10		(14,0)
10	Sonia	vocês quatro brigaram
11		(2,0)
12		ce↑rto?
13	Leo	Humhum
14	Sonia	o porquê↑ não vem ao <u>caso</u> aqui
15	Leo	Humhum
16	Sonia	é:: do jeito que foi lavrada a ocorrê:↑ncia (1,0) a gente entende
17		que foi lesões recíprocas o que são lesões recíprocas ↑QUEM bateu
18		apanhou QUEM apanhou também bateu↓
19		(2,0)
20		porque aqui no caso só↑ quando há desproporção mui:↑to grande
21		entre o tamanho de um e de outro que a gente até entende que um
22		tenha só apanhado e o outro só batido
23		(2,0)
24		o que eu aconselho aqui a vocês como conciliador↑
25		(1,0)
26		arquivar isso
27		(1,0)
28		fazer como o::: (1,0)Ramon (1,0)o outro é o::? (1,0)
29	Ana	[Mauro]
30	Vitor	[Mauro]
31	Ana	pai dele
32	Roger	é o pai
33	Sonia	é
34		(1,0)
35		não(.)não tocar isso pra frente >porque que< que vai acontecer↑
36		(2,0)
37		se ele pagar uma cesta bá:sica ou prestar um servi:↑ço você
38		também vai te↑r (.) que pagar uma cesta básica(.) ou prestar um
39		servi↑ço
40	Leo	então: deixa pra lá[mesmo]
41	Sonia	[nós] vamos esta↑r (.) trocando cebo::↑la
42	Davi	só que:: não tem possibilidade de prestação de serviço não
43	Sonia	ah é °esqueci° sempre esqueço que a prestação de serviço ta
44		suspensa
45	Davi	seiscentos e vinte e do↓is
46		(15,0)
47		((conversa baixa))
48		(12,0)
49		((conversa baixa))
50		(5,0)
51		((tosse))
52		(11,0)
53	Sonia	essa é a minha parte
54		(7,0)

55	Sonia	Roge:r (2,0) levando isso adiante
56		(1,0)
57		o que o senhor lucra com isso?
58	Roger	ua:i()
59	Davi	seiscentos e vinte e dois ()
60	Vitor	e oh↑ (leva) um jeito lá
61	Sonia	mas vem cá↑ (1,0)
62	Roger	uai
63		(2,0)
64	Sonia	seiscentos e vinte e doi:↑s rapaz (.) pega uma namora:da vai pra
65		uma festa aí esquece o ocorrido
66	Leo	tenho muita fra↑lda pra comprar seiscentos e vinte e dois dá pra
67		comprar muita fra:lda
68	Sonia	seiscentos e vinte e dois então compra muita fra::lda
69	Leo	muita: fralda
70	Vitor	muita coisa()
71	Sonia	então (3,0) eu acho que a melhor solução aqui (.)
72	Leo	tá bom
73	Sonia	se vocês tem as suas diferenças pessoais como eu falei não
74		interessa aqui, fica com vocês em outro lugar (.) Quedas é
75		pequenininho mas DÁ↑ pra um evitar o outro
76	Leo	dá
77	Sonia	dá::?
78	Leo	°com certeza°
79	Sonia	>e outra<se um tá numa conversa o outro entra depo:is>vocês não
80		precisa passar pela rua cês não precisa dar bom DI↑A um pro
81		outro< (.) igno:↑ra um ao outro e cada um segue sua vi↑da
82	Leo	cla:ro
83	Sonia	porque eu acho realmente uma bobagem doutora a senhora não
84		concorda comigo?
85	Ana	°concordo°
86	Sonia	e pra quê que vai fazer ele pagar seiscentos e vinte e dois se o
87		senhor também vai ter que paga:r
88	Ana	[()]
89	Sonia	[aí o que que acontece] se fo:sse um de vocês se TODOS (.) que
90		aqui eu tenho já alguns termos de desinteresse, mas se vocês
91		decidirem de que querem continuar(.)eu vou ter que marcar uma
92		NO↑VA audiência
93	Roger	[()]
94	Sonia	<[osoutro:s vão to::dos] comparecer aqui> quem vai morrer de rir↑
95		as instituições de Quedas (1,0) porque vocês são muitos ó dá pra
96		mandar <um pro asi:lo um pro hospital um pra creche um pro capes>
97		óh↑ todo mundo vai ganhar seiscentos e vinte e dois conto
98	Vitor	centro espí:rita
99	Sonia	etroespí::rita entendeu?
100		(2,0)
101	Roger	tá bom
102	Sonia	não compe:↑nsa (2,0)não compe:↑nsa vocês tinham seus
103		desentendimentos mas já ameniza:ram ()na hora lá e >passou
104		passou↑< (2,0)
105	Roger	tá bom
106	Sonia	pode↑mos o senhor conco↑rda em arquivar i:sso? [vamosarquivar]=
107	Roger	[tá bom]
108	Sonia	=é a melhor soluça:o↑
109	Ana	°eu também acho°
110		(2,0)
111		[você achar o culpa:do]
112	Sonia	[isso é coisa que acontece] num momento de cabeça que::↑nte tem

113		hora que a gente descontrola me:smo=
114	Roger	()
115		=mas passou↓ passou↓
116		(4,0)
117		e outra co:↑isa(1,0)se toca pra frente(1,0)vai ser como se vocês
118		tivessem aceitado(.)vai ser não↓ vocês vão ter aceitado a
119		proposta de transação penal↓(2,0)cinco a:nos amarrados >aqui comigo<
120	Leo	não tem nada ()
121	Sonia	[nos próximos cinco anos]
122	Ana	[você vai tem que vir assina↑r](tem que vir) ()
123	Sonia	[e você] é cla:ro tem problema não eu tiro seiscentos e vinte
124		dois do bolso só pelo pra:ze↑r de saber que ele também vai tirar
125		seiscentos e vinte e dois do bolso (.) você não vai ganhar
126		dinheiro também não vai fazer falta pra ele [()]
127	Leo	[>eu tô<] eu tô DU:↑ro
128	Sonia	NÃ↑O (.) digamos não [é possível]=
129	Leo	[eu tô DU:↑ro]
130	Sonia	= saber o que vai acontecer contigo nessa vida
131	Leo	seiscentos e vinte dois [()]
132	Sonia	[o que que vai acontece↑r] você não sabe
133		o dia de amanhã↓(.) vai que Deus me livre e guarde você: atropela
134		alguém na ru:a (.) acontece uma outra situação que você se veja
135		no:↑vamente envolvido numa ocorrência policial (1,0)
136	Ana	não tem [benefício não]
137	Sonia	[<não tem tran]sa:↑ção comigo nos próximos cinco anos nã:↑o(.)
138		>eu ligo para o promotor, processo-crime, antecede:ntes< (.)
139		agora, a partir do momento que eu archive↑i >a ficha de vocês tá
140		limpi↑nha aqui comigo< (.) não quero ver vocês aqui de no↑vo (.)
141		ma::s (1,0)sabe [que se vie::r]=
142	Leo	[que é igual]
143	Sonia	= é menos uma possibilidade de pagar uma cesta básica já não vai
144		ser um processo cri↑me
145		(3,0)
146	Ana	ainda teria que ve↑r também se tem direito né ao [benefício]
147	Sonia	[é isso que] o
148		Davi foi ver ainda se vocês tem dire:↑ito
149		(26,0)
150		((a conciliadora examina a documentação trazida pelo estagiário))
151		(4,0)
152	Sonia	você só tem i↓sso ((olha para Roger))
153		(3,0)
154	Sonia	você já tá no terce↓lro crime((olha para Leo))
155		(7,0)
156	Sonia	podemos arquivar↑r?
157	Roger e Leo	((concordam com movimento de cabeça))
158	Sonia	° preenche a documentação:↓o vou pegar o termo de desinteresse
159		dos dois°
160		(8,0)
161	Sonia	e encerramos hoje né?
162		(2,0)
163	Ana	eliminar um pouquinho, né? (2,0)
164	Sonia	meni↑na tem dia que vem:↓ (1,0)outro dia ne:↑m veio (1,0) vim
165		ainda cheguei com uma pressa com um tanto de coisa pra faze:↓r
166		(1,0) apesar que não mandou nenhum (2,0) eu falei lega:↓l agora
167		tô aqui de plantão
168		(2,0)

169	Vitor	tem que estar
170	Sonia	hum?
171	Vitor	tem que estar
172		(2,0)
173	Sonia	meu plantão: é o dia que dá sete horas e não dá seis
174		(3,0)
175	Vitor	()
176		(11,0)
177	Sonia	()
178		(11,0)
179	Sonia	aí deu pra fazer o acordo dela
180	Vitor	Davi: você tá em que período da faculdade?
181	Davi	Sexto
182	Vitor	vai terminar no fim desse ano?
183	Davi	h.h.h
184	Sonia	claro que sim porque com o promotor ele conseguiu (faz um gesto
185		com os dedos indicando dinheiro)
186	Vitor	mas é muito?
187	Davi	na verdade::de
188	Sonia	>na verdade na verdade< é bem pouco
189	Ana	também acho
190	Vitor	estado do Rio nã::o estado doRio ganha be:↓m
191	Sonia	h.h.h (mas lá é tudo) glamou:↑r
192	Vitor	que i:sso
193	Sonia	na verdade lá não tem tanto pode:↑r
194	Davi	te↑m te↑m
195	Sonia	>é ruim hei↑m< lá tem que abaixar a cabeça pro promotor (1,0)
196	Ana	não tem nem papo
197		((todos falam junto))
198	Davi	()desembargador també:↑m=
199	Vitor	= () pode ser ministro do ST- do STF
200	Sonia	[AA::hhh ()] aquela história
201	Ana	[()]
202		((todos falam juntos))
203	Davi	pra não abaixar a cabeça para ninguém, o negócio é ser
204		presidente, né?
205	Sonia	é:: isso aí
206	Vitor	() (3,0) °mais certo° (3,0)
207	Sonia	uai (.) nessa questão de mensalão aí algué:↑m tem que ser preso e
208		condenado
209	Vitor	justame::↑nte
210	Ana	entendeu? (o advogado)
211	Sonia	() é que não pode
212	Ana	[()]
213	Vitor	[()]
214	Ana	() chamou o moleque de mequetrefe h.h mequetrefe(3,0)
215		foi e conseguiu, viu?
216		(14,0)
217	Sonia	qua::l↑ é a patente do seu pai?()
218	Ana	meu pai ↑>primeiro sargento<
219		(3,0)
220	Sonia	por que que:: igual () já vi várias pessoas [chamando]
221		
222	Ana	[cabo Jorge]?
223	Sonia	tenente e cabo Jorge
224	Ana	h.h.h não sei
225	Sonia	porque hoje se eu ver o tenente ia falar assim tene↑nte()
226	Ana	eu não sei se meu pai foi tenente não ()

227		((trecho inaudível))
228	Vitor	ele era primeiro sargento?
229	Ana	É
230		((trecho inaudível))
231	Vitor	primeiro tenente segundo tenente
232		((trecho inaudível))
233	Ana	é porque ficou cabo Jorge Cabo Jorge e não saiu disso ()
234		(32,0)
235	Ana	termo de desinteresse para conciliação
236		((barulho de impressora))
237		assinar os dois aqui
238		(0,34)
239		((os rapazes assinam o documento))
240	Ana	obrigada
241	Leo	de nada
242	Roger	obrigado
243		((barulho de porta se fechando))

7.3 Transcrição da audiência CNH

01	Sonia	mexer nisso aqui deixa eu ver se tá gravando=
02	pesq	=AH tá gravando
03		(2,0)
04	Pesq	a Lia vai participar dele também, Davi?
05	Davi	°sim°
06	pesq	vai? vou chamar°então°
07		(9,0)
08	Davi	Jorge, você fo:i abordado pela(.) polícia militar conduzindo
09		um veículo sem possuir CNH
10		(.)
11		isso além de uma infração administrati↓va (.) é
12		considerado um delito(.) de trânsito
13		(1,0)
14		como você↓(3,0) fez uma transação penal(.) que foi extinta
15		a>impunibilidade<(2,0) março de dois mil e se:↑te
16		(2,0)
17		você faz em uma nova transição pena↑l
18		(.)
19		que é o pagamento da cesta básica, <no valor de quinhentos e
20		dez rea:↑is>
21		(.)
22		e a gente pode parcelar pra você em até três:↑s ve:zes
23		(.)
24		isso é um benefício que a lei te assi:↑ste te consi:↑ste
25		pra você não responder o procedimento criminal que tá na
26		espera (.) do juizado , vão te tirar antecedentes você
27		ace:↑ita ou NÃO:↑o
28	Jorge	° claro, aceito °
29	Davi	°cê aceita?°
30		((faz movimento de concordância com a cabeça))
31		(1,0)
32	Davi	[quand-]
33	Jorge	[aí] pode- não podia ser menor não assim a
34	Davi	nã:o↓
35		(.)
36		<não tem como diminuir o valor>
37		(.)
38		qual é a sua profissão?
39	Jorge	servente
40	Davi	°o senhor é servente?° olha, o que eu posso fazer pra você
41		aqui↓ é dividir em mais vezes
42		(.)
43		>posso fazer no máximo<cinco pra você-cinco de 102
44		(.)
45		é melhor pra você?
46	Jorge	>tá bom<
47		(2,0)
48	Jorge	aí o loca:l eu posso escolher↓
49	Davi	seguinte
50		(1,0)
51		a gente tem as instituições que aceitam o depósito
52		diretamente em conta e tem as que você tem que fazer a
53		compra e levar até a instituição o que você acha melhor?
54	Jorge	é a:::qui e conta qual que são elas?
55	Davi	o hospital, São Sebastião, o asilo
56	Jorge	asilo-aí[é só-pe-]

57	Davi	[e o conced]
58	Jorge	aí eu posso depositar
59	Davi	é você vai passar lá pegar o número da <u>con</u> ↓ta
60		(3,0)
61		e vai- (.) depositar tu=-
62	Jorge	=tu- [todo mês]
63	Davi	[todo mês]
64	Jorge	então pode ser o:: asilo
65		(73,0)
66	Davi	asilo é o lar de idosos né↑?
67	Jorge	é
68		(15,0)
69	Davi	qual o melhor dia pra você dar a primeira?
70	Jorge	oi?
71	Davi	o melhor dia pra você fazer o pagamento da primeira?
72		(.)
73		te lembrando <u>que</u> (.) precisa sempre efetuar o pagamento
74		nesse mesmo dia
75		(.) nesse mesmo dia do mês, igual você seguiu
76	Jorge	a::h, pode se::r °amanhã é segunda (3,0) mas nesse mês
77		tenho que pagar° (pode ser a partir do dia seis mesmo, amanhã
78	Davi	vou botar aqui ó <u>dez</u> fica melhor pra você fica não↓?
79	Jorge	[não é porque esse] mês ()
80	Davi	[você pode pagar] antes tem problema não
81	Jorge	pode pagar antes
82	Davi	pode
83	Jorge	mas então mas esse mês eu recebo-esse mês eu recebi no caso
84		sexta dia <u>quatro</u>
85		(.)
86		o outro mês eu recebo dia- mas só que a gente não tem(.)
87		data certa não()
88	Davi	final de semana né?
89	Jorge	é- por- é quatro a quatro semana mas- mas
90	Davi	dia seis- seis de novembro- >você vai pagar< seis de
91		novembro, seis de dezembro, <u>janeiro</u> , <u>fevereiro</u> e março
92	Jorge	se::: caso (que nem agora) ()
93	Davi	se você quiser=
94	Jorge	=dividir lá e quiser pagar mais
95	Davi	pode
96		(.)
97		não tem problema nenhum não
98		((barulho de sapato de salto))
99		((Sônia entra na sala))
100		((barulho de impressora))
101		(89,0)
102	Sonia	((entregando o papel a Jorge)) >°aqui tá°< sua cópia tá foi
103		combinado aqui(.) não esquecer que <u>cada</u> recibo desse tem
104		que trazer e entregar à Aline aqui(.) <u>tá</u> ?
105	Jorge	°entregar aqui°?
106	Sonia	é
107		(2,0)
108	Sonia	já tá liberado, sim
109		(6,0)
110	Sonia	((Sonia se dirigindo a Davi)) o que é isso aqui
111	Davi	isso eu fiz semana passada
112	Sonia	a tá
113	Sonia	(5,0)

114	Davi	aí você passa lá na-	(1,0)	você passa lá e pega o número da
115		conta no lar dos idosos=		
116	Jorge	para ir lá [pegar o número]		
117	Davi	=[pra você depositar]		
118	Jorge	isso, aí você vai depositar	(1,0)	e o comprovante- não-
119		você- vai depositar e aquele comprovante do depósito		você
120		traz aqui		
121	Jorge	tá bom		
122		(2,0)		
123	Sonia	treze e quarenta e cinco?		
124		(3,0)		
125		até que horas tá pronto(sua fichinha?)		
126		(2,0)		
127		três horas da tarde saí canagem		
128		(3,0)		
129	Davi	()		
130	Sonia	o nosso é até aonde? um dois três quatro até a () de		
131		quinze?		
132		(16,0)		
133		((barulhos de passos com sapato de salto))		
134	Davi	animada, pro final de semana? (.)		
134	Sonia	fazer o que [né]=		
136	Davi	[eu quer-]		
137	Sonia	=tem que animar mas com essa chuva a gente não fica mais		
138		animado não		
139	Davi	() domingo de tarde se tiver chovendo	(1,0)	
140	Sonia	ou sábado mesmo até()né porque:: () então↓ (.)		
141		tem o churrasco nosso lá da Unig		
142	Davi	o que você queria conversar com o doutor()he:in?		
143	Sonia	nã:::O, é o que eu falei com a Rita- eu falei olha, pode		
144		por mas eu no sábado não vai dar pra eu vir=		
145	Davi	() de gente		
102	Sonia	=eu já assumi o compromisso, no domingo eu posso vir		
103		(.)		
104		SÓ que eu olhei no meu e-mail semana passada tava assim		
105		(.)°a moça que ta organizando° "aí galeira favor quem for		
106		pro- pro- no- no churrasco confirmar até dia primeiro que a		
107		gente tem que né, comprar as coisas né" certo.		
108		((telefone tocando))		
109		confirmar a minha presença		
110		((atende ao telefone))		
111		pronto(.)hum		
112		(4,0)		
113		um minuto, é só aguardar		
114		(3,0)		
115		Liá		
116	Davi	() também não		
112	Sonia	aí, isso foi dia trinta e um, dia trinta e um eu vi, >pra		
113		confirmar até dia primeiro< aí falei deixa eu confirmar né.		
114		hoje eu abri meus e-mails ih: nada de confirmação		
115		(.)		
116		aí eu mandei um email pro kevin assim "e o churrasco? vai		
117		se: r dia de: z eu preciso saber > disso (tudo isso) pra eu		
118		poder trabalhar no sábado ou não" né? ih: se continuar		
119		chovendo, porque a previsão é chuva		
120		(2,0)		
121		aí vamos ver se °amanhã ele responde° (.)se eu não tiver		
		(2,0) pro churrasco(fico em casa com um filminho) fico em		

		casa com chuva vendo televisão () (3,0)
125		((barulho de passos e porta abrindo e outros ruídos))

7.4 Parecer de aprovação do projeto

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
JUIZ DE FORA/MG



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: O português falado na Zona da Mata de Minas Gerais: constituição de um banco de dados de Audiências Preliminares do Juizado Especial Criminal

Pesquisador: Amitza Torres Vieira

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 03965712.5.0000.5147

Instituição Proponente: Universidade Federal de Juiz de Fora ((UFJF))

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 153.335

Data da Relatoria: 13/12/2012

Apresentação do Projeto:

Literatura está adequada, e metodologia bem escrita. Estudo bem delineado, boa fundamentação, justificativa pertinente e valor científico.

Objetivo da Pesquisa:

Apresenta clareza e compatibilidade com a proposta de estudo.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Pesquisa de risco mínimo. Foram citados os benefícios que a pesquisa trará. Informa que o pesquisador se responsabilizará por possíveis danos que possam ser gerados aos sujeitos, pela participação na pesquisa.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

O estudo está bem delineado e fundamentado e se apresenta em consonância com os princípios éticos norteadores da ética na pesquisa científica envolvendo seres humanos, elencados na resolução 196/96 do CNS.

Endereço: JOSE LOURENCO KELMER S/N
Bairro: SAO PEDRO **CEP:** 36.036-900
UF: MG **Município:** JUIZ DE FORA
Telefone: (32)2102-3788 **Fax:** (32)1102-3788 **E-mail:** cep.propesq@ufjf.edu.br

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos apresentados de acordo com a pesquisa.

Recomendações:

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Projeto deve ser aprovado.

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Considerações Finais a critério do CEP:

Aprovo projeto antes da reunião devido às agendas de geralção de dados já tratadas com o juiz, conforme conversa pessoal com a pesquisadora, que me procurou pedindo agilidade, para não perder a oportunidade de gravação, em cenário tão difícil de se conseguir acesso, como o jurídico.

JUIZ DE FORA, 25 de Novembro de 2012

Assinador por:
Paulo Cortes Gago
(Coordenador)