

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA  
ÁREA: LINGUAGEM E SOCIEDADE

**A produção/interpretação de eventos impolidos:  
recursos e práticas linguístico-discursivos sinalizadores de  
comportamento verbal agressivo.**

Tese de doutorado, orientada pela Prof<sup>a</sup>. Sonia Bittencourt Silveira, e  
apresentada à banca de defesa, como parte dos requisitos para a obtenção do Grau de Doutor  
em Linguística.

Thenner Freitas da Cunha

Juiz de Fora, 10 de Novembro de 2014.

## AGRADECIMENTOS

À professora Sonia Bittencourt Silveira, querida orientadora, por sua generosa dedicação em todos os momentos deste estudo, por seu exemplar profissionalismo em atender aos meus questionamentos, bem como por sua sabedoria em conduzir os passos deste caminho, para mim desconhecido até que fosse desvelado por sua imensa percepção do “*que está acontecendo aqui e agora*”. Por compartilhar comigo, além dos conhecimentos sobre linguagem e interação, sua amizade, sua sala, sua casa e seus livros, meus profundos agradecimentos.

Às professoras Amitza e Maria do Carmo por terem participado da minha banca de qualificação, com tantas contribuições importantes para enriquecer meus estudos e meu trabalho.

À FAPEMIG e a Universidade Federal de Juiz de Fora, pelo apoio através da bolsa de fomento à pesquisa que me auxiliou durante o meu estudo.

Aos professores do Programa de Pós Graduação em Lingüística da UFJF, pelo acolhimento e enorme generosidade em repartir comigo seus conhecimentos.

A todos os colegas do Programa de Doutorado em Lingüística da UFJF, com quem compartilhei alegrias, sonhos e conhecimento.

À secretaria e coordenação do Programa de Pós Graduação em Lingüística da UFJF, especialmente a Rosangela, pelo atendimento sempre prestativo.

Aos bolsistas de Iniciação Científica pela amizade, troca de experiências e ajuda no refinamento e transcrição dos dados.

Aos meus pais, Amilton e Aparecida, por me ensinarem a lutar sempre por meus objetivos.

A minha tia Lúcia pela sua amizade, companheirismo e por me ensinar a me tornar

cada dia uma pessoa melhor.

A todos que, de uma forma ou de outra, contribuíram para a realização deste estudo.

E a Deus pela minha vida.

A Polidez mede-se ao falar.

*Débora Henrique*

## **RESUMO:**

O presente trabalho tem como objetivo identificar como a impolidez é manifestada por participantes em audiências de conciliação realizadas no PROCON de uma cidade de Minas Gerais. Temos como foco a impolidez, mostrando sua importância na interação. Para tratarmos da questão da impolidez recorreremos, principalmente, aos trabalhos de Culpeper (1996, 2003, 2005, 2010). De acordo com Culpeper (1996) existem muitos estudos sobre as estratégias que promovem ou mantêm a harmonia social na interação, mas existem poucos trabalhos sobre as estratégias comunicativas que atacam o interlocutor e causam desarmonia. Culpeper (2010), baseado nos estudos feitos sobre impolidez e definições de impolidez presentes em dicionários, observou que a questão da impolidez geralmente está atrelada a tipos particulares de avaliações de comportamentos considerados negativos que acontecem em contextos específicos, tais como contextos institucionais, como é o caso das audiências de conciliação no PROCON. Vamos observar como a questão da impolidez está relacionada aos trabalhos de face dos participantes envolvidos no contexto de pesquisa.

## **ABSTRACT:**

This paper aims to identify how impoliteness is manifested by participants in conciliation hearings held in PROCON a city in Minas Gerais. We focus on impoliteness, showing its importance in the interaction. To treat the question of impoliteness appealed mainly to the work of Culpeper (1996, 2003, 2005, 2010). According to Culpeper (1996) there are many studies on strategies that promote or maintain social harmony in the interaction, but there are few studies on communication strategies that attack the party and cause disharmony. Culpeper (2010), based on studies done on impoliteness and definitions found in dictionaries impoliteness, noted that the issue of impoliteness is usually tied to particular types of behaviors considered negative reviews that take place in specific contexts, such as intitucionais contexts, as is the case of conciliation hearings in PROCON. Let's see how the issue of impoliteness is related to the work face of the participants involved in the research context.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	09
<b>1. (IM)POLIDEZ: ESTADO DA ARTE</b> .....	13
1.1. Im-polidez de 1ª e 2ª ordem.....	21
1.2. Comportamento político e im/polidez.....	24
1.3 Impolidez numa perspectiva <i>relacional</i> .....	26
1.4 Im-polidez: inerência e convencionalidade.....	28
1.5 Estratégias e fórmulas de Impolidez.....	33
1.6 Impolidez e intencional(idade).....	35
1.7 Tipos de Impolidez.....	37
1.8 (im)polidez e emoção.....	39
1.9 Envolvimento emocional e prosódia.....	42
1.10 Prosódia em uma perspectiva interacional.....	46
1.11 Prosódia e Impolidez .....	47
1.12 Impolidez e o tipo de atividade.....	48
1.13 Impolidez/rudeza VS contextos legais.....	49
<b>2.CONSTRUINDO CONTEXTOS: ENFOQUE TEÓRICO- METODOLÓGICO</b> .....	54
2.1 A contribuição da Sociolinguística Interacional (SI).....	54
2.2 A contribuição da Análise da Conversa (AC).....	56
2.3 Situações de Conflito – a produção de desacordos .....	59
2.4 A fala-em-interação em cenários institucionais .....	60

<b>3.PRESSUPOSTOS METODOLOGICOS.....</b>	<b>63</b>
3.1. A fala-em-interação no PROCON.....	63
3.2 As Relações de consumo.....	64
3.3 O PROCON.....	65
3.4 As audiências de conciliação.....	66
3.5 A geração de dados.....	66
3.6 Estudo de caso .....	68
<b>4. DADOS E ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>70</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>124</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>131</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>135</b>

## INTRODUÇÃO

Esta tese de doutorado tem como objetivo identificar como a impolidez é manifestada por participantes em audiências de conciliação realizadas no PROCON de uma cidade de Minas Gerais. O tema polidez/impolidez, desde o modelo clássico proposto por Brown & Levinson (1987[1978]) tem sido objeto de críticas e revisões em Pragmática Linguística, tanto em termos teóricos quanto empíricos (ver Mills 2011) encabeçados, principalmente, pelo grupo de pesquisa “Linguistic Politeness Research Group” (LPRG).

Mills (2011) considera a polidez um assunto muito mais complexo, que envolve principalmente o estudo dos comportamentos individuais em detrimento a regras sociais. A autora argumenta, também, que Brown e Levinson não discutem profundamente a questão da impolidez, tratada apenas como resultante da “ausência” de polidez e não como um tema que precise de um tratamento específico. Mills (o.p. cit) enfatiza, em seus estudos, a importância da impolidez, que não tem sido objeto de estudo tanto quanto a polidez, e salienta que polidez e impolidez não são semanticamente lados opostos: para que um ato impolido aconteça não necessariamente aconteceria um ato polido e vice-versa, não podem ser vistos simplesmente como dois polos opostos, ou seja, a impolidez não é dependente da polidez.

No presente trabalho, temos como foco a impolidez, mostrando sua importância na interação. Para tratarmos da questão da impolidez recorreremos, principalmente, aos trabalhos de Culpeper (1996, 2003, 2005, 2010). De acordo com Culpeper (1996) existem muitos estudos sobre as estratégias que promovem ou mantêm a harmonia social na interação, mas existem poucos trabalhos sobre as estratégias comunicativas que atacam o interlocutor e causam desarmonia.

Culpeper (2010), baseado nos estudos feitos sobre impolidez e definições de impolidez presentes em dicionários, observou que a questão da impolidez geralmente está atrelada a tipos particulares de avaliações de comportamentos considerados negativos que acontecem em contextos específicos, tais como contextos institucionais, como é o caso das audiências de conciliação no PROCON.

Segundo Sarangi & Roberts (1999), todas as instituições são constituídas por práticas discursivas partilhadas que podem ser entendidas com referência a sua própria história e tradição. Berger e Luckman (1967:83.) usam o termo “ordem institucional” para se referirem

ao conhecimento básico das regras de conduta institucionalmente apropriadas. Estes construtos são importantes para a discussão da ecologia das práticas comunicativas em contextos institucionais, visto que, ao participarem de um dado tipo de atividade ( Levinson 1992, Sarangi 2000) , as pessoas manifestam, em suas rotinas diárias, os valores e expectativas que sustentam /organizam suas práticas comunicativas locais. Embora não possamos ignorar que as ações sociais são histórica e situacionalmente motivadas, alinharmos às perspectivas que vêem as pessoas como agentes ativos, cujas ações influenciam a organização e significado dos eventos (Garfinkel, 1967, Schegloff, 1982).

O tipo de atividade escolhido para análise são audiências de conciliação, em que, efetiva-se uma das funções do PROCON: a de ser um fórum de justiça popular (de baixo custo), em que as partes advogam em causa própria, sem a presença obrigatória de um advogado. O mediador, representante do PROCON, apresenta a reclamação, ouve as partes e as auxilia na produção de um acordo, meta instrumental do encontro. A audiência de conciliação é um tipo de atividade (Levinson 1992) marcado por um conflito aberto de interesses entre as partes. A linguagem desempenha um papel central na negociação, sendo uma verdadeira ferramenta de trabalho, pois é através dela que todo o processo de argumentação e convencimento se dará.

No presente trabalho, temos central interesse nas discussões sobre práticas comunicativas que ocorrem em situações de conflito, ou contextos em que os papéis institucionais de alguns dos participantes garantem / sancionam (Archer, 2008) o uso de uma linguagem agressiva, categorizada, por alguns estudiosos, como impolida ou de ataque à face do outro. Como afirmou Leech (1983), elocuições conflitivas geralmente são vistas como marginais no comportamento linguístico humano, entretanto há tipos de atividade em que a fala conflitiva desempenha um papel importante, tais como, em interrogatórios policiais, nos tribunais de Júri, (courtroom); em disputas judiciais, entrevistas de emprego, assim como nas audiências de conciliação por nós estudadas. Desta forma, de acordo com Archer (2011) é importante revisitarmos algumas questões levantadas por alguns dos estudos que já exploraram estratégias de trabalho de face e im /polidez em contextos legais, como os trabalhos de: Lakoff (1989), Penman (1990), Archer (2008), Limberg (2008) e Harris (2011). Para Archer (op.cit), esses trabalhos contribuíram para moldar e aprimorar o pensamento atual sobre trabalhos de face e im/polidez nos contextos jurídicos.

Para efeito de análise, adotaremos o termo impolidez quando ocorrer uso de linguagem agressiva, acarretando ameaça ou agravamento de face tanto do self quanto do outro.

Nas audiências de conciliação, ações de atribuição de agência e responsabilidade a eventos, circunstâncias e pessoas são avaliadas com base em direitos e deveres que regulam as relações de consumo, segundo o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que, com sua natureza normativa, afeta de forma decisiva o modo como os conflitos entre consumidores e fornecedores de bens e serviços são discursivamente formatados e solucionados.

Com o objetivo de investigar quais são as práticas e os recursos linguístico-discursivos impolidos, utilizados pelas partes envolvidas em uma audiência de conciliação, em que as partes, via de regra, se mostram preocupadas em proteger a face do oponente, desenvolvemos perguntas de investigação cujas respostas foram buscadas por meio de estudo de caso.

1. Quais as principais práticas/estratégias discursivas utilizadas nas audiências de conciliação para ameaçar /agravar às faces do self e do outro?
2. Quais são os recursos linguístico-discursivos tornados relevantes na sinalização de impolidez neste contexto?
3. Quais são os “limites” da impolidez nas audiências de conciliação analisadas?

Os capítulos desta tese têm, portanto, a tarefa de oferecer ao leitor uma visão do processo de investigação que conduziu à busca de respostas às questões mencionadas anteriormente. A seguir, forneço uma breve visão geral do trabalho.

No primeiro capítulo, inicialmente procedo a uma revisão de literatura sobre os estudos em polidez e impolidez. Passo então à definição de polidez de primeira e de segunda ordem. Discuto conceitos importantes como comportamento político, intencionalidade, inerência e convencionalidade. Em seguida, apresento um quadro com as principais estratégias de impolidez encontradas por Culpeper (2011) em seus estudos. A seguir, apresento os principais tipos de impolidez nos termos de Culpeper e uma possível relação entre impolidez e emoção e impolidez e prosódia. Finalmente, discuto de que modo impolidez está atrelada ao tipo de atividade, principalmente ao que, nos termos de Tracy (2008), seria visto como “razoável” em situações de conflito. Então, apresento a relação entre impolidez e o tipo de atividade em jogo.

No segundo capítulo, apresento as contribuições da Sociolinguística Interacional e da Análise da Conversa que proporcionaram fundamentação teórico-analítica do meu trabalho.

No terceiro capítulo apresento a metodologia adotada e forneço uma visão do contexto de pesquisa, caracterizando o PROCON, as relações de consumo, as audiências de conciliação, tendo o estudo de caso como estratégia de pesquisa.

No quarto capítulo, apresento alguns excertos de três audiências de conciliação que fazem parte do corpus analisado no trabalho. Nessa seção as perguntas de pesquisa são respondidas com base na apresentação dos dados gerados.

Finalmente, faço algumas considerações que se mostraram relevantes na análise dos dados e comento as respostas obtidas a partir das questões de pesquisa.

## 1. (IM)POLIDEZ: Estado da Arte

O estudo da Polidez de Brown e Levinson, inserido no âmbito da Sociopragmática, apareceu no ano de 1978. Os autores se apoiaram nas pesquisas de Erving Goffman sobre Trabalho de Face e na noção popular inglesa de perder ou salvar a face em dada situação interacional. Brown e Levinson (B-L) desenvolveram análises sobre a Polidez em três línguas distintas: inglês, tâmil (Índia) e tzeltal (México).

Goffman (1967) definiu Face e Trabalho de Face (*facework*) “como o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser uma linha por ela adotada durante um contato específico” (GOFFMAN, 1967, p. 76-77). Para o autor, “*uma pessoa tem, está em, ou mantém uma face quando a linha que efetivamente segue apresenta uma imagem de si mesma internamente consistente*”.

A preservação da face está relacionada à cooperação e à solidariedade partilhada entre falantes e ouvintes cujas relações são construídas em conversações face a face, ou à distância, e resultam em um trabalho discursivo, mediado por estratégias de polidez positiva e negativa. Trata-se, pois, de um construto sociointeracional.

Goffman (1976) assegura que a face é o que temos de mais pessoal, o centro de segurança e prazer, mas que é apenas um empréstimo feito pela sociedade e podemos perdê-la se não fizermos por merecê-la, daí o sentido de co-construção na interação. O autor afirma:

“Toda pessoa vive em um mundo de encontros sociais, que a põe em contato, sejam estes face a face ou mediado com outros participantes. Em cada um desses contatos, ela tende a pôr em ação o que é, às vezes, chamado uma *linha* – isto é, um padrão de atos verbais e não-verbais através dos quais expressa sua visão da situação e através disso, sua avaliação dos participantes, especialmente de si mesma” (GOFFMAN, 1976, p. 76).

Para Brown e Levinson (1987) face é a imagem pública que todo membro adulto de uma dada sociedade deseja manter, compreendendo dois aspectos relacionados entre si: Os desejos de face positiva e negativa. *Face negativa* diz respeito à preservação do território de ação e da liberdade da pessoa. *Face positiva* está relacionada com a própria imagem da pessoa, com o desejo de ser apreciada/aprovada por, pelo menos, um dado grupo de pessoas.

Esses dois conceitos não são facilmente entendidos e muitas vezes geram confusões de interpretação (PENMAM, 1994; KERBRAT-ORECCHIONI, 2006). A *Face positiva* corresponde ao conjunto de imagens que o interlocutor tem de si e que tenta negociar na interação; é o desejo que todo indivíduo tem de ser apreciado e admirado. A *Face negativa*

corresponde ao desejo de todo indivíduo de não ter suas ações impedidas pelo outro, de manter sua liberdade, “corresponde ao território do eu” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 80). Em outras palavras, *face positiva* é a imagem que se deseja que seja apreciada e aprovada e *face negativa* é a liberdade individual que não quer sofrer imposição.

Brown e Levinson (op. cit) defendem que, durante a interação, são postos em evidência vários atos verbais e não-verbais que constantemente ameaçam a face de uma ou de outra das quatro faces dos interagentes, duas do ouvinte (positiva e negativa) e duas do falante (positiva e negativa). Quando uma das faces é ameaçada, temos o que os autores denominam de Atos de Ameaça à Face (AAF), do inglês *Face Threatening Act* (FTA).

Nesse sentido, as estratégias de polidez apresentadas por Brown e Levinson vêm para dar conta da tensão entre estar em constante ameaça de perder a face e o desejo de preservar a face.

Na tentativa de definir polidez, Blum-Kulka (2005) analisou os resultados de uma pesquisa realizada por seus alunos entre 52 famílias de estudantes de uma universidade hebraica e entre 24 famílias judias. Os resultados mostraram que não havia consenso quanto ao significado do termo: para uns, “polidez” estava positivamente associada à tolerância, restrição, boas maneiras, deferência, cordialidade; para outros, referia-se à hipocrisia, a algo não-natural. Blum-Kulka relacionou essa ambiguidade a conotações antigas de polidez na cultura hebraica, que concebe polidez como metáfora para decoro. Ressalva, porém, que há uma conotação negativa, pois polidez nesse caso refere-se a um comportamento externo usado como invólucro para manter intactas as partes envolvidas na interação e para preservar o espaço do outro (BLUM-KULKA, 2005, p. 257-258). Seria um comportamento adotado culturalmente para manter as aparências em patamares cordiais. Blum-Kulka assinala que a noção de polidez na cultura ocidental finca suas raízes no tratado da polidez de Erasmo de Rotterdam (*De civilitate morum puerilium*, 1530), que recomendava aos jovens da nobreza que não fizessem ou dissessem nada que outros poderiam achar ofensivo.

O modelo de Brown e Levinson toma como referência um falante ideal/modelo, uma vez que sua abordagem trata os participantes, na interação, como seres racionais que utilizam a linguagem para atingir seus próprios objetivos a longo ou a curto prazo. No entanto, como muitos críticos notaram, um modelo de polidez baseado apenas no indivíduo e em seus objetivos não seria válido (ver Hamza 2007, Ide (2005), Eelen (2001)).

A Teoria da Polidez de Brown e Levinson (1978; 1987) tem sido usada para explicar uma das principais metas e/ou objetivos dos atores sociais: atender aos desejos de face e de

manter seu território respeitado. Presumivelmente, é interessante para todos os participantes de um encontro social trabalhar para que tanto os desejos de face do *self* quanto do outro sejam mantidos. A meta é alcançada com o uso de *estratégias de polidez* que, como veremos adiante, são estratégias que os agentes utilizam para manter a interação/encontro em harmonia.

Temos, portanto, no jogo de interações, duas forças em tensão: a permanente ameaça de perder a face e o permanente desejo de preservação de face. Se a imagem de um dos agentes é ameaçada, utilizam-se estratégias reparadoras para amenizar tal ameaça. Os AAF são divididos em quatro categorias. Atos que ameaçam (a) a face positiva do self, (b) a face positiva do outro - para evitá-lo utiliza-se a estratégia de polidez positiva, (c) a face negativa do self, (d) a face negativa do outro - para evitá-lo utiliza-se a estratégia de polidez negativa. Pedidos de desculpas e confissões são ameaças à face do “falante”; avisos e ordens são ameaça à face do outro; pedidos e oferecimentos podem ser ameaça a ambos os participantes da interação. Portanto, cada AAF traz riscos para ambos os interagentes do discurso e o peso dessa ameaça é calculado proporcionalmente pelo risco do AAF, como na fórmula:

$$W_x = D(F,O) + P(O,F) + R_x$$

Onde:

$W_x$  (Peso) é o valor numérico que mede a força de uma dada AAF.

$D$  (Distância) é o valor que mede a distância social entre falante (F) e ouvinte (O).

$P$  (Poder) é a medida de poder entre ouvinte e falante.

$R_x$  (Teor da Imposição) é o valor que mede o grau de cada AAF em determinada cultura.

Poder, Distância e Teor de Imposição são os três fatores que contribuem para o peso da ameaça, mas B-L (1987) pontuam que, nessa soma, também são levados em conta outros fatores sociais que contribuem para a força de uma AAF no ato comunicativo. Deve-se observar para este estudo que, quanto mais indireto é o ato comunicativo, menos risco de ameaça à face. Estamos olhando a indiretividade aqui na perspectiva dos recursos linguísticos apontados na análise dos dados.

As estratégias mitigadoras variam de acordo com a avaliação do risco para a imagem dos participantes. As estratégias de salvamento de face estão relacionadas com o desejo de manter a face, tanto a própria quanto a do outro, e, na iminência de um dos interagentes realizar um ato de ameaça à face, o emissor pode optar por operar as estratégias de polidez da seguinte maneira:

1) de forma direta, sem ação reparadora ;

- 2) com polidez positiva: aponta para a face positiva do ouvinte, de maneira que demonstra que, em algum nível, o falante deseja as mesmas coisas que o ouvinte (e.g. pertencimento ao mesmo grupo);
- 3) com polidez negativa: o interagente aponta para satisfazer a face negativa do ouvinte e seus desejos básicos de manutenção de território e de auto-determinação;
- 4) de maneira encoberta, de forma indireta;
- 5) não operá-la

Brown e Levinson (1987) basearam-se na teoria dos Atos de Fala e nas máximas conversacionais de Grice (1975) para consolidar o seu modelo de Polidez. Neste modelo, os autores elencaram uma série de estratégias de polidez utilizadas pelos interagentes para dar suporte a seus desejos de face. A face construída socialmente envolve dois desejos: o desejo de face negativa, que se refere ao desejo de não imposição, ou à reserva do território pessoal (nosso corpo, nossa intimidade), o que inclui os nossos pontos fortes ou fracos. E o desejo de face positiva correspondente à fachada social, à nossa auto imagem que tentamos apresentar aos outros e que necessita de aprovação e reconhecimento.

No entanto, existem divergências quanto a alguns postulados universais desta teoria, principalmente no que diz respeito à sua aplicação a diferentes culturas. Segundo Lim (1994), um atributo positivo em uma sociedade ou grupo pode não ter o mesmo valor para todos ou pode mesmo ser considerado negativo em outros. Lim e Bowers (1991) criticam, também, a noção de desejo de face positiva, uma vez que para eles é necessário distinguir entre a face da camaradagem e a face da competência<sup>1</sup>. Os próprios Brown e Levinson (1987, p. 244) frisam que a “universalidade” da teoria se aplica especificamente a:

*i) The universality of face, describable as two kinds of wants.*

*ii) The potential universality of rational action devoted to satisfying others' face wants.*

*iii) The universality of the mutual knowledge between interactants of (i) e (ii).*

---

<sup>1</sup> Estes conceitos serão definidos posteriormente.

O modelo de Brown e Levinson assume que a comunicação entre falante e ouvinte é perfeita, ou seja, dentro do seu modelo ninguém entende o outro de forma equivocada, e uma vez que, por exemplo, um pedido de desculpas foi proferido, usando a fórmula “sinto muito”, o ouvinte imediatamente reconhece que o orador pediu desculpas. Uma das críticas feitas ao modelo de Brown e Levinson é o fato de eles adotarem o modelo de comunicação do código (cf Shiffrin, 1994) segundo o qual o fato de dois interagentes dominarem o mesmo código (língua) garante a comunicação entre eles. Muitos teóricos (Bousfield, 2008; Watts, 2003; Mills, 2003) chamaram atenção para o fato de que a comunicação e a interpretação dos enunciados são muito mais complexas do que este modelo pode permitir e, especialmente, se tratando de polidez, em que as relações interpessoais estão sendo negociadas no curso das interações, em que difíceis negociações estão a ser tratados, não é de estranhar que este modelo de comunicação direta é insustentável.

Sara Mills (2003) faz várias críticas ao modelo de Brown e Levinson dentre as quais a manipulação do uso de estratégias de polidez para encobrir a falta de sinceridade nas interações. Ela aponta problemas com o modelo apresentado pelos autores: problemas com os constituintes de polidez e problemas com a metodologia utilizada pelos autores.

Mills considera a Polidez um assunto muito mais complexo, que envolve mais o estudo dos comportamentos individuais do que de regras sociais. A autora argumenta, também, que Brown e Levinson não discutem profundamente a questão da impolidez, fazendo em seu texto um ensaio sobre o tema em que enfatiza a importância da impolidez, que não tem sido objeto de estudo tanto quanto a polidez, mas salienta que polidez e impolidez não são semanticamente lados opostos: para que um ato impolido aconteça não necessariamente aconteceria um ato polido e vice-versa, não podem ser vistos simplesmente como dois polos opostos, ou seja, a impolidez não é dependente da polidez.

Para tratarmos da questão da impolidez recorreremos aos trabalhos de Culpeper (1996, 2003, 2005, 2010). De acordo com Culpeper (1996) existem muitos estudos sobre as estratégias que promovem ou mantêm a harmonia social na interação, mas existem poucos trabalhos sobre as estratégias comunicativas que atacam o interlocutor e causam desarmonia. Por isso, o autor, em seu trabalho inicial, discute as noções de “polidez inerente” e “falsa polidez” e constrói uma Teoria de Impolidez baseada na Teoria da Polidez de Brown e Levinson (1987).

De acordo com Leech (1983), O Princípio da Polidez estabelece que “*seu papel é manter o equilíbrio social e as relações amigáveis o que nos permite considerar que nossos interlocutores estão sendo cooperativos em primeiro lugar*”.

Brown & Levinson (1987) defendem que a “*Polidez desarma possíveis agressões e torna possível a comunicação entre partes potencialmente agressivas*”.

Lakoff (1989) argumenta que a “*Polidez pode ser definida como um meio de minimizar confrontos no discurso*”.

De acordo com Brown e Levinson (1987), é esperado que as pessoas zelem pela manutenção das faces umas das outras durante a interação. No entanto, há situações em que a vulnerabilidade da face é desigual e, com isso, a motivação para cooperação é reduzida. Por exemplo, em situações em que há um desnível de poder, a impolidez tende a ocorrer com menor frequência. Há, também, relações assimétricas em que alguém com mais poder pode tratar o outro, com menos poder, sem fazer usos de reparo às ameaças à face. Por outro lado, em relações de mesmo nível de poder, um insulto facilmente resulta em um contra-insulto como resposta, e é neste tipo de relação que enquadramos nosso contexto de pesquisa (PROCON), em que reclamados e reclamantes possuem, teoricamente, mesmo nível de poder, podendo, hipoteticamente, estar menos preocupados em atender aos desejos de face do outro.

Culpeper (1996) defendia na ocasião que a impolidez seria dependente da polidez. O falante deve primeiramente calcular o grau de ameaça à face, envolvida no ato, antes de realizá-lo. Para isso, deve considerar, nos termos do modelo de Brown e Levinson, o poder relativo, a distância social e o risco ou grau de imposição do ato.

Culpeper (op. cit) propôs um modelo de impolidez que se espelhava no modelo de polidez proposto por Brown e Levinson (1987). Para cada uma das estratégias de polidez de Brown e Levinson (1987), Culpeper (op. cit) propôs uma estratégia de impolidez correspondente. Ao contrário das estratégias de polidez que buscam fortalecer ou encorajar a face, as estratégias de impolidez objetivam o ataque à face.

- 1) Impolidez direta (Bald on Record): um AAF é produzido de forma direta, clara e de maneira simples em circunstâncias onde preocupação com a face não é relevante.
- 2) Impolidez positiva: usa estratégias que objetivam atacar a face positiva que o endereçado reivindica.
- 3) Impolidez negativa: usa estratégias que prejudicam a face negativa que o endereçado reivindica.

- 4) Sarcasmo ou falsa impolidez: produção de um AAF por meio de estratégias de polidez que são obviamente insinceras. Conceito de sarcasmo próximo ao conceito de ironia de Leech (1983): Princípio da Ironia- “*Se você deseja causar ofensa, faça isso pelo menos de forma que não conflite abertamente com o Princípio da Polidez, mas que permita que o ouvinte entenda o ponto ofensivo de sua colocação indiretamente, por meio de implicatura*”. (p.356).
- 5) Não produz polidez: deixar de ser polido em situações em que se espera polidez. Ex.: não agradecer um presente recebido.

Desta forma, Culpeper (op. cit) propõe listas de algumas estratégias para se produzir impolidez positiva e negativa.

Estratégias de produção de impolidez positiva: ignorar o outro; excluir o outro da atividade; ser antipático; usar marcadores de identidade inapropriados; usar linguagem obscura; buscar discordância; fazer o outro se sentir desconfortável; usar uma linguagem abusiva, profana; etc..

Estratégias de produção de impolidez negativa: Fazer medo; ridicularizar o outro; invadir o espaço do outro; associar explicitamente o outro com um aspecto negativo; etc.

Percebemos, que tanto o modelo de Brown e Levinson (1987), quanto o modelo de Culpeper (1996) apresentam problemas, já apontados por Pennan (1990), em relação ao tratamento excludente, dicotômico – ou é isto ou é aquilo – apresentado em ambos.

Uma outra estratégia apresentada por Culpeper é a que a impolidez pode ser transmitida também quando não se respeita o piso conversacional, ocorrendo, portanto, interrupção.

Como o modelo de Polidez de Brown e Levinson (1987) se baseia na forma linguística e o modelo de Leech (1983) se baseia no conteúdo linguístico. Culpeper (op. cit) estabelece seu estudo sobre impolidez com base nos dois modelos, de maneira complementar. Para Leech (1983), uma forma de ser impolido é minimizar a expressão de pensamentos polidos e maximizar a expressão de pensamentos impolidos. Brown e Levinson (1987) apontam que, também, se produz impolidez por meio de estratégias não-verbais, tais como: evitar o contato visual, gritar etc.

Em suma, Culpeper (op. cit) reuniu algumas ideias e observações sobre a polidez, já que a impolidez também precisa ser considerada por meio das estratégias de confronto, posto que, em algumas circunstâncias, a impolidez é a peça-chave da interação e não algo marginal.

Neste sentido, Culpeper procurou apresentar as situações em que se espera que as pessoas recorram a estratégias de impolidez, tais como situações de conflito aberto.

Culpeper et al. (2003) fazem uma revisão crítica dos estudos de Culpeper (1996). Os autores exploram as noções de impolidez e consideram se as estratégias identificadas em Culpeper (1996) podem ser encontradas em outros tipos de atividades. Para isto, os autores argumentam que para se analisar a impolidez é necessário mover-se através das estratégias singulares – como as lexicais e gramaticais – para examinar como elas se mostram nos discursos e para observar o papel da prosódia na produção de impolidez.

Dando continuidade aos seus estudos sobre impolidez, Culpeper (2005) propõe uma nova definição para impolidez e revisões gerais de seu modelo. Ele observa que a impolidez pode servir como entretenimento<sup>2</sup> e volta a defender que analisar a prosódia é essencial para se entender a impolidez, sinalizando uma interface impolidez/prosódia.

Culpeper (2005) propõe uma nova definição de impolidez: “A impolidez ocorre quando: (1) o falante comunica ataque à face intencionalmente, ou (2) o ouvinte percebe o ataque a sua face como sendo intencional, ou uma combinação de (1) e (2).

O principal aspecto dessa definição é que ela deixa claro que a impolidez, assim como a polidez, é construída/negociada, entre falante e ouvinte, no curso da interação.

Culpeper (2010), baseado nos estudos feitos sobre impolidez e definições de impolidez presentes em dicionários, observou que a questão da impolidez geralmente está atrelada a tipos particulares de avaliações de comportamentos considerados negativos que acontecem em contextos públicos.

Culpeper define impolidez como

uma atitude negativa frente a comportamentos específicos que ocorrem em contextos específicos. Ela é sustentada por expectativas, desejos e/ou crenças sobre a organização social, incluindo, em particular, como as identidades de uma pessoa ou de um grupo são mediadas pelos outros na interação. Os comportamentos situados são vistos negativamente quando eles entram em conflitos com o que era esperado que eles (os comportamentos) fossem e/ou deveriam ser. Esses comportamentos sempre têm ou são presumidos como tendo consequências emocionais, para pelo menos um dos participante, ou seja, eles causam ou se presume causar ofensa. Vários fatores podem exacerbar como as ofensa são vistas como um comportamento impolido, incluindo, por exemplo, se um desentendimento pode ser tido como um comportamento fortemente intencional ou não (CULPEPER, 2010, p. 3233)

---

<sup>2</sup> Os tipos de impolidez e a definição de impolidez como entretenimento.

Nessa nova definição de Impolidez, Culpeper (2011) relativiza o papel da intenção e destaca a relevância da manifestação/julgamento de comportamentos emocionais na projeção/atribuição de impolidez, assuntos que iremos tratar no decorrer deste trabalho.

### **1.1. Im-polidez de 1ª e 2ª ordem**

Segundo Mills (1997), as abordagens discursivas e pós-modernistas são termos sobre os quais há um grande debate teórico. Houve uma virada discursiva nas pesquisas sobre polidez. A partir da crítica feita aos estudos de B –L, os teóricos não analisam mais impolidez como se elas fossem produzidas/percebidas pelo uso de expressões e frases isoladas. Teóricos que defendem uma perspectiva discursiva, nos estudos da linguagem, como Foucault (1972; 1978), demonstram que os recursos disponíveis para os interagentes são moldados por forças sociais. Macdonell (1986, p. 3) salienta a importância de ver o discurso associado ao poder institucional. Os teóricos pós-modernos criticam radicalmente os estudos de B –L, uma vez que são contra qualquer teoria dominante que tente generalizar/universalizar.

De acordo com Haugh (2007), a virada pós-moderna na pesquisa de polidez dá maior foco às avaliações feitas pelos participantes ao longo da interação (Locher & Watts, 2005). Porém, é necessário certo cuidado por parte de nós, analistas, em relação à maneira como podemos acessar tais julgamentos ou percepções. Como observado por Xie et al. (2005), a falta de metodologia clara é um grande problema na abordagem discursiva, que não deixa explícito qual o tipo de “abordagem interpretativa” está sendo aplicado.

A abordagem discursiva coloca um peso considerável na validade da interpretação da interação por parte do analista, mas acreditamos aqui que a virada discursiva na pesquisa de polidez levanta sérias questões ontológicas, particularmente as que dizem respeito à distinção participante-analista.

Na abordagem pós-moderna, argumenta-se que o papel do analista não é impor uma visão teórica de polidez, mas sim explicar os entendimentos ou percepções de polidez do participante. Tal movimento relega o analista à posição de simplesmente *representar* os entendimentos ou percepções do participante, uma vez que um analista, por definição, deve possuir algum tipo de conhecimento teórico de polidez, que não se encaixa apenas dentro do enquadre discursivo.

Mas a questão mais problemática diz respeito a quem exatamente está estabelecendo quais avaliações de (im)polidez foram feitas: o analista ou o participante? Enquanto que muitos dos dados utilizados na abordagem discursiva até então posicionam o analista como sendo também um participante na interação (Watts, 2003; Locher, 2004; Locher & Watts, 2005), talvez dando ao analista, assim, mais entendimento da interação, o estudo da (im)polidez não pode se restringir a instâncias em que o analista também é um participante, uma vez que isso iria inevitavelmente resultar em estudos de polidez representando apenas percepções particulares das interações envolvidas (Mullany, 2005). Para evitar combinar as perspectivas de analistas e participantes, faz-se necessário analisar dados nos quais o analista não é necessariamente um participante. Vale lembrar que os analistas da conversa adotam apenas a perspectiva dos participantes e há autores, como Haugh, que combinam essas duas perspectivas em seus trabalhos. Para análise dos dados, no presente trabalho, adotamos a perspectiva adotada por Haugh.

Dessa forma, o movimento da abordagem discursiva de focalizar apenas na identificação de instâncias *potenciais* de (im)polidez (Watts, 2003; Locher, 2006; Locher & Watts, 2005) parece ter sido realizado no reconhecimento da variabilidade inerente nas avaliações de (im)polidez (assim como sua potencial indeterminação), e para evitar impor o entendimento dos analistas em relação aos participantes.

Para Haugh (2007), não está claro se essa proposta de análise é um reflexo de uma falta de certeza sobre as avaliações feitas pelos próprios participantes na interação sob análise, ou talvez um reflexo da variabilidade inevitável nas percepções possíveis de serem encontradas ao tentarmos realizar generalizações entre falantes em situações similares. A abordagem discursiva foca ostensivamente nas avaliações feitas pelos participantes na interação, que são feitas pelos próprios participantes com um razoável grau de certeza.

Para que tal abordagem possa, de fato, vir a ser uma alternativa viável à teoria da polidez, reconhecidamente problemática de Brown & Levinson, Haugh (2007) defende que é necessário clarificar inúmeras questões epistemológicas e ontológicas. Ao nos orientarmos para a obtenção interacional da polidez como avaliada pelos participantes, emerge uma abordagem que é mais consistente com o conceito pós-moderno de (im)polidez como sendo algo que é discursivamente negociado. Dessa forma pode ser evitadas as inconsistências epistemológicas entre o modelo de codificação-decodificação da comunicação e da noção de face como individualmente orientada, para a qual a abordagem discursiva inclina-se, assim como o entendimento de (im)polidez que ela postula.

Como visto, a abordagem discursiva traz uma distinção problemática entre o entendimento de polidez por parte do participante e do analista (respectivamente, noções de polidez de primeira-ordem e de segunda-ordem). A conclusão de tal abordagem, então tem sido o deslocamento da (im)polidez como o ponto focal de estudo na pesquisa de polidez, sugerindo que a pesquisa de polidez poderia ser melhor analisada ao revisitarmos a distinção feita por Eelen (2001) entre polidez de primeira-ordem e de segunda-ordem, para que possamos construir uma fundamentação mais sólida na teorização sobre (im)polidez.

Se a distinção não é propriamente feita e a polidez1 e a polidez2 são simplesmente igualadas, o status epistemológico da análise teórica torna-se obscuro. (...), e faz com que a análise oscile (possivelmente ao acaso) entre ambas perspectivas epistemológicas. (...) A relação entre ambas as noções deveria ser cuidadosamente monitorada *através de todo processo analítico*. (Eelen, 2001, p. 31)

Eelen (2001) conceitua polidez de primeira-ordem (ou polidez1) como sendo afirmações conscientes dos informantes sobre sua noção de polidez, assim como sua avaliação espontânea da (im)polidez (de seu próprio comportamento ou de outra pessoa), realizada no curso de uma interação real. O autor ainda distingue três tipos de polidez1:

- a) *Expressiva*: a polidez codificada na fala, instâncias nas quais o falante objetiva ter um comportamento “polido”.
- b) *Classificatória*: a polidez usada como uma ferramenta categorizacional: cobre os julgamentos dos ouvintes (em uma interação real) do comportamento interacional de outras pessoas como sendo “polido” ou “impolido”.
- c) *Metapragmática*: instâncias de fala sobre polidez como um conceito, sobre o que as pessoas percebem como sendo polidez.

Enquanto que a (im)polidez pode ser *projetada* por falantes ou *interpretadas* por ouvintes, se nosso objetivo é entender melhor como as percepções de (im)polidez surgem através da interação, é importante focalizar também em como a (im)polidez é *interacionalmente alcançada* como uma realização conjunta de ambos, falantes e ouvintes. Daí, temos uma categoria adicional da polidez1: *Interacionalmente alcançada*.

Entendendo polidez1 como conjuntamente co-constituída pelos participantes de maneira colaborativa, não-somativa, através da interação, podemos mover nosso entendimento de polidez1 para além do modelo problemático de comunicação envolvendo processos de codificação/decodificação implicitamente invocados na abordagem discursiva da

polidez. A pesquisa de polidez pode se beneficiar do foco no alcance interativo de ambas avaliações convergentes e divergentes de (im)polidez, assim como de como as normas da (im)polidez1, ou mais amplamente, suas ideologias, são compartilhadas ou construídas ao longo da vida social.

Eelen (o.p cit.) define polidez de segunda-ordem (ou polidez2) como sendo o tratamento científico do fenômeno social de polidez na forma de uma teoria da polidez1, argumentando que os conceitos desenvolvidos em uma teoria de polidez deveriam ser capazes de *explicar* os fenômenos observados como polidez1. Tal posição diferencia-se crucialmente daquela presente na abordagem discursiva, na qual explicar polidez1 de um ponto de vista teórico é explicitamente rejeitado como sendo um propósito legítimo de pesquisa de polidez (Watts, 2003). O autor ainda afirma que uma teoria de polidez2 deveria ser não-avaliativa, não-normativa e focar não apenas na polidez, mas também na impolidez, na ultra-polidez e nas oscilações entre ambas.

Qualquer tentativa de generalização entre falantes deve levar em conta a variabilidade nas percepções de (im)polidez. Porém, ao teorizar tal variabilidade, vale a pena lembrar a distinção entre participantes da interação (falantes e ouvintes), e observadores da mesma, e como isso pode causar impactos em tais percepções.

Assim, pedir para que os falantes avaliem uma interação como (im)polida, *como um observador*, não necessariamente nos dá a base para construir generalizações e teorizar sobre (im)polidez. O que é de maior interesse é a variabilidade nas percepções de (im)polidez formadas pelos participantes por si só entre diferentes contextos. Enquanto o analista deve evitar materializar seus julgamentos pessoais de (im)polidez como normas, uma teoria da polidez necessariamente envolve um entendimento tanto daquilo que as pessoas acreditam que *deveria* acontecer (normas morais) quanto daquilo que as pessoas acreditam que *provavelmente* irá acontecer (normas empíricas) (Eelen, 2001).

Para Eelen (2001), enquanto uma teoria de polidez 2 deveria ser não-avaliativa e não-normativa em relação às próprias interpretações pessoais do analista, ela sempre será avaliativa e normativa no sentido de que procura entender melhor o processo através do qual avaliações de (im)polidez são feitas, e como entendimentos comuns (embora não necessariamente práticas) de normas são compartilhados ou construídos através de redes sociais, incluindo as chamadas “culturas”.

Para o mesmo autor, uma teoria de (im)polidez deveria focalizar no alcance interacional das avaliações do participante de “polidez”, “impolidez”, “supra-polidez”, e

assim por diante (polidez<sup>1</sup> interacionalmente alcançada). É essencial, porém, que tais avaliações e normas devam ser baseadas nos entendimentos dos participantes, e não naqueles impostos pelo analista.

## **1.2. Comportamento político e im/polidez**

Richard Watts propõe a noção de “comportamento político”, definido como “(...) comportamento socio-culturalmente determinado, direcionado ao objetivo de estabelecer e/ou manter em um estado de equilíbrio as relações pessoais entre os indivíduos de um grupo social” (Watts, 1989: 135). De onde se entende “equilíbrio” não como igualdade social, mas como manutenção de um status quo. Polidez é vista como um caso especial de comportamento político.

Baseando-se nas noções de Bernstein (1971) de códigos restritos e elaborados e suas respectivas associações com sistemas de comunicação fechado e aberto, Watts considera culturas nas quais discernimento tem um papel dominante (como a cultura japonesa, por exemplo) como sistemas de comunicação essencialmente fechados (os indivíduos adaptam seus papéis sociais para inserirem-se no grupo, os interesses do grupo, portanto, tomam o lugar dos interesses do indivíduo), enquanto que sociedades orientadas pela volição são mais abertas (envolvem uma escolha consciente do falante e, assim, colocam em primeiro plano o interesse do indivíduo, em vez daquele do grupo). Desse modo, polidez e volição podem ser vistas, de acordo com a distinção de Bernstein, como códigos elaborados, uma vez que colocam em primeiro plano o indivíduo, e não o grupo.

“(…) a interação verbal em eventos de fala em grupos sociais com um sistema de comunicação fechado (...) é idealmente direcionado para o estabelecimento e manutenção de relações interpessoais e identidade do grupo” (Watts 1989: 134)

Contudo, a associação distintiva entre grupos abertos e fechados não é absoluta, visto que a noção de “evento de fala” também é parte na determinação da importância relativa do comportamento político e da polidez.

Watts associa discernimento a comportamento político, que ocorre em grupos abertos e fechados. É uma forma universal de comportamento que permeia toda interação verbal, já que toda interação sempre envolve trabalho relacional. O comportamento político vai incluir tanto a noção de polidez quanto o uso da linguagem honorífica altamente codificada, baseada

em regras de polidez e enunciações socialmente convencionalizadas. Assim, polidez é também (uma forma de) comportamento político. Watts associa, ainda, polidez com volição, como sendo a parte do comportamento político que é explicitamente marcada e convencionalizada, ou seja, o que pode ser convencionalmente interpretado como “polido” (inclui estratégias linguísticas convencionalizadas para manutenção e proteção de face). A noção de polidez para Watts é:

“(…) explicitamente marcada, é um subconjunto do comportamento político verbal convencionalmente interpretável pelo funcionamento regular da interação sócio-comunicativa e o conseqüente produto do discurso bem-formado dentro de grupos sociais abertos caracterizados por códigos de fala elaborados” (ibid.: 136)

A única diferença real entre polidez e comportamento político é que a polidez é marcada e o comportamento político não, uma vez que este diz respeito às “convenções de polidez” (porém, vemos que, ao incluir a linguagem honorífica codificada no comportamento político, tal distinção não parece tão clara). Apenas a relação de comportamento para convenções de adequação determina polidez, não as formas linguísticas específicas que estão envolvidas. Formas linguísticas em si nunca são “intrinsecamente polidas” (por exemplo, termos de endereçamento podem ser políticos – se não aplicados meramente por adequação – ou polidos – se não usados “mais do que meramente por razões de adequação”).

A polidez não é a única variante possível do comportamento político. Há também o comportamento “não-político”, como um desvio negativo do comportamento político; é o reforço da manutenção do ego em relação ao alter, ou seja, “fazer com que outras pessoas tenham uma opinião melhor” sobre você, sendo alguém que tem um comportamento “polido”, um desvio positivo do comportamento político, sendo um comportamento “mais do que meramente político”, “mais do que meramente adequado”, é o comportamento estratégico, consciente que objetiva influenciar positivamente a opinião do ouvinte em relação ao falante.

### **1.3 Impolidez numa perspectiva *relacional***

O conceito de “Trabalho relacional” (Locher & Watts, 2005) é equivalente ao conceito “nível de comunicação interpessoal” de Halliday (2005). Assim, “*o trabalho relacional é definido como o trabalho que a pessoa investe em negociar suas relações na interação*” (p.23).

Buscando mapear o espectro total do trabalho relacional, Segundo Watts (2005) na definição de trabalho relacional há comportamentos marcados e não-marcados.

Os comportamentos não marcados:

*A: Você gostaria de um pouco mais de café?*

*B: Sim, por favor.<sup>3</sup>*

Os comportamentos polidos são considerados marcados positivamente. Segundo Watts (2003), eles ocorrem quando o comportamento linguístico vai além do que é esperado. Por exemplo:

*A: Você gostaria de um pouco mais de café?*

*B: Sim, por favor, está muito bom. O café está maravilhoso.<sup>4</sup>*

Watts argumenta que frequentemente as pessoas dizem mais do que lhes é pedido. Os comportamentos marcados positivamente parecem ser polidos ou politicamente apropriados. Mas o que os diferencia dos comportamentos não-marcados/apropriados é o fato de eles apresentarem afeto (emoção positiva ou negativa).

Os critérios que estabelecem se um comportamento é apropriado ou não estão vinculados às normas experienciais e sociais. O esquema apresentado captura apenas algumas hipóteses sobre os fatores que estão relacionados com a (im)polidez. Há, especificamente, duas hipóteses sobre impolidez: (1) ela é marcada negativamente/ não-política/comportamento inapropriado, e (2) ela está relacionada com “over politeness”.

Locher (2004) afirma que um comportamento “ ‘over-politeness’ é sempre notado como sendo negativo exatamente porque ele excede a fronteira entre apropriado e inapropriado” (p.24). É importante lembrar que é a partir das suas normas que o ouvinte vai determinar se um comportamento é apropriado ou não.

---

<sup>3</sup> Do inglês A: *Would you like some more coffee?*

B: *Yes, please.*

<sup>4</sup> Do inglês A: *Would you like some more coffee?*

B: *Yes, please, that's very kind, coffee would be wonderful.*

Hipérboles geralmente são utilizadas para se obter polidez, embora possam violar a Máxima da Qualidade. Assim, conforme propõe a perspectiva clássica da teoria da polidez, a violação das máximas de Grice podem ser motivadas pelo desejo de manter a polidez, cooperação social.

Utilizando dados da WebCorp, Culpeper (2008) busca investigar quando os termos “too polite” e “over-polite” são utilizados. Embora esses termos tenham sido utilizados positivamente, Culpeper destaca que, na maioria das vezes, no referido corpus, em tem sido usado negativamente.

Em alguns contextos e culturas, ser polido frequentemente é algo apropriado. Mas segundo Locher & Watts (2005), “over-polite” e rudeza/impolidez são considerados comportamentos negativos e, portanto, apresentam efeitos negativos que precisam ser investigados.

#### **1.4 Im-polidez: inerência e convencionalidade**

Culpeper (1996) discute as noções de “impolidez inerente” e “falsa impolidez”, observando a influência dos fatores contextuais. Ele cita o trabalho de Leech, 1983, em que este autor faz uma distinção entre dois tipos de polidez: “relativa” e “absoluta”. “Polidez relativa”- refere-se à polidez de um ato relativo a um contexto específico. “Polidez absoluta” – algumas locuções são inerentemente impolidas (ordens), enquanto outras são inerentemente polidas (ofertas). Considerando-se os atos de fala em abstrato, pode-se dizer que alguns são inerentemente polidos e outros inerentemente impolidos. Entretanto, não se devem analisar os atos de fala fora de contexto.

A noção de impolidez inerente, independente do contexto, só se aplica em alguns casos: como enfiar o dedo no nariz ou na orelha, soltar gases, etc. O segundo tipo apresentado por Culpeper (1996) é a falsa impolidez, que segundo o autor é uma impolidez que se mantém na superfície, mesmo que ela não tenha sido realizada propositalmente, ou seja, este tipo de impolidez é produzido num tom de brincadeira. Por exemplo, uma pessoa chega atrasada em uma festa e justifica o seu atraso por ter confundido o horário. A pessoa que a recebe diz: “Você é um bobo”, uma vez que não precisa se desculpar por isso.

Leech (1983) explica situações como essa por meio do Princípio da brincadeira (Banter). De acordo com esse princípio, uma pessoa pode produzir um enunciado falso e impolido, buscando ser verdadeiro e polido. Segundo este mesmo autor, brincadeira reflete e

cria intimidade social. Por isso, costuma-se associar “polidez” ao grau de intimidade. Assim, a ausência de polidez está relacionada à intimidade. Deste modo, nos casos em que a impolidez é tida como falsa, ser superficialmente impolido pode ser uma estratégia para se alcançar intimidade. (Ex.: “Comam carne seus bobos”).

De acordo com Culpeper et. al (2003) para a interpretação do que é polido ou impolido é crucial se observar o contexto. Para os autores, no contexto pode-se encontrar a “chave” para se identificar se polidez e impolidez são intencionais: se a intenção do falante é a de dar suporte à face (polidez) ou atacá-la (impolidez). Entretanto, os autores salientam que identificar a intenção do falante é uma questão problemática.

De acordo com Culpeper (2005), a impolidez não é inerente a signos linguísticos e não-linguísticos específicos, porém, não se refuta o fato de que alguns itens linguísticos tendem a ter uma interpretação impolida. Essa instabilidade significa que a impolidez surge na interação entre sinais linguísticos e não-linguísticos e o contexto, então o contexto deve ser sempre levado em conta. As descrições de polidez e impolidez tentam enfatizar exageradamente recursos lexicais e gramaticais, e assim têm uma visão limitada do sinal linguístico. Outro fator importante no tratamento dessa questão, é fazer intervir informações prosódicas como recomenda este mesmo autor.

Dando continuidade ao seu estudo sobre impolidez e revisando alguns conceitos, Culpeper (2010) aponta a questão da inerência e convencionalidade. O autor discute fórmulas convencionalizadas de impolidez e suas bases, propondo que a impolidez pode ser, em alguns casos, inerente a certas expressões. Para o autor, experiências impolidas indiretas, especialmente as metadiscursivas, podem atuar como exemplos de convencionalização de expressões impolidas. Nesse sentido, ele argumenta que a impolidez metadiscursiva pode ser guiada não somente por uma dinâmica de impolidez, mas também por uma dinâmica social de impolidez em si mesma, em que as pessoas ‘sabem’ o que é ser impolido e polido. Para examinar essa convencionalização, Culpeper propõe dois métodos para identificar as fórmulas convencionalizadas de impolidez e oferece uma lista destas fórmulas em língua inglesa.

Culpeper (2010) argumenta que os estudos feitos sobre a impolidez em contextos específicos não garantem que em todos os outros ela seja avaliada da mesma forma. Para justificar sua pesquisa é entender como se dá a relação entre as formas linguísticas e a polidez. Culpeper adota uma posição Dual e examina se as expressões carregam em si mesmas, de forma inerente, a característica de serem polidas ou impolidas, tal como generalizado na teoria sobre polidez proposta por Brown & Levinson (1987).

Como críticas à generalização proposta por B&L, Culpeper defende que: (i) as generalizações em termos de atos de fala foram feitas para uma cultura específica (a cultura anglo-saxônica) e (ii) os significados só podem ser *inerentes* aos atos de fala se tiverem um grau de determinação e de estabilidade. Nesses sentido, Culpeper salienta que os atos de fala devem ser interpretados em *contexto*. Para ilustrar essa noção, ele recorre a um exemplo apresentado por Leech (1983, p.23-24), em que dada elocução terá seu sentido construído a partir da interpretação do outro: “se eu fosse você, eu deixaria a cidade imediatamente” - essa elocução poderia ser interpretada, de acordo com o contexto, como um conselho, um aviso ou como uma ameaça.

Culpeper apresentando uma nova posição dual para justificar o caráter *inerente* das expressões impolidas cita pesquisas feitas em semântica, que defendem que parte do sentido reside nas expressões e, dessa forma, servem de base para o entendimento das expressões como um todo.

Para justificar o caráter de não inerência das expressões impolidas, Culpeper cita pesquisas feitas em polidez, que levam em conta o aspecto interacional e a interpretação dos participantes inseridos em contextos específicos. Nesse sentido, as expressões impolidas não teriam um caráter de inerência em virtude de serem entendidas na fala-em-interação, nas características dinâmicas e situadas da polidez, havendo necessidade de se fazer intervir a noção de contexto quando se discute a maneira como os significados/interpretações emergem nas interações.

Culpeper (2010) se alinha ao trabalho de Duranti&Goodwin (1992), em que os autores defendem que o contexto é dinamicamente construído *in situ* e que linguagem e contexto não são entidades separadas, mas, ao contrário, são mutuamente dependentes, como também fica evidenciado no estudo de Gumperz (1982), que destaca a relação de constituição entre linguagem e contexto através das “pistas de contextualização”.

Culpeper enfatiza que ele mesmo assume uma posição dual, já que defende o sentido semântico e pragmático da (im-)polidez como oposições interdependentes em uma escala, em que a (im-) polidez pode ser ou uma expressão inerente linguística ou pode ser predominantemente determinada pelo contexto, mas, ele destaca que nem somente a expressão, nem o somente o contexto podem garantir uma interpretação da (im-)polidez.

Culpeper (2010) cita os trabalhos de Terkourafi (2001,2002, 2005 a, b), em que a autora alerta que devemos analisar as realizações linguísticas concretas, ou seja, fórmulas e contextos particulares de uso que coconstituem os enquadres em que podemos entender as

elocuições como polidas ou não. Para a autora, a polidez é percebida através das ocorrências regulares de tipos de contextos particulares e de expressões linguísticas particulares – que são vistos como realizações incontestadas de atos particulares. É através dessas realizações particulares que, segundo Terkourafi, nós adquirimos o conhecimento de quais expressões usar e em quais situações usar, adquirindo, por essa via, experencialmente, as estruturas de comportamento consideradas ‘padrão’ – default. Nesse sentido, os discursos formulaicos carregam o ‘fardo’ dos discursos polidos. Na visão da autora, o que é convencionalizado não é o significante e o significado, mas sim a expressão linguística em determinado contexto.

Culpeper (2010) discute o conceito de convencionalização proposto por Terkourafi (2005b, p.213 e 2001): “convencionalização é a relação entre elocuições e o contexto, o qual é um correlato da frequência (estatística) com as quais a expressão é utilizada na própria experiência de um contexto particular. Convencionalização é, portanto, uma questão de grau, e pode variar para diferentes falantes, bem como pode variar para um mesmo falante ao longo do tempo. Isso não impede a possibilidade de que uma determinada expressão possa ter um significado convencional em um contexto particular para, praticamente, todos os falantes de uma mesma língua.”

Culpeper (2010) mostra que há uma escala de convencionalização: significados pragmáticos podem se tornar mais semantizados, i.e., convencionais para a maioria dos falantes de uma dada língua. Para Culpeper, significado convencionalizado fica no meio do caminho entre semântica e pragmática, ou seja, fica entre o significado totalmente convencionalizado e não-convencionalizado.

Terkourafi (2005), ao estudar polidez, focalizou as regularidades de uso, segundo a autora, “a polidez não é uma matéria de cálculo racional, mas de hábitos” (p.250, apud CULPEPER, 2010) Nesse sentido, há muito mais regularidade em ter hábitos polidos do que impolidos, por isso, Culpeper destaca que um problema particular em se analisar fórmulas de impolidez reside, exatamente, na frequência menor de ocorrências de expressões impolidas. Mesmo em menor ocorrência, podemos aplicar a teoria de polidez de Terkourafi à teoria de impolidez.

Percebemos que existe uma diferença quanto à fonte dos julgamentos sobre esses usos convencionais de expressões impolidas. Terkourafi atribui essa convencionalização ao uso frequente/regular. Culpeper, por outro lado, atribui essa convencionalização à normas sociais e ideológicas de um dado contexto.

Culpeper (2010) destaca que a impolidez exerce papel central em alguns contextos específicos, como os estudados por ele: o treinamento do exército, as interações entre proprietários de carros e guardas de trânsito, por exemplo. Culpeper defende que as experiências indiretas com as fórmulas de impolidez incluem a experiência das pessoas com o discurso e, sobretudo, com o discurso impolido, i.e., com uma impolidez metadiscursiva.

Metadiscorso ou impolidez experienciada de forma indireta, através de comentários, avaliações sobre comportamentos/ações (e.g. você está sendo grosso) é visto como um ponto importante para se obter entendimento, no sentido de que o metadiscorso constitui a estrutura de entendimento que sinaliza “certos caminhos de fala” e indica como as coisas ‘deveriam ser’, atuando como regras que fazem parte de nossa moralidade social, já que ‘sabemos’ que alguns metadiscursos são articulados e impostos por algumas instituições (a relação o adulto com a criança, por exemplo, fazer x é feio).

Usando um livro de humor que ‘ensina’ a ser impolido visando mostrar o que é ‘polido’ (How to be Rude! A training manual for mastering the art of Rudeness), Culpeper apresenta situações, como “Ligue para as pessoas antes de 8 da manhã no sábado e no domingo”. Para o autor, o livro de paródias ‘funciona’ para mostrar o que é polido apenas quando a pessoa que o lê reconhece essas regras, i.e., o que não se deve dizer em determinadas situações. Nesse sentido, Culpeper defende que o conteúdo desse livro poderia ter sido acomodado no primeiro trabalho que ele mesmo realizou sobre impolidez, o qual pretendia propor taxonomia de estratégias para a impolidez, já que o livro traz uma grande contribuição: captura as estratégias pragmáticas nas quais as fórmulas impolidas podem ou não ser incorporadas.

Para Culpeper (2010), a obtenção de dados é o maior problema das pesquisas sobre a impolidez, já que, as pessoas, ao serem gravadas, ficam relutantes em produzir expressões impolidas e, ainda, há também questões éticas a serem consideradas, por esses motivos, gravar dados reais de ocorrências naturais de expressões impolidas se torna tão difícil. Por isso, Culpeper se utiliza de dados de programas televisivos, que são de domínio público, tais como Supernanny, Pop Idol e etc.

Para analisar as respostas/reações a atos impolidos, Culpeper baseia sua interpretação dos dados: (i) no co-texto, que aponta para o entendimento dos participantes (quando, por exemplo, após uma ação impolida, é produzido um comentário metapragmático e/ou metadiscursivo – “isso foi muito rude”); (ii) comentários retrospectivos, que comentam o evento interacional em questão e (iii) certas reações não-verbais, que sinalizam como,

emocionalmente, as pessoas reagem à impolidez – como quando olhamos para baixo ou mordemos os lábios.

Culpeper (op.cit.) categorizou fórmulas impolidas agrupando-as de acordo com semelhanças estruturais, observando o conteúdo das mesmas e a forma como foram percebidas, i.e., a prosódia, os sinais não-verbais, como voz tensa, por exemplo. Nesse sentido, o autor elencou uma lista de fórmulas de impolidez convencionalizadas, como o uso de insultos (feio; gordo, pequeno, porco, bastardo, perdedor e etc.). O autor ressalta que a lista elencada reflete regularidades nos dados analisados por ele, mas que não reflete todas as fórmulas de impolidez convencionalizadas no inglês como um todo.

O autor para justificar sua posição ambivalente quanto a convencionalização da impolidez aponta que há um lado semântico e um lado pragmático para a impolidez, ambos os lados são interdependentese estão propostos em uma escala, em que apenas um deles nãoogarante a interpretação da impolidez em um dado contexto.

A proposta apresentada por ele para a convencionalização das fórmulas de impolidez foi baseada no trabalho feito por Marina Terkourafi sobre as fórmulas da polidez, as quais surgiram como resultado de regularidades de co-ocorrências entre algumas expressões e tipos de contextos específicos. Para a impolidez, Culpeper argumenta que as experiências indiretas desempenham um papel central na convencionalização de fórmulas impolidas e, especialmente, as experiências metadiscursivas, à medida que comportamentos impolidos fazem uma ruptura com as normas sociais.

A seguir apresentamos quadro com estratégias e fórmulas de impolidez, proposto por Culpeper (2011):.

### **1.5 Estratégias e fórmulas de Impolidez.**

O modelo de Culpeper (op. Cit) recorre, como podemos ver abaixo, ao conceito de face como “imagem positiva reivindicada/atribuída nos encontros sociais e a dois tipos principais de direito dos participantes de uma interação que podem ser ameaçados ou suprimidos pelo uso de estratégias de impolidez. No presente trabalho, vamos focar, como objeto de estudo, nas estratégias relacionadas ao conceito de face.

Orientação conceitual	Algumas estratégias de Impolidez (derivadas dos manuais de impolidez)	Algumas fórmulas impolidas (derivadas dos dados de Culpeper)
Face (qualquer tipo)	<p>Insultos: produzir ou perceber uma desvalorização de algum alvo</p> <p>Apontar falhas/fazer uma crítica/reclamação: produzir ou exibir uma percepção de valores baixos para algum alvo</p>	<p>Insultos: (vocativos negativos personalizados, afirmações negativas personalizadas, referências negativas personalizadas, referências negativas em terceira pessoa na presença do alvo)</p> <p>Apontar/fazer uma crítica/reclamação: buscar discordância (desacordos).</p> <p>Atos expressivos negativos (maldições, maus-desejos)</p> <p>Perguntas e pressuposições ofensivas.</p>
<p>Direitos de associação: está vinculado ao tipo de relação existente entre as pessoas. Este princípio inclui 3 componentes: <b>envolvimento</b> (atividades adequadas de envolvimento) <b>empatia</b> (a crença em que as pessoas devem partilhar, preocupações, sentimentos, interesses adequados com os outros) e <b>respeito</b> (a crença em que as pessoas devem mostrar a quantidade adequada de respeito pelos outros).</p>	<p>Exclusão (inclusão insuficiente e dissociações): produzir ou perceber violação de inclusão</p>	<p>-interrupção desafiliativa</p> <p>-não mostrar empatia pelo outro</p> <p>-desrespeitar o outro</p>
<p>Direitos de equidade: as pessoas acreditam merecer consideração pessoal e serem tratadas com justiça. Isto é, não sofrer imposição, não serem exploradas e este princípio tem três componentes: consideração do tipo custo-benefício (as pessoas esperam não ser exploradas nem colocadas em desvantagens), justiça e reciprocidade (a crença de que custos e benefícios devem ser mantidos em equilíbrio) e controle de autonomia (a crença em que as pessoas não sejam</p>	<p>Comportamento paternalista: produzir ou perceber uso de poder que viola uma hierarquia de poder entendido</p> <p>Falta de reciprocidade: produzir ou perceber violação da norma de reciprocidade.</p> <p>Invasão de território: produzir ou perceber violação do espaço pessoal (literal ou metafórico)</p> <p>Comportamento tabu: produzir ou perceber comportamentos considerados emocionalmente repugnantes.</p>	<p>*condescendência</p> <p>*reforçadores de mensagem (repetição)</p> <p>*demissões</p> <p>*silenciadores</p> <p>*ameaças</p>

A partir desta perspectiva adotada, ao utilizarmos as contribuições de Culpeper (2011) para nosso estudo sobre impolidez, devemos destacar dois aspectos que o autor aponta como centrais para a discussão do tema: intencionalidade e emoções.

### **1.6 Impolidez e intencionalidade):**

Embora, ilocuções conflituosas tendam, felizmente, a ser bastante marginais, no comportamento linguístico humano e em circunstâncias normais, vale destacar que as falas conflituosas podem ter papel central em determinados contextos, o que possibilita observar que somente as teorias sobre a polidez não dão conta das interações como um todo. Nesse sentido, de acordo com Culpeper et al (2003) a impolidez é colocada como algo que é *intencional* e não simplesmente como uma *falha* da polidez .

Estudos sobre o papel da intenção nos atos de ataque ou ameaça à face têm sido embasados na distinção proposta por Goffman (1967, p.14) entre três tipos de ações:

- (i) a pessoa que ofende o faz intencionalmente, por meio de ato malicioso, cuja intenção é causar, abertamente, um insulto;
- (ii) a ofensa é causada sem intenção, sem planejamento prévio, podendo ser uma mera consequência de um dado ato;
- (iii) a ofensa é causada de forma inocente, como, por exemplo, ao cometer uma gafe (e.g. perguntar uma pessoa que estava acima do peso se ela está grávida)

Segundo Culpeper et al (2003), quando um destinatário de um enunciado percebe uma estratégica de impolidez – um ato de ameaça à face – há duas opções a sua disposição: pode responder ou não responder (ficar em silêncio). Os participantes que optam por responder ao ato impolido têm um novo campo de escolhas: podem aceitar o ataque à face ou podem contestar.

Culpeper (2005) volta a destacar a noção de intenção como um assunto de central importância nos estudos sobre impolidez. Assim, a impolidez tem duas camadas: a informação ofensiva sendo expressa pela elocução e a informação que essa informação ofensiva está sendo expressa intencionalmente.

De acordo com Haugh (2009) a noção de intenção é raramente comentada na literatura pragmática, mas geralmente ela é conceituada como um estado de consciência, a priori, do indivíduo/falante. O autor afirma que ocorrem muitas ambiguidades relacionadas à intenção nas interações e mostra que os significados intencionais ou não emergem na comunicação. De acordo com Grice, a implicatura surge quando B (ouvinte) reconhece a intenção de A (falante) do que está sendo comunicado. Haugh (op.cit) argumenta que o modelo de comunicação de atribuição de intenção privilegia as intenções do falante em determinar o que é comunicado, no entanto, nas interações, o trabalho de comunicar algumas implicaturas é realizado não apenas por A (falante), mas também por B (ouvinte). Nas interações analisadas, Haugh (2009) defende que tem havido uma mudança implícita na conceituação tradicional de comunicação em pragmática envolvendo o reconhecimento ou atribuição das intenções dos falantes. Ele, citando os estudos de Duranti (2006), argumenta que somos capazes de reconhecer a direcionalidade de determinados atos comunicativos sem sermos capazes de especificar se os falantes tiveram ou não a intenção de comunicar o que está sendo atribuído a eles por seus ouvintes. Desta forma, ele defende a necessidade de se fazer intervir, nesta discussão, o conceito de intencionalidade. Esse conceito implica a possibilidade de se identificar a direcionalidade da ação. Uma das formas de se identificar o significado da ação é através do uso das explicações em que os falantes “prestam contas” (accountability) das suas ações. Este conceito é mais seguro do que o das intenções. Para a questão de como nós sabemos o que está sendo comunicado, ela cita a noção de “accountability”, originalmente proposta nos trabalhos de Garfinkel (1967) e Sacks (1964 [1992]), em que os interlocutores atribuem, a si mesmos e aos outros, responsabilidades por significados que surgem a partir do que é dito.

Haugh, citando o trabalho de Heritage (1988), mostra que essa responsabilidade pode ser de dois tipos: responsabilidade moral e normativa. A responsabilidade normativa refere-se "ao nível de raciocínio através do qual um índice de execução da ação e da interação é criado e sustentado" (Heritage, 1988: 128), já responsabilidade moral abrange "o nível de explicação evidente em que os atores sociais dão conta do que estão fazendo em termos de razões, motivos ou causas" (1988: 128). É dentro deste último tipo de responsabilidade que a discussão das intenções dos falantes, talvez, melhor aconteça (Arundale 2008: 257; Haugh 2008b). Isto não quer dizer que haja qualquer garantia de que ocorram entendimentos partilhados ou comuns do que é comunicado em termos intencionais ou não intencionais.

Nesta relação entre intenções e intencionalidade, outro conceito que se torna relevante nos estudos da impolidez é o que diz respeito aos tipos de impolidez.

## 1.7 Tipos de Impolidez

### 1) Impolidez afetiva

Culpeper (2011) propõe a existência de três tipos de impolidez: *afetiva*, *coerciva* e *de entretenimento*. Defende ainda que esses tipos não são excludentes, podendo ocorrer simultaneamente.

“Agressão instrumental”- a agressão é vista como “um meio para se alcançar determinado propósito”. Algumas vezes, ela é colocada como contrária à agressão afetiva.

Dollar *et al* (1939) propuseram que a hipótese da frustração-agressão, ou seja, a idéia de que a agressão é causada sempre por um evento ou situação de frustração. Assim, muitas teorias propõem que nós vivenciamos certas emoções, principalmente, a raiva, como resposta a frustrações. Em determinadas situações, a hipótese da frustração-agressão é mais adequada, mas em alguns casos a agressão é mais instrumental.

Da mesma forma, a “impolidez afetiva” pode ser em alguns casos mais estratégica, mais instrumental ou mais impulsiva, mais reflexiva. Exemplo: uso de “fuck!”, dependendo do contexto.

Segundo Culpeper (2011) as pessoas seguem normas prescritivas sobre a adequação de manifestações emocionais em situações específicas. A agressão verbal pode se dividir em agressão hostil e agressão instrumental. A primeira tem por objetivo causar danos a uma pessoa que tenha magoado o falante ou lhe causado algum dano à auto-estima; já a segunda, tem por objetivo obter alguma recompensa pelo uso da fala agressiva, o que pode resultar na admiração do falante por parte dos companheiros ou até mesmo na obtenção de dinheiro. Essas agressões são estratégicas e não automáticas ou reflexivas. Em ambas as agressões verbais citadas, o insulto é usado para se alcançar uma meta específica.

### 2) Impolidez coerciva

Fairclough (1989) distingue *poder* de *poder por detrás do discurso*. *Poder* se refere a exercer poder na língua e *poder por detrás do discurso* é alimentado por relações de poder existentes na sociedade (o status do participante) e nas instituições (relações hierárquicas de poder).

Autores como Watts(1991) e Locher (2004) acrescentam a idéia de ‘LIBERDADE DE AÇÃO’ para complementar a noção de *status*. O que parece ser central no significado de “poder” é o conflito de interesses

Segundo Culpeper (2011) impolidez coerciva – “é a impolidez que busca o realinhamento de valores entre quem a produz e quem a recebe, assim, quem a produz se beneficia ou tem seus benefícios reforçados ou protegidos” (p.226) / “é uma ação tomada com a intenção de causar algum dano a uma outra pessoa ou forçá-la a fazer algo” (p.226).

Segundo Beebe (1995) impolidez coerciva está relacionada à “obtenção de poder”, ou seja, à ação de exercitar o poder. As pessoas usam o poder para: (1) parecer superior; (2) obter poder sobre as ações; (3) obter poder na conversa.

Culpeper (2011) afirma que impolidez coerciva é mais provável de ocorrer em situações em que há desequilíbrio na estrutura social de poder. Participantes mais poderosos têm mais liberdade para serem impolidos, porque: a) eles podem reduzir a habilidade do menos poderoso de revidar com impolidez; b) ameaçar mais severamente se o participante menos poderoso revidar com impolidez.

O poder não é o único fator que leva ao uso da “impolidez coerciva”, as pessoas também podem usá-la de forma instrumental para obter um realinhamento de valores, mas mesmo assim pode haver retaliações futuras ou a intervenção de uma terceira parte.

### 3) Impolidez de entretenimento

Segundo Culpeper (2011) a impolidez também pode ser utilizada para entreter, o que envolve “entretenimento de exploração”, isto é, entretenimento em detrimento do objetivo de impolidez. A impolidez de entretenimento envolve uma vítima ou uma vítima em potencial, embora a vítima possa não saber que a é.

Os programas de TV hoje em dia trabalham com a violência verbal como forma de entretenimento seja em programas de quiz shows, chats shows, shows de talentos ou em documentários. O entretenimento por meio da impolidez apresenta cinco fontes de prazer:

(1) prazer emocional- a impolidez cria uma excitação que pode ser prazerosa.

(2) prazer estético- uso da criatividade para responder a um ataque com um ataque superior, utilizando para isso novas e criativas regras podem gerar prazer.

(3) Voyeuristic pleasure- a exposição de aspectos pessoais (fraquezas) pode criar “voyeuristic pleasure”.

(4) O prazer de ser superior – “teorias da superioridade” (Bergson, 1900) geralmente estão relacionadas com a teoria do humor. Observar pessoas em situações piores que as nossas pode gerar prazer.

(5) O prazer de se sentir seguro- observar, por exemplo, uma briga pode gerar prazer pelo fato de que o espectador se sente feliz por estar seguro.

Dentre os três tipos de impolidez apresentados por Culpeper (2011), no presente trabalho a primeira será o foco de estudo: a impolidez afetiva, aparecendo, também, a impolidez coersiva, algumas vezes, por parte do mediador.

## **1.8 (im)polidez e emoção**

Como vimos, a Impolidez Afetiva está diretamente relacionada à emoção. Segundo Culpeper (2011) as pessoas possuem normas prescritivas sobre a adequação de manifestações emocionais em situações específicas. A agressão verbal pode se dividir em agressão hostil e agressão instrumental. A primeira tem por objetivo causar danos a uma pessoa que tenha magoado o falante ou lhe causado algum dano à auto-estima; já a segunda, tem por objetivo obter alguma recompensa pelo uso da fala agressiva, o que pode resultar na admiração do falante por parte dos companheiros ou até mesmo na obtenção de dinheiro. Essas agressões são estratégicas e não automáticas ou reflexivas. Em ambas as agressões verbais citadas, o insulto é usado para se alcançar uma meta específica.

De acordo com Heise e Calhan (1995), temos normas prescritivas e reativas das emoções em eventos sociais. As emoções devem se adequar às circunstâncias. Em um funeral, por exemplo, a dor e a tristeza são garantidas e uma norma de falta de alegria se aplica. Felicidade é inadequada ao contexto, as pessoas se auto-regulam, de forma a sentir dor, e elas censuram demonstrações de felicidade por outros participantes envolvidos no encontro. O reconhecimento de que existem normas sociais para as emoções afasta o enquadramento científico precoce de exposições afetivas como fenômenos biológicos (por exemplo, Darwin [1872] 1965). As pessoas não se emocionam simplesmente porque reagem instintivamente a certos impasses. Elas inteligentemente orientam seus sentimentos e suas manifestações de emoções para atender o que é esperado em um evento.

Segundo Arndt e Janney (1991) a comunicação emotiva tem três dimensões: “Confiança” (como um tipo de auto-estima, que pode ser alto ou baixo, dependendo da

postura, da entonação, etc.), “Afeto” (cujas pistas podem ser positivas ou negativas, dependendo, por exemplo, do tom de voz, da feição) e “Intensidade” (como um tipo de envolvimento, que pode ser alto ou baixo, dependendo da força da enunciação, por exemplo). Existem, ainda, as “pistas emotivas intermodais” (escolhas verbais, vocais e corporais), através das quais o falante sinaliza informações sobre a confiança naquilo que diz, sobre seu afeto em relação ao outro e sobre seu envolvimento emocional.

A visão de Arndt & Janney sobre “colaboração interpessoal”, substitui, em seus estudos, a noção de polidez. Quando um falante é polido, ele não está agindo apenas de acordo com expectativas sociais, mas evitando conflitos interpessoais ao transmitir sua mensagem de uma forma interpessoalmente colaborativa. Nesta perspectiva, podemos entender que as estratégias de impolidez são usadas como um “reparo” às potenciais ameaças às faces dos interagentes.

“A ideia central é que existem modos colaborativos e não colaborativos de expressar sentimentos positivos e negativos; o falante eficaz geralmente tenta minimizar a incerteza emocional de seu parceiro em todos os casos sendo o mais colaborativo possível” (Arndt & Janney, 1985: 283)

Os autores remetem à definição de face de Brown & Levinson como “desejos de autonomia e aprovação social”, e afirmam que colaboração interpessoal consiste na proteção da “face interpessoal”. Afirmam que um falante colaborativo ameniza ou evita situações interpessoalmente desconfortáveis, através do constante reconhecimento do valor do outro como pessoa. Dessa forma, as pistas emotivas estipulam que:

“(…) mensagens positivas devem ser acompanhadas de demonstrações de confiança e envolvimento para evitar criar a impressão de que elas não são suficientemente positivas (encobrimo ameaças à face); e mensagens negativas devem ser acompanhadas de demonstrações de falta de confiança e não-envolvimento para evitar criar a impressão de que são muito negativas (encobrimo ameaças à face)” (ibid.: 294)

Arndt & Janney conceptualizam polidez como incorporada a um aspecto de comunicação mais amplo (comunicação emotiva) e afirmam, ainda, que polidez não está ligada a variáveis sociológicas, mas a emoções humanas. Em outros trabalhos, porém, eles adicionam à noção de “polidez social” a noção de “Tato”, definido como uma expansão da noção de colaboração. A polidez social inclui usos linguísticos altamente convencionalizados (“(…) formas, normas, rotinas, rituais, etc. comunicativos socialmente adequados” (Arndt &

Janney, 1992: 24)) e referem-se a “(...) estratégias padronizadas para chegar graciosamente a, e sair de, situações sociais recorrentes” (ibid.: 23). Enquanto “tato” tem uma função “conciliadora”, polidez social é “reguladora” em sua natureza.

Segundo Kienpointner (2008), para explorar a relação entre a (im) polidez e argumentos emocionais, algumas observações sobre a interdependência da (im) polidez e das emoções têm que ser feitas. Segundo o autor, "emoções" podem ser definidas como processos psicofísicos que são vivenciados com sentimentos fortes. Segundo sua percepção, as emoções podem ser classificadas como sentimentos positivos (agradável) ou negativos (desagradáveis). Desta forma, as emoções positivas, como amor, carinho e felicidade podem ser contrastadas com as emoções negativas tais como ódio, medo e nojo. Além disso, tem havido tentativas para distinguir entre um pequeno conjunto das emoções primárias (por exemplo, surpresa, medo, nojo, raiva, felicidade, tristeza, segundo Ekman e Friesen, 1975) a partir de emoções secundárias (por exemplo, piedade, inveja, ciúme). As emoções primárias foram consideradas como de natureza inata e universal.

De acordo com Kienpointner (2008), temos que destacar que a importância das emoções como fator que influencia o comportamento (im) polido tem sido relegada no padrão nas teorias da (im) polidez tal como Brown e Levinson (1987 [1978]), que descrevem o seu "modelo de pessoa ideal". Contudo, para além de fatores como a distância, poder e hierarquia da institucional, a relação emocional entre os interlocutores, também, desempenha um papel decisivo, influenciando o clima cooperativo ou competitivo da interação em curso. Este fator foi justamente sublinhado por Watts (2003: 96-97). Além disso, mesmo uma teoria com base em um modelo de pessoa ideal, definido como um agente racional não pode excluir as emoções. Por exemplo, o medo sem exagero, pode ser perfeitamente racional em certas situações, pois ajuda-nos a ser cautelosos em momentos de perigo. Além disso, a pena / a compaixão pode obrigar as pessoas a apoiar as atividades altruístas e, portanto, contribuir para a melhoria da estabilidade de um grupo social, da sociedade ou de uma cultura. Para dar apenas mais um exemplo: a raiva, se contextualmente justificada, pode fazer-nos lutar contra as violações dos princípios de justiça. Além disso, os três principais fatores determinantes da (im) polidez de Brown e Levinson (1987 [1978]) implicam certas emoções. Por exemplo, grandes diferenças de poder podem criar emoções positivas e negativas, como o desprezo, temor, medo e respeito, a distância social mínima é frequentemente combinada com emoções positivas ou negativas, como amor, compaixão, ódio, raiva, indignação. Finalmente, o grau de

imposição de um ato de fala em uma cultura muitas vezes implica em certas emoções, por exemplo, o medo de ser intrusivo na cultura anglo-saxônica, ou o desejo de ser incluído em um grupo social na cultura espanhola.

A abordagem tradicional da emoção humana considera a demonstração emocional como o reflexo de um dado estado psicológico. A pesquisa tradicional sobre a agressão, com ênfase biológica, mantém a mesma postura. A agressão é vista como um instinto humano básico com expressões de emoções geneticamente predeterminadas. Atualmente a psicologia social defende que há uma base biológica para todo comportamento social, como a agressão, por exemplo. Há ainda estudos que defendem que a agressividade é resultante de causas sociais. Neste caso, são discutidas as formas de controle social que são exercidas sobre a manifestação da raiva, por exemplo. No contexto por nós analisado, como os interagentes apresentam pontos de vista antagônicos para um fato ocorrido, é normal que eles manifestem alguns tipos de emoção no decorrer da interação.

### **1.9 Envolvimento emocional e prosódia**

A manifestação da emoção no decorrer da interação pode ser percebida através da prosódia<sup>5</sup>, que assume um papel, no envolvimento emocional ou na manifestação das emoções, fundamental para a constituição de um "estilo de fala enfático", em que dispositivos linguísticos são usados para sinalizar o envolvimento emocional intensificado. Os participantes de uma interação usam pistas prosódicas, em co-ocorrência com pistas sintáticas e lexicais, para contextualizar as unidades de construção de turnos como unidades enfáticas. No contexto apropriado, e em co-ocorrência com pistas sintáticas e lexicais e a posição sequencial, a interpretação sensível ao contexto desse envolvimento é 'destaque'. Sinais de ênfase são destacáveis como técnicas para organizar localmente demonstrações de compreensão compartilhada e reciprocidade dos participantes na interação conversacional.

---

<sup>5</sup> Segundo Moraes (1998), o termo prosódia aparece na língua portuguesa provavelmente em fins do séc. XVIII, tendo sido abonado pela primeira vez na 2ª. Edição do Dicionário de Moraes e Silva, em 1983. O termo, tomado de empréstimo ao latim prosódia, entra no português por via culta. Por sua vez, o vocábulo latino provém do grego – canto para acompanhar a lira e, mais tarde, meios fônicos para a acentuação na linguagem (acentuação no sentido amplo: aspiração, acento melódico, etc), além de posteriormente ser tomada como “sinais gráficos que representavam, na escrita, tais características fônicas”. Em latim, o termo tem a ver com acento tônico e quantidade. O termo referiu-se também à métrica do verso. Já na gramática normativa, é parte da ortoépia (pronúncia correta) que trata da acentuação das palavras. Podemos notar que as relações entre essas três acepções são bastante íntimas e evidentes. No Brasil, os estudos prosódicos lidam com dados atuados ou com recortes que operam ao nível silábico ou de pequenos segmentos de fala.

De acordo com Cagliari (1992) elementos prosódicos (ou supra-segmentares) são os elementos diferentes dos segmentos em natureza fonética e que caracterizam unidades maiores do que fonemas, sendo pelo menos da extensão de uma sílaba. Esses elementos variam constantemente e de muitas maneiras e o resultado que produzem fazem com que a fala se mostre com o perfil de cadeia de montanhas com vales e picos. Segundo Cagliari (1992), os elementos prosódicos são:

- 1) Acento: as sílabas são tônicas ou átonas (sempre comparas com as demais, porque sozinha uma sílaba não é tônica nem átona), dependendo do grau de saliência que apresentam. Essa saliência provém geralmente, em português, de uma duração maior. Pode vir também de uma elevação ou mudança de direção da curva melódica em um enunciado e até por um aumento de intensidade sonora. Ver exemplos página 114.
- 2) Ritmo: é definido como a maneira como as línguas se organizam no tempo os elementos salientes da fala (em especial, as durações silábicas e os acentos). O português é uma língua de ritmo acentual (intervalos de tempo de duração similar).
- 3) Velocidade de fala ou tempo: variações de fala tendem a causar modificações fonéticas. Quanto mais veloz for a fala, haverá uma tendência maior para a centralização vocálica, para a queda de segmentos, para a co-articulação, para a perda de qualidades articulatórias e conseqüentemente perda da inteligibilidade da fala. Ao diminuir a velocidade da fala, o falante passa a ter problema de articulação e o ouvinte de percepção. A variação da velocidade pode ser usada para enfatizar o que se diz (desaceleração), para evitar a intromissão do interlocutor (aceleração) ou para sinalizar final de argumentação e de turno discursivo nos diálogos (desaceleração).
- 4) Entoação: nas línguas entoacionais, como o português, diferentes tipos de enunciados carregam padrões melódicos predeterminados pelo sistema. Nesse caso, as “frases declarativas” se distinguem das “frases interrogativas” porque as primeiras apresentam um padrão entoacional descendente e as segundas, um padrão ascendente.
- 5) Qualidade de voz: um som pode ser sonoro, aspirado, dental, velar, nasal, fricativo, etc.

Dentre os elementos prosódicos apresentados, no presente trabalho, apenas a entoação será objeto de análise.

Danes (1960) apresenta cinco funções básicas da entoação:

1. comunicativa: responsável pela delimitação dos enunciados e de seus segmentos, fazendo com que unidades autônomas, as palavras, integrem-se numa unidade de sentido superior, a frase.
2. organizadora da mensagem em tema (assunto) e rema (comentário): com a função de organizar a mensagem em tema e rema, a entoação indica a parte do enunciado que corresponde a seu suporte informacional (tema), a propósito do qual se enuncia algo, e o rema, o objeto propriamente dito do ato de comunicação, seu elemento verdadeiramente informativo.
3. modal principal: é a que distingue as modalidades assertiva, interrogativas e seus subtipos, e a ordem.
4. gramatical ou lexical: a entoação é responsável pela mudança de sentido lexical de uma palavra. Ex.: uma SENHORA fria e uma senhora fria.
5. modal subsidiária, expressiva: corresponde à expressão das emoções e das atitudes

Destacamos que, no presente trabalho, apenas a última função da entonação, expressiva, será objeto de análise.

De acordo com Couper-Kuhlen (1986) "é um fato indiscutível que a entonação tem um papel importante a desempenhar na expressão de emoções e atitudes. A tarefa do linguista, portanto, não é determinar se a entonação expressa estados internos de um falante ou não, mas sim o quanto esta expressão é de fato linguística (...) "(Couper-Kuhlen, 1986: 173). Normalmente, 'ênfase' e 'surpresa' não são usadas para se referir ao discurso "normal", ou seja,

não marcado, mas sim, são marcadas, com base em determinadas pistas linguísticas. Para constituir um estilo enfático, uma prosódia particularmente acentuada é usada em co-ocorrência com determinadas escolhas sintáticas e lexicais.

A pesquisa sobre a emoção em relação à interação comunicativa é realizada em várias subdisciplinas separadas de psicologia e linguística. A pesquisa tradicionais sobre prosódia / entonação e atitude são reunidas em três abordagens por Couper-Kuhlen (1986: 175ff).

(1) A primeira abordagem é representada por investigações experimentais da relação entre os parâmetros acústicos individuais, tais como pitch e amplitude (e modificações, bem como combinações dos mesmos,) e atitudes, um exemplo típico é Lieberman e Michaels (1962). Nesta abordagem, "a hipótese de trabalho é que os parâmetros acústicos da entonação se relacionam diretamente com certas atitudes intuitivamente determinadas" (Couper-Kuhlen, 1986: 175).

(2) Uma segunda abordagem tenta corresponder a escolhas motivadas de atitudes com o excesso de todos os contornos entoacionais, novamente com metodologia experimental; esta abordagem é caracterizada pelo estudo de Uldall (1964).

(3) Uma terceira abordagem é representada por O'Connor e Arnold (1973) para determinar empiricamente os significados atitudinais de "grupos de sons e tons" em conjunto com tipos de frases, como declarações, perguntas, ordens, etc (cf. Selting, 1992).

Couper-Kuhlen (1986) na tentativa de encontrar pistas entoacionais relacionadas à atitude mostra tanto acordo como desacordo com pesquisas anteriores. Embora os estudos avaliados difiram muito em técnica experimental e contextos, há certa quantidade de acordo. Note, no entanto, que alguns resultados entram em conflito. O nível de tom de "raiva", por exemplo, é estabelecido como elevado em alguns estudos e como baixo em outros. "Medo" é dito com tom extremamente baixo por alguns, mas com picos altos por outros "(1986:180). Até agora, devido uma falha para analisar interação cotidiana natural, as pesquisas existentes produziram poucos resultados que o estudioso da interação de conversação natural pode usar para fins analíticos. De acordo com alguns estudiosos, precisam ser feitas análises empíricas detalhadas de conversa emotiva em situações naturais de interação de conversa cotidiana, pois isso pode nos trazer mais um passo para analisar as "pistas" (Couper-Kuhlen, 1986; Ladd, 1980) que os falantes usam na sinalização e contextualização de atitudes e envolvimento na interação.

Selting (1994) defende que "ênfase" é uma noção holística interpretativa. A contextualização da transformação das UCTS ou sequências de unidades em "enfáticas" é

conseguida através do uso de pistas prosódicas marcadas, em co-ocorrência com pistas sintáticas e léxico-semânticas. Juntos, em feixes, esses sinais são características constitutivas do que a autora chamou de "estilo de fala enfático". Este estilo sugere o quadro interpretativo da "ênfase", e contextualiza as unidades, assim, marcadas como "enfáticas". A ênfase é um fenômeno no discurso diário que é sinalizado por determinados dispositivos linguísticos em atividades particulares de fala sequencialmente posicionados. Ênfase e impressões de envolvimento emotivo elevado, portanto, são sequencialmente constituídos e organizados no discurso cotidiano. Holisticamente interpretados os estilos de fala 'normal' e 'enfático' podem ser analiticamente decomposto, e suas características constitutivas individuais podem ser isoladas. A escolha e alteração de estilos de fala pode ser descrita como uma dinâmica atividade de conversação de sinalização, envolvendo dispositivos individuais dos subsistemas linguísticos, prosódico, sintático, e léxico-semântico.

### **1.10 Prosódia em uma perspectiva interacional**

A tradição dos estudos linguísticos em prosódia tem privilegiado o trabalho com base em dados construídos e se preocupado com a função gramatical dos parâmetros entoacionais. As categorias e metodologias utilizadas nessas pesquisas são concebidas para esse tipo de dados e têm uma finalidade gramatical como foco. Entretanto, se a prosódia é um importante dispositivo na interação, a reconstrução de suas formas e funções requer que ela seja estudada empiricamente com base em dados verbais de interações reais.

Essa é a argumentação apresentada por Margaret Selting e Elizabeth Couper-Kuhlen, na introdução de "Prosody in conversation", para esboçar uma nova proposta para a análise da prosódia em conversas naturais. A abordagem das autoras é interacional, reunindo idéias e práticas metodológicas das Ciências Sociais e da Análise da Conversa (SSJ, 1974).

Selting e Couper-Kuhlen (1996) defendem que o estudo da prosódia em uma perspectiva interacional irá enriquecer e promover o desenvolvimento de pesquisas em linguística e em ciências sociais. Nas ciências sociais, poderia contribuir para preencher um gap teórico, pois, embora as teorias da contextualização<sup>6</sup> argumentem que a constituição do significado interacional depende, de forma crucial, da orientação e negociação de processos

---

<sup>6</sup>As autoras se referem a um conjunto de pesquisas distintas reunidas em uma única perspectiva que vê a prosódia e dispositivos metapragmáticos não-verbais como recursos para a negociação do significado social e interacional (Couper-Kuhlen, 1996, p. 2).

inferenciais via prosódia e outras pistas de contextualização, a preocupação dos cientistas sociais tem sido mais com aspectos do contexto (situação, gênero e papel) do que com a prosódia. Já os analistas da conversa consideram que o significado interacional é quase exclusivamente uma questão de negociações entre participantes com base nos sistemas de gerenciamento local da fala, tais como os sistemas de turno de fala, par adjacente e reparo. As categorias prosódicas, pontuam as autoras, podem mostrar como os falantes usam a prosódia como uma estratégia para o gerenciamento e a negociação de significado interacional.

Na esteira dessa nova proposta, autores como Schegloff (1998) e Wennerstrom (2001) voltaram seus olhares para a prosódia como uma fonte de recursos e práticas interacionais em situações reais de fala. O trabalho de Schegloff (1998) apresenta a análise dos picos de pitch em um contexto em que há aspectos de gentileza e rejeição em conversas telefônicas, revelando mecanismos de intenção criados pela prosódia. Os resultados da análise do autor mostram que o pico do pitch pode ser entendido como uma projeção para a finalização de unidade de construção de turno (UCT). Por sua vez, Wennerstrom (2001) investiga a distribuição do pitch máximo em narrativas orais e demonstra que o ponto mais alto da entoação está associado com a linguagem avaliativa, tal como concebida por Lavov (1972). Além de relacionar pitches extremos com a linguagem emocional, a autora encontrou correspondência entre o pitch máximo e as junções estruturais das narrativas investigadas.

Esses estudos demonstram, empiricamente, que a incorporação de entoação na análise da conversa pode conduzir a um refinamento das categorias analíticas e mostrar um avizão mais aguçada da interação verbal nas conversas. Selting e Couper-Kuhlen (1996) argumentam ainda que esse procedimento de procurar evidências para suas afirmações no tratamento observável da prosódia dos participantes liberta os analistas da necessidade de confiar na intuição e em dados atuados.

### **1.11 Prosódia e Impolidez**

Culpeper et al (2003) destacam que somos muito sensíveis a um nível "adequado" de intensidade de som na interação cotidiana: o discurso que é mais alto do que a distância física exigiria é percebido negativamente, como uma invasão do nosso espaço auditivo. Nas situações em que este aumento é claramente intencional pode ser interpretado como um ataque deliberado à face. De acordo com Culpeper et al (op.cit.) parece haver três maneiras

principais através das quais os falantes exploram o papel da entoação na interação para expressar impolidez:

(1) Em primeiro lugar, a força de um ato de fala é relacionada à escolha do tom;

(2) Em segundo lugar, há questões discursivas relacionadas, por exemplo, à sinalização de algo que é dito ser "aberto" (não-concluído), ou "fechado" (concluído) para trazer uma conversa para um fim e, assim, bloquear os desejos de fala dos interlocutores.

(3) Finalmente, há parâmetros prosódicos em termos de realização/escolha de informações fonéticas, tais como alta frequência e intensidade extrema em um enunciado ou em uma série de enunciados, que podem ser vistos como uma invasão do espaço auditivo do outro.

Segundo Culpeper et al (2003) a maioria dos estudos sobre impolidez, tendem a concentrar-se restritamente em estratégias individuais, baseados no léxico e na gramática. Se a intenção é um fator que distingue o grau de impolidez, então é preciso uma rica compreensão do comportamento dos interagentes, incluindo a prosódia e o contexto discursivo, de modo a inferir intenções.

De acordo com Culpeper et al (2003) nenhum enunciado pode ser produzido sem prosódia, e por isso é interessante estudá-la nas análises pragmáticas. As discussões de estratégias de impolidez referiam-se apenas ao que era dito pelos participantes como registrado na transcrição dos dados (Culpeper 1996). A partir deste estudo, os autores passam a considerar a contribuição não apenas do que foi dito, mas da forma como foi dito.

## **1.12 Impolidez e o tipo de atividade**

Segundo Sarangi & Roberts (1999, apud Silveira, 2005), todas as instituições são constituídas por práticas discursivas partilhadas que podem ser entendidas com referência a sua própria história e tradição. Berger e Luckman (1967:83,) usam o termo “ordem institucional” para se referirem ao conhecimento básico das regras de conduta institucionalmente apropriadas. Estes construtos são importantes para a discussão da ecologia das práticas comunicativas em contextos institucionais, visto que os membros de uma dada comunidade de prática (Wenger, 1998) manifestam, em suas rotinas diárias, os valores e expectativas que sustentam /organizam suas práticas comunicativas locais. Embora não possamos ignorar que as ações sociais são histórica e situacionalmente motivadas, alinhamo-

nos às perspectivas que vêem as pessoas como agentes ativos, cujas ações influenciam a organização e significado dos eventos (Garfinkel, 1967, Schegloff, 1982).

O tipo de atividade escolhido para análise são audiências de conciliação, em que, efetiva-se uma das funções do PROCON: a de ser um fórum de justiça popular (de baixo custo), em que as partes advogam em causa própria, sem a presença obrigatória de um advogado. O mediador, representante do PROCON, apresenta a reclamação, ouve as partes e auxilia-as na tentativa de um acordo, meta instrumental do encontro. A audiência de conciliação é um tipo de atividade (Levinson 1992) marcado por um conflito aberto de interesses entre as partes. A linguagem desempenha um papel central na negociação, sendo uma verdadeira ferramenta de trabalho, pois é através dela que todo o processo de argumentação e convencimento se dará.

### **1.13 Impolidez/rudeza VS contextos legais**

No presente trabalho, temos central interesse nas discussões sobre práticas comunicativas que ocorrem em situações de conflito, ou contextos em que os papéis institucionais de alguns dos participantes garantem / sancionam (Archer, 2008) o uso de uma linguagem agressiva, categorizada, por alguns estudiosos, como impolida ou de ataque à face do outro. Como afirmou Leech (1983), elocuições conflitivas geralmente são vistas como marginais no comportamento linguístico humano, entretanto há tipos de atividade em que a fala conflitiva desempenha um papel importante, tais como, em interrogatórios policiais, nos tribunais de Júri, (courtroom); em disputas judiciais, entrevistas de emprego, assim como nas audiências de conciliação por nós estudadas. Desta forma, de acordo com Archer (2011) é importante revisitarmos algumas questões levantadas por alguns dos estudos que já exploraram estratégias de trabalho de face e im / polidez em contextos legais, como os trabalhos de: Lakoff (1989), Penman (1990), Archer (2008), Limberg (2008) e Harris (2011). Para Archer (op.cit), esses trabalhos contribuíram para moldar e aprimorar o pensamento atual sobre trabalhos de face e im / polidez nos contextos jurídicos.

Brown e Levinson ([1978] 1987) descreveram como o "protocolo formal" do tribunal serve, efetivamente, para regular e /ou para neutralizar - de forma proativa - qualquer agressão entre as partes oponentes. Esta posição é evidente também, embora indiretamente, em alguns trabalhos da recente Linguística Forense, que argumentam que os juízes, em especial,

apresentam um elevado nível de educação formal e que, no seu papel de árbitro, têm o cuidado de manter a polidez, tanto quanto possível.

Lakoff (1989) sugere que a fala, em um tribunal, é transacional por natureza, mas não podemos ignorar a relevância dos trabalhos de face neste contexto, nem dar conta dos mesmos em termos dicotômicos, ou seja, como polidos ou impolidos, mas sim como um continuum, no qual diferentes tipos de polidez e/ou im-polidez caracterizam diferentes tipos de atividade ou de discurso, tais como: formas polidas, impolidas, não-polidas e mesmo estratégias diretas de ataque às faces ou rudeza.

De acordo com Culpeper (2008) a impolidez é tida como *“violações de normas que são avaliadas negativamente pelos participantes da interação de acordo com os seus moldes de expectativas”* (p.28).

O autor afirma que ser político/apropriado é uma questão de ser “normal” numa situação social específica. No entanto, o estabelecimento das normas é um processo cognitivo que depende da experiência de cada um e, portanto, varia de indivíduo para indivíduo. Mas embora as normas possam ser diferentes, sempre há normas partilhadas entre os indivíduos e são elas que permitem a comunicação. As dificuldades comunicativas decorrem da falta de compartilhamento de determinadas normas.

Há quatro tipos de normas relevantes para um indivíduo engajado numa interação específica:

- 1- Normas pessoais- dependem das experiências sociais do indivíduo.
- 2- Normas culturais- dependem das experiências de uma cultura específica.
- 3- Normas situacionais- dependem das experiências do indivíduo em uma situação específica em determinada cultura.
- 4- Normas co-textuais- dependem da experiência do indivíduo em uma interação específica que ocorre em uma situação específica em uma cultura específica.

Culpeper (1996) ao analisar os treinamentos de recrutas do exército com base nesses tipos de normas, destaca-se que a visão do recruta e do sargento a respeito da forma como se comunicam são distintas, pois eles possuem experiências diferentes. Para o recruta, o tratamento é “anormal”, uma vez que o comportamento do sargento vai contra suas normas culturais e pessoais. Já para o sargento, que já está acostumado com os treinamentos, esses comportamentos de ataques à face são vistos como políticos/apropriados.

Culpeper (2005) defende que a diferença entre “rudeza” e “impolidez” está no fato de que na primeira a ofensa é não-intencional e na segunda é intencional. Sendo que a “intenção” do falante é analisada a partir das respostas dos ouvintes, a “rudeza” estaria próxima ao comportamento “over-polite”, pois não envolve intenção.

Fraser (2005) tem demonstrado como essas diferentes categorias se inscrevem dentro do que é comumente denominado hoje de "comportamento político". A categoria denominada por Lakoff (1989) como “rudeza”, ao contrário, constitui o uso estratégico motivado de agressão verbal, no qual a intenção é causar dano à face do outro. Para efeito de análise, adotaremos o termo impolidez quando ocorrer uso de linguagem agressiva, acarretando ameaça ou agravamento de face tanto do self quanto do outro.

Apenas alguns pesquisadores (Kienpointner 1997; Mills 2003; Archer 2008) têm procurado analisar trabalhos de face dentro de um continuum (e.g respeito vs. desprezo aos desejos de face). Em contrapartida, tem havido um crescente aumento de estudos envolvendo a "modulação" dos efeitos institucionais e / ou das “normas” profissionais sobre os trabalhos de face. e a ligação entre poder e im/polidez. Por exemplo, Penman (1990) compartilha com Lakoff (op.cit) a visão de que estratégias de trabalho de face, na corte, são predominantemente usados, por advogados para ameaçar /agravar as faces de testemunhas e réus, enquanto estes, de forma assimétrica, tendem a recorrer apenas a estratégias de proteção/defesa de suas próprias faces. Deste modo, Penman (op.cit) busca desenvolver um modelo que dê conta desses diferentes comportamentos, reformulando e ampliando o modelo de polidez em Brown & Levinson, para incluir tanto estratégias de dar face ao self ou ao outro quanto estratégias de impolidez, tais como, ameaça e agravamento das faces do self e do outro. Segundo Penman (op. cit) , haveria quatro principais movimentos de trabalhos de face no contexto jurídico por ela analisado:

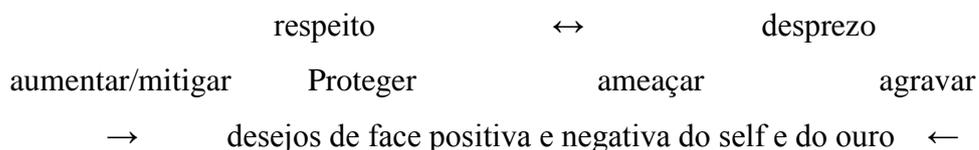
1- Depreciar ou agravar a face do self e/ou do outro de maneira direta, não- ambígua e insolente;

2- Ameaçar a face do self e do outro por meio de estratégias indiretas que indicam certo grau de desprezo ou falta de respeito para com os desejos de face;

3- Proteger a face do self e do outro por meio de estratégias indiretas que indicam algum grau de respeito;

4- Atenuar ou aumentar face ou a do outro por meio da polidez e outras estratégias que indicam respeito.

Essas diferentes orientações dos trabalhos de face redundam em quatro principais efeitos sobre os desejos de face do self e do outro, tendo como parâmetro as dimensões – respeito vs. desprezo à face(cf.Harré, 1978) e os seguintes trabalhos de face: aumentar/mitigar; proteger, ameaçar e agravar os desejos de face:



As estratégias de impolidez estão relacionadas com o desprezo pela face do self ou do outro, sendo assim, quando as partes envolvidas em um encontro as utilizam, elas estão ameaçando ou agravando a face de seu oponente e/ou a própria face.

A interface polidez/impolidez e o tipo de atividade coloca em cena a necessidade de se aprofundar os estudos sobre trabalhos de face , levando em conta alguns aspectos :

- 1- Trabalho de face e polidez/impolidez são coisas distintas- trabalhos de face – termo mais amplo- incluindo estratégias de aumentar / dar suporte às faces do self e/ou do outro;
- 2- A relação entre trabalho de face e papéis institucionais ou de atividade (Sarangi);
- 3- Uso de estratégias de polidez/impolidez e relações de poder;
- 4- A dinamicidade dos trabalhos de face no curso de um mesmo encontro social./tipo de atividade.

Há vários temas recorrentes decorrentes dos estudos que ecoam o atual debate da pesquisa em im/polidez. Por exemplo, quando visto coletivamente, estes estudos apontam para a necessidade de pensar “polidez” e “impolidez” além de rótulos, para que possamos fazer um melhor estudo linguístico de trabalho de face (cf. Haugh e Bargiela-Chiappini 2010). Isso pressupõe que, primeiro, concordemos que trabalho de face e im/polidez não são a mesma coisa, de modo que possamos ameaçar a face sem sermos impolidos e vice-versa. Além disso, temos de admitir o fato de que o falante em um mesmo contexto, como um advogado em um tribunal poderá fazer uso de diferentes estratégias de trabalho de face, além de estar mais familiarizado com as regras deste contexto que a maioria dos leigos com quem

ele interage. Por último, mas não menos importante, estudos atuais tratam da relação entre poder e trabalhos de face (ver especialmente Cecconi, 1998). A relação entre poder e impolidez começou a ser explorada agora com mais profundidade (ver, por exemplo, os documentos de cobrança Bousfield e Locher, 2008).

Archer (2008), baseando-se nos conceitos de ações intencionais e não intencionais de ameaça à face de Goffman, propõe uma nova zona de ambiguidade na intenção do falante (*ambiguous-to-speaker-intent*) para dar conta das estratégias de trabalho de face que caracterizam a fase de “cross-examination”(cf. Sistema adversarial americano) correspondendo ao que categorizamos como “interrogatório”.

A escala de intencionalidade proposta por Archer leva em consideração a percepção tanto dos participantes profissionais quanto dos leigos. Comportamentos vistos como permitidos são aqueles que, envolvem atividades profissionais que, embora apresentem agravo à face do interlocutor, são legalmente sancionadas pelas normas e convenções dos tribunais: embora, elas parecem não- intencionais, i.e. em que não há intenção de causar ofensa (Goffman, 1967).

Como Archer, Tracy (2008) explora a possibilidade dos interlocutores fazerem uso, em alguns contextos, de agressões verbais ou de “hostilidade razoável” sancionadas. Tracy (2008) define hostilidade razoável como “um ideal normativo que guia conduta das pessoas no que diz respeito a criticar publicamente as pessoas em um fórum público”. Isso depende de interpretação e não é, portanto, uma lista do que se pode fazer e do que não se pode.

Harris (2011) sugere que a “hostilidade razoável” é particularmente relevante para o contexto do tribunal. A ameaça à face durante os interrogatórios é uma estratégia que faz parte da meta maior de provar a culpa dos réus. Por isso, o trabalho de face tem uma natureza subsidiária. O reconhecimento do status subsidiário pode nos possibilitar apreciar melhor as múltiplas funções que os trabalhos de face de fato possuem, considerando-se as especificidades e metas comunicativas nos diferentes contextos de uso da linguagem.

## 2. CONSTRUINDO CONTEXTOS: ENFOQUE TEÓRICO-METODOLÓGICO

Tendo como objetivo buscar a compreensão dos sentidos atribuídos pelos participantes à interação, esta pesquisa apóia-se em construtos teóricos advindos de duas correntes: a Sociolinguística Interacional e a Análise da Conversa.

### 2.1 A contribuição da Sociolinguística Interacional (SI)

Os estudos da comunicação face-a-face receberam contribuições importantes da Sociolinguística Interacional (SI doravante), tradição de pesquisa que põe em diálogo diferentes disciplinas como a Antropologia, a Sociologia e a Linguística, assumindo como hipótese inicial básica o reconhecimento de que o uso da linguagem é social e culturalmente constituído na interação. O estudo da comunicação verbal proposto pela SI procura explicar o processo de construção de sentidos na interação face-a-face a partir de uma teoria que integre nosso conhecimento da gramática de uma língua e nosso conhecimento cultural, o que inclui nosso conhecimento das convenções interativas que organizam os encontros sociais. (Schiffrin 1994, p. 98-99).

John Gumperz com sua vertente antropológica e linguística amplia enormemente a noção de *contexto* de muitas tradições de pesquisas dedicadas ao estudo da produção da linguagem humana, sobretudo pela compreensão do dinamismo que caracteriza a construção dos sentidos na interação face-a-face. A teoria de Gumperz (1982) amplia a compreensão da capacidade interpretativa dos participantes ao reconhecer que os falantes em interação, a todo o momento, utilizam-se de uma gama de conhecimentos múltiplos e variados para atuar e fazer sentido “do que está em jogo” enquanto “conversam”.

A SI destaca a relevância, para a atividade interpretativa, do conjunto complexo de habilidades que envolve o conhecimento de um código linguístico e seu uso por determinada cultura. Ou seja, além do significado léxico-sintático e do reconhecimento das convenções da situação comunicativa, os participantes procedem à interpretação das ações uns dos outros a partir das sinalizações verbais e não verbais, as *pistas de contextualização* (Gumperz 1982/2002, p. 152). As pistas de contextualização contribuem, assim, para a construção de uma base contextual de uma interpretação situada, afetando, conseqüentemente, o modo como as mensagens são compreendidas. Não estariam excluídos os sinais extralinguísticos. Tais

pistas podem ser de natureza linguística e segmental (alternância de códigos, uso de expressões formulaicas, fórmulas de abertura de eventos), ou suprasegmental, rítmica e prosódica. Há ainda pistas não vocais como expressão facial, a direção do olhar, a postura, etc. A própria sintaxe conversacional pode constituir uma sinalização importante, condicionando mudanças no curso da interação e alternando o formato da conversa. Gumperz (1982/2002) chama a atenção para a idéia de que “muitos mal-entendidos podem estar relacionados a variações na percepção e interpretações de movimentos faciais e gestuais aparentemente sem importância” (p. 166).

Não apenas em relação a mal-entendidos, mas sim a todo o processo de contextualização, é importante que se analise o que o autor chama de bases perceptuais das pistas de contextualização, já que esses sinais não-verbais são adquiridos num processo semelhante e paralelo à aquisição da linguagem, sendo específicos a cada cultura. Os falantes, então sinalizam e interpretam como cada enunciado deve ser entendido em relação ao que o precede e ao que o segue, podendo, inclusive, interpretar as pistas de maneira diferente, refletindo variações de origem sociocultural. O contexto é, desse modo, estabelecido na interação, num processo dinâmico e contínuo. Schiffrin (1994) destaca que “apesar de tais pistas serem usadas habitualmente e automaticamente por membros de um grupo social específico, elas quase nunca têm seus sentidos convencionais conscientemente notados ou atribuídos” (p. 100). Dessa forma, as pistas de contextualização sinalizam a definição implícita do falante da situação e o modo como seu enunciado deve ser entendido. A autora, afirma, ainda, que a análise de mal-entendidos entre pessoas de diferentes grupos (e que, como consequência, não compartilham as mesmas pistas de contextualização) pode fornecer evidências de que essas pistas estão em funcionamento.

Com tudo isso, a SI tem como foco de interesse a atuação conjunta de aspectos da linguagem e do comportamento em interação (verbal e não verbal) e de aspectos relativos ao conhecimento da situação social, de modo que a competência para inferir adequadamente o sentido de uma elocução requer a atenção às pistas de contextualização e requer uso do *frame* (enquadre<sup>7</sup>) (Goffman 1974) do evento, o qual pode vir a ser modificado pela atuação dos falantes, instituindo-se uma visão extremamente dinâmica do contexto interativo.

Essa visão de contexto tem origem nas discussões singulares de Erving Goffman sobre a produção da fala-em-interação. Em artigo clássico o autor reivindica, para os estudos da linguagem, uma abordagem que considere a *situação social* em que a fala ocorre como “um

---

<sup>7</sup> O conceito de enquadre nas ciências sociais foi introduzido por Gregory Bateson (1972) no artigo A theory of play and fantasy, cuja tradução em língua portuguesa pode ser encontrada em Ribeiro & Garcez (2002).

ambiente que proporciona possibilidades mútuas de monitoramento” (Goffman 1998, p. 13). Isso implica uma visão de *contexto* que considere todas as ações dos participantes que, no decorrer da interação, ratifiquem o *frame* inicialmente pressuposto ou o remodelem.

Nesse sentido, é bastante ampla a tarefa interpretativa dos participantes em interação, os quais, além de considerar e pressupor fatores contextuais pré-existentes ao encontro (quem fala, em que espaço, em que momento, com que intenção), devem atentar para um conjunto de sinalizações que podem, no curso da interação, sustentar a situação comunicativa ou “reenquadrá-la”. Desse modo, se o contexto “modela” a linguagem e a prática interpretativa, prevendo atuações e impondo papéis comunicativos, por outro, é por ela continuamente produzido (Duranti & Goodwin 1992, p. 11-42): a linguagem cria novas *arenas comunicativas*.

Goffman (1979/2002) afirma que, durante uma interação, os participantes propõem e mantêm enquadres (frame) permanentemente, o que conduz a mudanças comuns de footing, isto é, a uma mudança de “alinhamento que assumimos para nós mesmos e para os outros presentes, expressa na maneira como conduzimos a produção ou recepção de uma elocução” (p. 113). Aqui, pode-se perceber a complementariedade dos conceitos propostos por Gumperz e Goffman: uma mudança de footing não se restringe apenas ao modo como lidamos com a produção ou recepção de uma elocução, mas também à maneira como gerenciamos os diversos tipos de recursos conhecidos como pistas de contextualização. Goffman (1979/2002) ressalta que “a mudança de footing está muito comumente vinculada à linguagem; quando tal não for o caso, ao menos podemos afirmar que os marcadores paralinguísticos estão presentes” (p. 114).

## **2.1 A contribuição da Análise da Conversa (AC)**

Após ter feito uma breve descrição da SI e de suas contribuições para esta pesquisa, vou passar agora a descrever a corrente da Análise da Conversa (AC doravante) e dizer qual a sua relevância para a minha pesquisa. De acordo com Have (1999), a AC desenvolveu-se no início dos anos 60 na Califórnia. Goffman lecionava no Departamento de Sociologia da Universidade da Califórnia em Berkeley, onde Harvey Sacks e Emanuel A. Schegloff eram alunos de graduação e tomaram conhecimento do tipo de sociologia que tinha como base a observação das pessoas em interação. Sacks e Schegloff apesar de seguirem os pensamentos

de Goffman, estavam, também, abertos a outras influências das ciências sociais. Temos que ressaltar, que a maior força, contudo, para o surgimento da AC foi Harold Garfinkel, que desenvolvia, na época, uma política de pesquisa denominada *etnometodologia*, cujos focos eram o raciocínio sobre o senso comum e a teorização sobre práticas cotidianas. Essa abordagem atendeu bem aos interesses de Sacks, que analisou uma série de gravações em áudio de chamadas telefônicas para um centro de atendimento para prevenção de suicídio. Com o estudo desse material, desenvolveu-se o que seria conhecido mais tarde por Análise da Conversa.

Na corrente da AC, inicialmente surgiram dois temas de interesse: a categorização e a organização sequencial. O primeiro deles, ou seja, a categorização surgiu em decorrência do interesse prévio de Sacks sobre o raciocínio prático, ao passo que a organização sequencial constituía um elemento “novo” e específico acerca da fala-em-interação. Dessa forma, a AC concentrava-se intensamente nos detalhes das práticas reais das pessoas em interação. Com a existência da tecnologia de gravação de áudio na época, Sacks pode ir além dos métodos existentes até então para a coleta de dados. Porém, ter apenas os dados gravados em áudio não bastava: era preciso ter um método que permitisse “capturar” a fala. Surge então, a importante contribuição de Gail Jefferson, que desenvolveu um sistema de transcrição que atendia perfeitamente aos propósitos da AC e que tem sido usado desde então.

A AC desenvolveu-se inicialmente com a colaboração intensa de Sacks, Schegloff e Jefferson. Era enfatizado que a problemática era de cunho *social* e que seu interesse não era a linguagem propriamente dita. Mesmo assim, os primeiros trabalhos foram publicados em periódicos nas áreas da antropologia, linguística e semiótica, o que permitiu, desde o surgimento da AC, uma grande contribuição para os estudos sobre o uso da linguagem. Atualmente, pode-se dizer que a AC é praticada por sociólogos, antropólogos, linguistas e estudiosos da comunicação.

O que a AC possibilita é

uma habilidade de elucidar as bases procedimentais das (inter)ações, no sentido de que as ‘organizações’ e ‘dispositivos’ generalizados podem ser usados para analisar um campo de possibilidades locais para a ação, dependendo do que aconteceu anteriormente e de várias especificidades contextuais, e, desse modo, prover o sentido das ações em consideração [aspas no original]. (HAVE, 1999, p. 24)

Portanto, essa tradição analítica de investigação qualitativa também se concentra nos sentidos atribuídos pelos participantes à interação, privilegiando, desse modo, a visão êmica da realidade e a perspectiva dos participantes entendidas a partir dos procedimentos implicados na fala-em-interação. A relevância do que é dito torna-se visível, nessa concepção, na sequência da interação. O que é feito é tentar explicar as práticas dos participantes, ao invés de aplicar uma série de conceitos externos, tradicionalmente disponíveis ao analista.

De todos os aspectos da fala-em-interação descritos pela AC, dois têm uma importante relevância para esta pesquisa: a organização sequencial e a organização de tomada de turnos. Em relação ao primeiro conceito, de acordo com a AC, as elocuições numa interação são sequencialmente organizadas, ou seja, há a idéia de que “uma coisa leva a outra”. Cada elocução deve ser entendida, portanto, no seu contexto de produção, em relação ao que aconteceu anteriormente e ao que pode vir a acontecer posteriormente. Isso explicaria por que certas pessoas podem recusar-se a fazer algo simples como responder um cumprimento, por exemplo, demonstrando não quererem se envolver no que comumente segue esse ato. A noção de *pares adjacentes*, portanto, torna-se de grande utilidade, visto que algumas ações criam um espaço condicionalmente relevante para a ação seguinte. Por exemplo, uma pergunta comumente é seguida de uma resposta, um pedido de uma aceitação ou recusa, uma saudação de uma réplica, e assim por diante.

Torna-se necessário, então, considerar o trabalho referencial de Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), em que os pesquisadores propuseram um modelo para a organização da tomada de turnos na conversa. Um turno de fala pode ser construído por vários tipos de unidade em nível de léxico, frases e orações<sup>8</sup>. O primeiro momento possível para que uma unidade se complete constitui um local relevante de transição, ou seja, a transferência do turno de fala é, então, coordenada por referência a esses locais relevantes para a transição de turno, seguindo as regras abaixo:

- (1) Para qualquer turno, no local inicial relevante para a transição de uma unidade de construção de turno inicial:
  - (a) Se o turno construído até o momento envolver uso da técnica “o falante atual seleciona o próximo falante”, então o participante selecionado tem o direito e é obrigado a tomar o próximo turno de fala; nenhum outro participante tem tal direito ou obrigação, e a transferência do turno ocorre nesse lugar.

---

<sup>8</sup> Have (1999) aponta que “o que basicamente define as ‘unidades’ do sistema de tomada de turnos, as UCTs [unidades de construção de turno], não é uma série objetivamente descritível de propriedades estruturais, tais como gramaticais, prosódicas ou o que for, mas sim sua ação potencial para os participantes” (p. 112).

- (b) Se o turno construído até o momento não envolver o uso da técnica “o falante atual seleciona o próximo falante”, então ocorre a auto-seleção para a próxima fala, ou para o próximo turno, mas não precisa ser instituída, o primeiro a falar adquire o direito do turno e a transferência do turno ocorre nesse lugar.
- (c) Se o turno construído até o momento não envolver o uso da técnica “o falante atual seleciona o próximo falante”, então o participante atual pode, mas não precisa, continuar, a não ser que outro participante se auto-selecione.
- (2) Se, no local inicial relevante para a transição de uma unidade de construção de turno inicial, as regras 1a e 1b não tenham operado, e, seguindo a existência de 1c, o falante atual tenha continuado, então o conjunto de regras a-c reaplica-se no próximo lugar relevante para a transição, e repetidamente a cada próximo lugar relevante de transição de turno, até que a transferência seja efetuada. (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974, p. 704)

Para os autores, esse sistema de tomada de turnos constitui uma forma básica de organização da conversa, sendo invariável ao número de participantes, mas seletiva e localmente afetado pelos aspectos sociais do contexto. O que constitui a compreensão desse sistema de um ponto relevante para a presente pesquisa é o modo como muitos participantes tomam o turno de fala nos segmentos analisados sem esperar que a outra parte termine o seu turno, uma vez que estamos em uma situação de conflito, levando, então, a sobreposição de falas e a interrupções.

### **2.3 Situações de Conflito – a produção de desacordos**

Como em situações de conflito, é comum ocorrer entre as partes desacordos, recorreremos ao trabalho de Muntigl & Turnbull (1998), que têm demonstrado que os desacordos são realizados em, no mínimo, três turnos ou movimentos de fala. Um primeiro turno ( T<sub>1</sub> ) que será a fonte do desacordo, um segundo turno ( T<sub>2</sub> ) em que o desacordo é explicitado e um terceiro turno (T<sub>3</sub>) em que o falante do primeiro turno apresenta sua réplica. Estas ações argumentativas clássicas recebem a denominação de 'provocação', 'refutação' e ' réplica' respectivamente (cf. Hutchby,1992). Uma outra regularidade seria o fato de os desacordos poderem ser categorizados, em função de haver formas recorrentes na produção dos mesmos. Neste sentido, adotamos inicialmente a tipologia proposta por Muntigl e Turnbull (op.cit.) em que os principais movimentos de desacordo poderiam ser

categorizados como: (a) **irrelevância** - implica qualificar a contribuição do interlocutor como não-relevante para o tópico em curso (b) **questionamento**- consiste em interrogar o interlocutor sobre a verdade/evidência/ racionalidade do que foi dito ; (c) **contradição** - consiste na apresentação de uma proposição contrária à proposição do falante anterior; (d) **contraposição** - envolve a proposta de um argumento alternativo que permite negociar os diferentes pontos de vista; e (e) **combinação de atos** - alguns destes atos podem co-ocorrer num mesmo turno de fala. Sendo assim, entendemos que a discordância pode ser uma importante fonte de impolidez no discurso. Nas audiências de conciliação, há a expectativa de que as partes oponentes, no curso da interação, produzam desacordos. Na análise dos dados, será relevante observar se os desacordos são ou não conciliados e de que modo participam da negociação de um acordo entre as partes.

#### **2.4 A fala-em-interação em cenários institucionais**

A análise das práticas e das contribuições dos participantes em uma audiência de conciliação deve considerar a natureza iminentemente institucional de tal encontro, permitindo o acesso aos significados com os quais os atores interagem na vida institucional. Dessa forma, é muito importante ressaltar as contingências institucionais que circunscrevem as atividades de fala no PROCON.

O interesse em descrever singularidades dos fenômenos relacionados às interações em cenários institucionais se origina dos estudos da fala-em-interação. Para isso, discute-se a existência empírica de formas institucionais da fala-em-interação social estruturalmente distinta das conversas cotidianas comuns (Drew e Heritage, 1992). E, se tal distinção for relevante, quais propriedades da conversa cotidiana sofrem modificações para que possa ser reconhecida de fato uma forma institucional de conversa e que consequências tais modificações trazem para a conduta e ação social. A investigação de tais contextos diferentes daqueles que comportam a conversa cotidiana, é parte de um trabalho comparativo que permitirá, pela observação de desvios do padrão conversacional canônico, chegar ao que seja uma particularidade de um dado cenário (Barbosa, 2003).

A pesquisa de fala em contexto institucional prioriza o fato de que tais encontros são organizados sob um formato padrão ligados a certas tarefas, ou seja, prioriza-se o que os participantes estão fazendo, quais são suas tarefas, suas metas-fim. Tais metas não são

postulados universais, mas são orientações compartilhadas entre os interlocutores nessa situação (Goffman, 1998), metas que se situam na esfera comunicativa (Garcez, 2002).

Conforme Drew e Heritage (1992, p. 4), “a institucionalidade de uma interação não é determinada pelo contexto físico em que ocorre”; na verdade, o fato de que uma interação tem lugar num cenário logisticamente institucional pode ser irrelevante. O caráter institucional é determinado pelo fato de “identidades profissionais ou institucionais serem, de alguma forma, relevantes às atividades de fala” (Drew e Heritage, 1992; Sarangi e Roberts, 1999; Dryer e Keller-Cohen, 2000). Tais peculiaridades existem em função de restrições que operam e regulam os comportamentos verbais e não verbais, vistos como adequados ou pertinentes em uma determinada situação social. A distância social entre os participantes, a existência ou não de uma agenda pré-determinada, assim como os direitos e deveres em relação à participação no encontro da fala, são alguns dos aspectos que devem ser contemplados pelo analista do discurso quando desenvolve estudos dessa natureza.

Segundo Drew e Heritage (1992, p. 47), uma das características do discurso institucional é a presença de um dos participantes como representante da instituição e, no PROCON, os mediadores exercem tal papel, o que evidencia a característica assimétrica de tal conversa institucionalizada. Suas práticas discursivas são orientadas para uma meta, especificamente a resolução do problema entre as partes. Contudo, o setting enfocado serve para a defesa do consumidor, considerando como a parte fraca na relação de consumo. Trata-se, portanto, de um aparente paradoxo, segundo Silveira, em uma entrevista realizada em agosto de 2007 com Norma Affonso, chefe do Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos (Depp) do PROCON de Juiz de Fora. O mediador deve se orientar para defender o consumidor ou deve estabelecer um acordo satisfatório para ambas as partes? Em prol do estabelecimento do acordo, o reclamante deve ceder e abrir mão de seus direitos? Segundo Norma, cabe ao consumidor aceitar ou não o acordo. O mediador não pode interferir na decisão do consumidor. Ele deve, sim, aconselhá-lo na direção de um acordo possível, em termos do PROCON, ou informá-lo sobre a possibilidade de recorrer a justiça comum.

A figura institucional tem o poder de iniciar a interação, conduzi-la e até pôr fim aos debates quando necessário. Por serem as audiências situações de conflito, muitas vezes é preciso que o mediador exponha sua posição discursiva de representante legitimado do PROCON, explicitando as regras do encontro para restabelecer o enquadre devido, ou seja, o mandato institucional que regula tais contextos de fala. O mandato institucional é um tipo específico de enquadre que guia as ações dos participantes (Garcez, 2002) e através dele

define-se uma meta-fim a ser alcançada por meio da interação. Tal mandato concede pelo menos para um dos participantes o poder de regular os fluxos de conversação e definir contribuições dos participantes como relevantes ou irrelevantes para o objetivo do encontro (Ladeira, 2005, p. 39).

Drew e Heritage (1992, p. 22) definem três características para a fala institucional:

- a) a orientação por parte de pelo menos um dos interagentes para um determinado objetivo, tarefa ou identidade;
- b) a existência de limites e restrições que direcionam e definem o que é uma contribuição relevante para o que está sendo tratado;
- c) a associação a um enquadre inferencial e a procedimentos que são peculiares a contextos institucionais específicos.

Particularmente, as audiências de conciliação no PROCON envolvem as três ordens de características acima apontadas. Inicialmente, por parte do mediador há toda uma agenda institucional a ser cumprida e a meta-fim é conduzir as partes divergentes a um acordo. Assim, sua conduta é moldada por restrições profissionais, organizacionais e responsabilidades, que devem ser reconhecidas pelos outros participantes. Os reclamados e reclamantes também têm suas contribuições de fala orientadas para uma meta em decorrência dos papéis que desempenham. Por fim, a própria agenda institucional, que não é vista como dado externo a interação, define traços, especificidades da situação comunicativa para os quais os participantes orientam suas ações. Logo, através da investigação dos movimentos verbais dos participantes, do sistema de troca de turnos e dos arcabouços inferenciais, que são regulados institucionalmente, é possível depreender a forma como tal atividade de fala se organiza. Mais do que isso, considerando aspectos do contexto maior de produção da fala, poderíamos investigar a relação entre as práticas discursivas, em especial a reclamação, e a natureza da tarefa institucional a ser realizada pelos participantes de uma interação.

### **3. PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS**

Tendo apresentado e discutido as principais orientações teóricas que orientam este trabalho, apresento agora informações e pressupostos metodológicos que norteiam as discussões propostas no capítulo de análise relatando a geração dos dados e caracterização dos cenários.

#### **3.1. A fala-em-interação no PROCON**

As práticas discursivas emergentes no âmbito do PROCON representam um campo vasto e bastante interessante para a pesquisa linguística. Alunos e professores do programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora já desenvolveram uma gama de pesquisas relativamente extensa das interações no PROCON, abordando uma série de questões relevantes acerca do que acontece interacionalmente na prática discursiva institucional aqui enfocada. Essas questões são as mais variadas, incluindo, por exemplo, a institucionalidade da troca comunicativa, a organização interacional e as estratégias de mediação, o caráter adversarial do encontro, os movimentos corretivos, as sequências de perguntas e respostas, as sequências de barganha, as estratégias de construção de evidencialidade, a negociação de identidades, o sistema de troca de turno, dentre outras. Apresento a seguir uma breve revisão de alguns desses trabalhos no Programa de Pós-Graduação em linguística da UFJF sobre o PROCON.

Silveira (1999) identifica e analisa movimentos corretivos utilizados por reclamados e reclamantes nas audiências. Tais movimentos são focalizados aliados às estratégias de trabalho de face, considerando que desculpas, escusas e justificativas variam em termos de graus em que codificam preocupações com a face entre as partes envolvidas.

Silveira e Gago (2005) buscam identificar os principais papéis e alinhamentos a que recorrem os mediadores para exercerem sua atividade no PROCON e de que forma esses papéis e alinhamentos são estabelecidos e legitimados no contexto em foco. O estudo aponta três papéis centrais: o de orquestrador, o qual é exercido principalmente pelo gerenciamento da alocação de turnos e controle sobre a estrutura de participação; o de expert, por meio do qual informações de natureza legal sobre o Código de Defesa do Consumidor são prestadas; o de negociador, tentando demover as partes de suas posições antagônicas para que se empenhem em tentar um acordo.

Gago (2006) focaliza o sistema de tomada de turnos e apresenta padrões de troca de falantes em audiências. A partir daí, discute-se a noção de espaço relevante para a transição considerando as especificidades do contexto analisado.

Além destes artigos existem também algumas dissertações defendidas no Programa de Pós-Graduação em Linguística da UFJF, bem como trabalhos desenvolvidos a partir delas. E vale ressaltar o livro “A fala em interação em situação de conflito: recursos linguísticos e práticas comunicativas em audiências de conciliação”, o qual reúne um conjunto de trabalhos acadêmicos (projetos, dissertações e teses) acerca das investigações já realizadas no Programa de Pesquisa com o corpus do PROCON.

### **3.2 As Relações de consumo**

A proteção do consumidor tornou-se um desafio em função do desenvolvimento de um novo modelo de associativismo: a sociedade de consumo. Se antes do seu advento, havia um relativo equilíbrio de poder e barganha entre fornecedor e consumidor, posteriormente o que se verificou foi um domínio absoluto por parte de fornecedores que, por meio de complicados contratos, regras, procedimentos, etc passaram a ditar as normas que regiam as relações entre eles. Diante dessa situação de desigualdade, o direito se manifestou mundialmente, ocorrendo um intervencionismo estatal em prol do consumidor. O Brasil não ficou indiferente, pronunciando-se, a esse respeito, por meio da promulgação do seu Código de Defesa do Consumidor, Lei 8078, de 11 de setembro de 1990. Mesmo anteriormente à promulgação de leis protetivas, a sociedade já podia contar com o apoio, ainda que tímido, de Órgãos especialmente voltados para esse fim. Este é o caso de diversos Procons e do Procon de Juiz de Fora que, inaugurado em abril de 1986, sob os auspícios da Prefeitura, assumia a luta em defesa dos direitos do consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor tem importante papel na regulamentação das relações de consumo. Sua natureza normativa afeta de forma decisiva a forma como os conflitos entre consumidores e fornecedores de bens e serviços são discursivamente formatados e solucionados.

Entre as principais inovações do Código de Defesa do Consumidor, citadas por Grinover (1995), vale ressaltar: um elenco de direitos básicos dos consumidores e

instrumentos de implementação; controle das práticas e cláusulas abusivas; introdução de um sistema sancionatório administrativo e penal; facilitação do acesso à Justiça para o consumidor; possibilidade de inversão do ônus da prova, entre outros. Também foram tratadas com destaque as garantias à aquisição do produto ou serviço, fortalecendo, sobremaneira, a posição do consumidor na relação com o fornecedor.

A Lei 8.078, Capítulo I (Art. 2º) define o consumidor como *.toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço* livro.pmd 11 28/10/2008, 10:33 12*como destinatário final..* Também referido, nesse trabalho, como *.reclamante.*, é dele que parte a reclamação que dará origem à audiência. O fornecedor, por sua vez, é definido no Capítulo I (Art. 3º) da mesma Lei como toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. Dentre os diferentes órgãos destinados a lidar com relações de consumo em conflito, destacamos o PROCON.

### **3.3. O PROCON**

Nossa pesquisa trabalha primariamente com dados gerados em interações reais de fala relativas a audiências de conciliação ocorridas no PROCON. Este órgão tem no *Código de Defesa do Consumidor* (doravante CDC), que regula as relações de consumo, suas diretrizes legais de atuação. As figuras jurídicas legalmente constituídas pelo código são, de um lado, consumidores (reclamantes), e, do outro lado, fornecedores de bens e serviços (reclamados). A função básica do PROCON é prestar esclarecimentos sobre problemas relativos a relações de consumo. Quando é feita uma reclamação, o órgão atua também como mediador entre o(a) consumidor(a) e o(a) fornecedor de bem e serviço. Primeiramente, tenta resolver o problema por telefone na presença do(a) consumidor(a), no ato da reclamação. Caso não obtenha sucesso, encaminha notificação ao/a reclamado (a), intimando-o (a) a um encontro face a face entre as partes, denominado audiência de conciliação. Juridicamente, o PROCON não tem poder coercitivo de ação legal sobre as partes, i.e., não tem poder decisório e força legal para obrigá-las a assumir um comprometimento legal. Quando o caso não é resolvido no PROCON, é encaminhado para a justiça comum ou para os juizados especiais.

### **3.4 As audiências de conciliação**

Antes de convocar as partes em desacordo e colocá-las frente a frente nas audiências de conciliação, os estagiários, estudantes de direito selecionados e treinados para exercerem a tarefa de mediadores, tentam solucionar o problema relatado pelo consumidor junto ao PROCON. Segundo informação fornecida em entrevista ( ver Silveira e Magalhaes 2008), recentemente, 70% dos casos são resolvidos nessa fase. Não tendo sido possível a construção de um acordo, as partes são convocadas para uma audiência de conciliação.

Na audiência de conciliação, efetiva-se uma das funções do PROCON. A de ser um fórum de justiça popular de baixo custo, em que as partes advogam em causa própria, sem a presença obrigatória de um(a) advogado(a). O mediador (a), representante do PROCON, apresenta a reclamação, ouve as partes e auxilia-as na tentativa de um acordo, meta instrumental do encontro. As audiências de conciliação são uma atividade de fala (Levinson 1979) marcadas por um conflito aberto de interesses entre as partes. A linguagem desempenha um papel central na negociação, sendo uma verdadeira ferramenta de trabalho, pois é através dela que todo o processo de argumentação e convencimento se dará. Cumpre observar que, nessas audiências, poderá ocorrer a presença de outros participantes, além dos anteriormente mencionados, tais como representante de assistência técnica, advogado de alguma das partes, ou mesmo acompanhantes (amigo ou familiar), normalmente do reclamante.

### **3.5 A geração de dados**

A geração de dados é muito importante na pesquisa qualitativa. Mason (1996) mostra uma análise detalhada dos elementos que compõem os processos de pesquisa, focando nos métodos usados para a geração de dados qualitativos. Os dados qualitativos podem ser descrições detalhadas de fenômenos, comportamentos, citações diretas de pessoas sobre suas experiências, trechos de documentos, registros, correspondências, fotos, vídeos, gravações ou transcrições de entrevistas e discursos, dados com maior riqueza de detalhes e profundidade interações entre indivíduos, grupos e organizações, entre outros.

No presente trabalho, o material linguístico a ser analisado são audiências de conciliação gravadas em áudio em uma cidade mineira e transcritas segundo as convenções da

Análise da Conversa. Este *corpus* compõe o banco de dados do Projeto “A construção de Identidade de consumidor no PROCON”, do Grupo de Pesquisa coordenado pela Professora Doutora Sonia Bittencourt Silveira na Universidade Federal de Juiz de Fora.

Adotamos, até o presente momento, três tipos básicos de instrumentos/ métodos para a geração de dados, produzidos a partir destas audiências de conciliação. O primeiro diz respeito aos registros de fala em áudio de várias audiências de conciliação transcritas segundo as convenções da Análise da Conversa (cf. Jefferson, 1984). O segundo é a observação, que diz respeito à entrada no campo de pesquisa. Esta vem sendo realizada por nós de acordo com as orientações em etnografia (cf. Erickson, 1992). Contamos, no momento, com algumas notas de campo realizadas durante a gravação de algumas dessas audiências. Por último, temos as entrevistas que são feitas com os consumidores após terem participado das audiências de conciliação. Realizamos também uma entrevista com uma advogada, representante do PROCON, com o objetivo de esclarecer algumas questões relativas às metas do PROCON, suas principais atividades e de discutir algumas questões que não nos pareciam muito claras quando comparado o que prevê o Código de Defesa do Consumidor e a forma como os acordos entre as partes são negociados nesta instância.

Cabe ressaltar que “entrevista de pesquisa” está aqui sendo vista com uma forma de ação social. Ou seja, como um evento interacional em que os membros se apóiam em seus conhecimentos de mundo, incluindo o conhecimento sobre a forma como as entrevistas são estruturadas, ou seja, na forma de perguntas e respostas, na relação assimétrica dos papéis discursivos de perguntar e responder, dentre outros.

Assim, as perguntas são partes centrais dos dados e não podem ser vistas como convites neutros para alguém falar, pelo contrário, definem como os entrevistados devem falar enquanto membros dessa categoria. As respostas devem ser tratadas mais como explicações, ou seja, como construções de pontos de vistas, do que como meros relatos ou fornecimento de informações.

Os tipos de pesquisa que normalmente adotam uma abordagem qualitativa são: pesquisa-ação, estudos etnográficos e estudos de caso. Os métodos mais utilizados são: observação, observação participante, entrevista individual semi ou não estruturada, grupo focal e análise documental.

Em pesquisas qualitativas, a consistência pode ser checada por meio de exame detalhado da bibliografia e comparando os achados ou observações com aqueles da literatura. Outra maneira é utilizar a triangulação, isto é, empregar métodos diferentes de coleta dos

mesmos dados e comparar os resultados. Isto dará maior validade e confiabilidade à pesquisa que está sendo realizada.

Uma outra questão muito importante é a análise dos dados qualitativos, tema do próximo capítulo. Em pesquisas qualitativas, as grandes massas de dados são quebradas em unidades menores e, em seguida, reagrupadas em categorias que se relacionam entre si de forma a ressaltar padrões, temas e conceitos. A análise é o processo de ordenação dos dados, organizando-os em padrões, categorias e unidades básicas descritivas. Interpretação envolve a atribuição de significado à análise, explicando os padrões encontrados e procurando por relacionamentos entre as dimensões descritivas.

A análise dos dados em pesquisas qualitativas consiste em três atividades interativas e contínuas. A primeira é a seleção dos dados, que para Mason (1996) é uma das partes mais importantes na pesquisa qualitativa. A segunda atividade é a apresentação dos dados, ou seja, a organização dos dados de tal forma que o pesquisador consiga tomar decisões e tirar conclusões a partir dos dados coletados. A terceira e última, é o delineamento e verificação da conclusão. Em outras palavras, é a identificação de padrões, possíveis explicações, configurações e fluxos de causa e efeito, seguida de verificação, retornando às anotações de campo e à literatura.

### **3.6 Estudo de caso**

O estudo de caso trata-se de uma abordagem metodológica de investigação especialmente adequada quando procuramos compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão simultaneamente envolvidos diversos fatores. Yin (1994) afirma que esta abordagem se adapta à investigação em educação, quando o investigador é confrontado com situações complexas, de tal forma que dificulta a identificação das variáveis consideradas importantes, quando o investigador procura respostas para o “como?” e o “porquê?”, quando o investigador procura encontrar interações entre factores relevantes próprios dessa entidade, quando o objectivo é descrever ou analisar o fenómeno, a que se acede diretamente, de uma forma profunda e global, e quando o investigador pretende apreender a dinâmica do fenómeno, do programa ou do processo.

Assim, Yin (1994:13) define “estudo de caso” com base nas características do fenómeno em estudo e com base num conjunto de características associadas ao processo de recolha de dados e às estratégias de análise dos mesmos.

Por outro lado, Bell (1989) define o estudo de caso como um termo guarda-chuva para uma família de métodos de pesquisa cuja principal preocupação é a interação entre fatores e eventos. Fidel (1992) defende que o método de estudo de caso é um método específico de pesquisa de campo. Estudos de campo são investigações de fenômenos à medida que ocorrem, sem qualquer interferência significativa do investigador.

Coutinho (2003), por sua vez, argumenta que quase tudo pode ser um “caso”: um indivíduo, um personagem, um pequeno grupo, uma organização, uma comunidade ou mesmo uma nação.

#### **4. DADOS E ANÁLISE DOS DADOS**

A audiência de conciliação denominada “Super Gesso” é constituída por 5 participantes: a reclamante Sandra, o reclamado 1 Pedro, o reclamado 2 Carlos, a mediadora 1 Flávia e a mediadora 2 Carla.

A reclamante contratou Pedro para fazer um serviço de decoração em gesso em seu apartamento, serviço esse que foi orçado em dois mil reais, a ser pago em 4 parcelas. A reclamante efetuou o pagamento de mil reais. O serviço, porém, foi interrompido por seu marido, porque a obra apresentava problemas que precisavam ser resolvidos.

Sandra alega que os reclamados fizeram um serviço equivalente a seiscentos reais. Assim, mesmo insatisfeita com a qualidade do serviço prestado, ela recorreu ao Procon para reivindicar o término do serviço até que fossem completados os mil reais pagos. Desta forma, quando completasse este valor, os reclamados seriam dispensados. Para terminar o serviço, Sandra contrataria outra firma, que segundo ela, oferecesse maior credibilidade para executar um trabalho de boa qualidade. Entretanto, os reclamados não aceitam tal proposta, uma vez que eles alegam que já há, no apartamento de Sandra, mil reais em serviço executado. Eles só continuam o trabalho se ela pagar os mil reais restantes, pelo serviço completo. No decorrer da audiência, os participantes oponentes brigam muito e não houve acordo. A mediadora do Procon sugeriu à reclamante entrar na justiça comum, em que há peritos para calcular a quantidade de serviço prestado. Os participantes não tinham um contrato pela prestação de serviço, o que impossibilitou o acordo.

Essa audiência é marcada pela maximização dos conflitos. As partes se agridem moralmente durante o encontro, atacando, portanto, suas respectivas faces e usando estratégias de impolidez, o que leva as mediadoras, várias vezes, intervir na tentativa de harmonizar a situação.

Para análise dos dados vamos utilizar as estratégias de impolidez, relacionadas à face, apresentadas por Culpeper (2011) associadas ao modelo de trabalhos de face de Pennam (1990) e adaptado por Silveira e Gago (2005).

**1) Apontar falhas/fazer uma crítica/reclamação: produzir ou exibir uma percepção de valores negativos.**

Logo no início da audiência, percebemos uma desvalorização da reclamante pelos serviços executados, em sua obra, pelos reclamados como podemos observar no excerto abaixo:

Excerto 1:

06	Pedro:	olha, nós fomos indicados pra prestar um serviço ( ) tá,
07	Sandra	<infelizmente>, né.

Na linha 06 o reclamado começa a relatar que ele e seu companheiro de trabalho foram indicados para prestar um serviço, porém, a reclamante na linha 07, ao dizer infelizmente, sinaliza uma desvalorização do serviço prestado, ao avaliar de forma negativa. Temos, portanto, o uso de uma estratégia de impolidez por parte da reclamante, que ao desvalorizar o serviço dos reclamados, agrava a face positiva dos mesmos, depreciando-os.

A audiência segue e após o reclamado Pedro relatar sua versão do ocorrido, a mediadora aloca o piso conversacional à Sandra, como podemos observar no excerto a seguir:

Excerto 2:

12 flavia sandra, a sra.tem alguma coisa [ ( a dizer) ]  
13 Sandra: [ flávia,] o negócio é o seguinte,  
14 desde o início começou-se o serviço eles trabalhavam três dias e só iam  
15 pra receber dinheiro no meu serviço. isso aconteceu duas vezes. eu já  
16 até coloquei pra você. sendo que esses detalhes se vai por vidro ou não,

17 depois o carlos conversou com o lucas e falou, conversou com o cara do  
18 vidro e falou, a gente não tem condição de pôr vidro agora, aí o cara do  
19 vidro falou olha, vocês mandam fazer o acabamento que tem que ser feito  
20 depois a gente quando você puder você encaixam o vidro. ficou feito  
21 isso. só que, o serviço todo deu três partes foram feitas; foram três  
22 sancas, mas assim, onde vai entrar iluminação que estava no projeto,  
23 isso aí não foi [ mexido. ]  
24 Pedro: [cadê o pr]ojeto.  
25 Sandra: tá aqui, tá aqui  
26 ((sandra mostra folha. o reclamado1 olha))

No excerto acima, Sandra, após assumir o piso conversacional, linhas 13 a 23, critica, novamente, o serviço prestado pelos reclamados. A reclamante, ao relatar que os reclamados trabalhavam três dias e só iam pra receber dinheiro no meu serviço, expõe inconsistência na ação dos reclamados, ao explicitar sua expectativa de que os contratados executassem o trabalho todos os dias da semana. Com essa estratégia impolida, Sandra agrava mais uma vez a face positiva dos mesmos, categorizando-os como maus trabalhadores, que queriam trabalhar pouco, mas receber no prazo. Ainda em seu turno, Sandra, ao relatar que, o serviço todo deu três partes foram feitas; foram três sancas, mas assim, onde vai entrar iluminação que estava no projeto, isso aí não foi [ mexido. ], aponta falhas, inconsistência no serviço prestado, agravando a face positiva dos reclamados.

A audiência segue e Sandra continua a criticar o serviço prestado pelos reclamados, como podemos ver abaixo:

### Excerto 3:

34 Pedro: =ela tem que comprar um spot, porque como é que você vai  
35 fazer um ( ) de spot se você não sabe o diâmetro que o  
36 spot que cê vai precisar, meus deus. isso tá equivocado.  
37 Sandra: ó! outra coisa. isso tudo aqui, foi feito um friso aqui

38                   que tá errado [que aqui dá, isso aqui não foi feito ]  
39 Pedro: [não! aí isso aqui tá errado! não,       ] não deixa eu só  
41                   ajudar você. eu só fiz esse friso aqui, só esse daqui

No excerto acima, percebemos que os reclamados, na tentativa de ganhar face, atribuem as falhas apontadas pela reclamante a terceiros. Neste caso, a falhas no projeto que lhes foi apresentado por ela. A reclamante, porém, assume o piso conversacional, na linha 27, e continua seu relato apontando falhas no serviço prestado ao afirmar, nas linhas 37 e 38, que foi feito um friso aqui que tá errado [que aqui dá, isso aqui não foi feito ]. Ao fazer uso dessa estratégia de impolidez, Sandra agrava, novamente, a face positiva dos reclamados, ao categorizá-los como desinformados, uma vez que fizeram coisas que não deviam, e o que devia ser feito não foi realizado. O reclamado Pedro, por sua vez, interrompe Sandra e ignora o que foi afirmado pela reclamante. Ao dizer não deixa eu só ajudar você posiciona-se de forma “benevolente”, oferecendo “ajuda” a fim de propiciar entendimento/compreensão dos “fatos”. Pedro se posiciona com superioridade, reivindicando *expertise*, ameaçando a face negativa de Sandra, ao tentar impor ponto de vista e simultaneamente ameaçando sua face positiva ao negar legitimidade na informação dada pela reclamante anteriormente, o que em termos de Brown & Levinson (1987), poderia ser classificada como uma estratégia de ameaça à face positiva ao marcar “não pertencimento” ao grupo por ele categorizado como “experts”.

Sandra segue seu relato do ocorrido e continua a usar estratégias impolidas na tentativa de agravar a face positiva dos reclamados, desqualificando-os como profissionais.

#### Excerto 4:

10 Sandra: três mãos de massa, cê coloca o gesso já é (um serviço caro) , pra  
11 diminuir a despesa de massa, todo os meu teto que ele colocou forro  
12 liso eu preciso de três mãos de massa. os três pintores que foram lá  
13 falaram nós temos que dar três mãos de massa pra tirar a imperfeição,

14 por que o tempo inteiro é tudo trincado. as placas todas, você vê as  
15 trincas, as falhas, as faltas. é tudo uma porqueira, uma porqueira .isso  
16 aqui é uma só. só pra você vê ó. isso aqui foi olha- tudo quebrado  
17 as beiradas. tudo quebrado. a minha sala tá assim. isso aqui é minha  
18 sala ó.

No turno conversacional acima, Sandra, na tentativa de garantir legitimidade à suas críticas, faz uso de discurso reportado de outros profissionais, como podemos observar a seguir: os três pintores que foram lá falaram nós temos que dar três mãos de massa pra tirar a imperfeição, por que o tempo inteiro é tudo trincado. Com este ato, a reclamante sinaliza que suas críticas têm fundamento e que o serviço prestado pelos reclamados é de péssima qualidade. Após o ocorrido, Sandra aponta mais uma vez falhas no serviço prestado afirmando você vê as trincas, as falhas, as faltas. é tudo uma porqueira, uma porqueira .isso aqui é uma só. só pra você vê ó. isso aqui foi olha- tudo quebrado as beiradas. Ao fazer uso de tal estratégia, Sandra enfatiza, tanto pelo tom mais alto escolhido, ou seja, ênfase, quanto pela repetição lexical, que o serviço é tudo uma porqueira, uma porqueira, agravando a face positiva dos reclamados.

#### Excerto 5:

18 Pedro: a gente tem serviço, a gente tem serviços bons e executados, tanto é que  
19 nós vivemos disso há dezesseis anos. como você não entende, eu não vou  
20 [discutir contigo. ]  
21 Sandra: [ infelizmente, infelizmente] sabe. por causa de duzentos e cinquenta  
22 reais, eu deixei de fechar com uma firma que é que tem credibilidade na  
23 cidade. infelizmente! sabe aquilo o barato sai caro por causa de  
24 duzentos e cinquenta. eu pondo tudo de melhor na minha casa, por causa  
25 de duzentos e cinquenta reais eu tô tendo essa amolação. é uma coisa que  
26 já tinha que tá pronta. a menina já ( )  
27 [nesse projeto há muito tempo.]

A reclamante, mais uma vez, no intuito de desvalorizar o serviço prestado pelos reclamantes, avalia o serviço de forma negativa. Desta vez, a avaliação é feita pelo uso do advérbio infelizmente, que aparece repetido 3 vezes, como podemos observar, nas linhas 20 e 22. Mais uma vez, pela estratégia impolida de repetição da crítica/avaliação negativa, Sandra gera agravamento da face da competência<sup>9</sup> dos reclamados. Esta repetição da avaliação é feita de forma enfática. Pela repetição, Sandra mostra o quanto ficou insatisfeita e arrependida por ter contratado o serviço de Pedro e Carlos, afirmando que o barato sai caro e está tendo amolação. Com isto faz uma crítica a si mesma - ameaça sua fase positiva ao admitir inadequação da ação - e, por implicatura, mais uma vez, desqualifica os reclamados, se for feita a relação entre serviço barato x baixa qualidade. A audiência segue, e as partes continuam atacando a face do participante oponente como podemos ver abaixo:

#### Excerto 6:

24 Sandra: ah::: cêsnum trabalharam nada!  
25 Pedro: eu não vou discutir com você. [ sandra, eu não vou discutir com você!]  
26 Sandra: cês [ trabalharam três dias gente! ]  
27 [em dois meses vocês trabalharam três dias, cinco dias nem sei,em dois]=  
28 Pedro [você tem o direito. vocês tiveram a- vocês- mas eu não estou ]-  
29 [questionando isso,] não tô questionando isso.  
30 Sandra =[meses ]

No excerto acima temos, mais uma vez, a reclamante usando a estratégia impolida de fazer crítica ao serviço prestado pelos reclamados. Ela inicialmente justifica ter interrompido

---

<sup>9</sup>**Competência** – é a imagem de que o indivíduo é uma pessoa que tem habilidades e que se preocupa com realizações passadas, boa reputação e, conseqüentemente, desempenhará com sucesso ações futuras. Este tipo de face enfatiza valores como: conhecimento, inteligência, sabedoria, experiência, influência, prosperidade. Quando as pessoas reivindicam para si estes valores, querem que os outros reconheçam seu sucesso e respeitem suas aptidões/habilidades/capacidades.

o serviço porque os reclamados não trabalhavam, como mostra a linha 24<sup>ah</sup>::: cês num trabalharam nada!. Ela continua seu relato e criticando o trabalho dos reclamados, cês [ trabalharam três dias gente! ] [em dois meses vocês trabalharam três dias, cinco dias nem sei,em dois]= =[meses], linhas 26,27 e 30, agrava a face da competência dos reclamados, enquadrando-os, de forma implícita, como maus profissionais, que não gostavam de trabalhar.

## **2) Questões interacionais que geram ou podem gerar conflito ou exacerbá-los**

### **a) disputa pelo piso conversacional**

Excerto 07:

27 Pedro: ( ) não é isso aqui não, isso aqui é spot, isso aqui ó spot.  
28 [isso aqui tudo não tudo não, tudo não, não é feito não.]=  
29 Sandra [tá, spot mas tem que ter tem que ter o acabamento. ]  
30 [não foi feito, não foi feito, não foi feito, não foi feito],

No excerto acima temos a reclamante interrompendo o turno do reclamado Pedro, na tentativa de obter o piso conversacional. Nesta interrupção, Sandra nega de forma enfática, como podemos perceber na linha 30, [não foi feito, não foi feito, não foi feito, não foi feito],. A estratégia impolida de negar de forma enfática agrava a face negativa dos reclamados.

Excerto 08:

34 Pedro: =ela tem que comprar um spot, porque como é que você vai fazer um ( )  
 35 de spot se você não sabe o diâmetro que o spot que cê vai precisar, meus  
 36 deus. isso tá equivocado.  
 37 Sandra: ó! outra coisa. isso tudo aqui, foi feito um friso aqui que tá errado  
 38 [que aqui dá, isso aqui não foi feito ]  
 39 Pedro: [não! aí isso aqui tá errado! não, ] não deixa eu só ajudar você. eu  
 41 só fiz esse friso aqui, só esse daqui  
 42 flavia: [não ( ) não (atrapalha) ele]

Desta vez temos o reclamado Pedro interrompendo o turno de Sandra na tentativa de assumir o piso conversacional. Temos uma interrupção desafiliativa, ou seja, Pedro interrompe para desconstruir a versão que a reclamante Sandra apresentava, nas linhas 37 e 38, sobre erros na obra. Com essa estratégia Pedro ameaça a face positiva da reclamante, uma vez que discorda da versão que era apresentada, não a legitimando como crível.

### **b) Interrupções desafiliativas**

Excerto 09:

24 Pedro: essas placas aqui, elas são de encaixe. como elas desencaixam, isso aqui  
 25 é rejuntado. como não rejuntou, porque o marido dela mandou interromper  
 26 Sandra: [ mandou interromper por quê? porque vocês só iam lá pra receber. ]=  
 27 pedro [nesse nesse espaço nã::o, ele não é que ele não conhece nada de gesso,]  
 28 sandra =[só ia lá pra receber.ele falou assim interrompe até que a gente ]=  
 29 pedro [ não, péra um pouquinho, péra um pouquinho, ]  
 30 sandra = [resolva, como é que a gente vai fazer a sala.] o resto não.=  
 31 pedro [não, eu vou, eu vou falar pra você ]  
 32 Sandra: =o resto a gente já tinha combinado. eu gastei mil reais.

Neste excerto temos uma disputa acirrada pelo piso conversacional. Pedro, na tentativa de justificar porque o serviço não estava concluído e apresentava problemas de acabamento,

utiliza a estratégia de escusa<sup>10</sup>, culpando o próprio marido da reclamante pelo ocorrido, ao afirmar, nas linhas 24 e 25, não rejeitou, porque o marido dela mandou interromper. Sandra, discordando do relato do reclamado, utiliza, novamente, a estratégia de interrupção desafiliativa, na tentativa de assumir o piso conversacional e justificar o motivo da interrupção do serviço por seu marido, utilizando a estratégia impolida de apontar falhas, criticar o serviço dos reclamados, que não trabalhavam nada e só iam lá pra receber., linha 26. Com essas estratégias, Sandra agrava, mais uma vez, a face positiva dos reclamados. O reclamado tenta se justificar e ocorre uma nova disputa pelo piso conversacional, como mostram as linhas 27, 28, 29, 30 e 31.

#### Excerto 10:

33 Pedro: quando, como não como não estava ainda em condições de ser feito tudo,  
34 nós passamos na frente. nem a parte elétrica existia, e não pode fazer  
35 gesso sem a parte elétrica cê sabe disso. eles tão querendo passar carro  
36 na frente dos bois. olha só, ele falou comigo ô pedro, mas de fato vocês  
37 vieram aqui e o que ela tá falando é verdade, nós fomos lá e ela pagou.  
38 como tava no processo mensal ela pagou uma pagou duas. eu achei até  
39 legal. eu falei não vamos fazer um negócio. nós acabamos de fazer o  
01 serviço teu, na hora que acabar cê me dá mais quinhentos que eu ainda te  
02 dou trinta dias pra dá os outros quinhentos. eu sugeri isso  
03 [pra você.]  
04 Sandra: [Falou? eu]não sei disso não.

No excerto acima, temos uma nova interrupção desafiliativa por parte da Reclamante no piso conversacional do reclamado. Sandra faz essa interrupção para questionar a informação dada, anteriormente, por Pedro. Ao mesmo tempo em que ela questiona, [Falou., ela discorda, eu]não sei disso não., como podemos observar na linha 04.

Sandra questiona ter havido, por parte de Pedro, a proposta (linhas 39 a 02) de solucionar os

---

<sup>10</sup> (CF. SCOTT 7 LYMAN) Escusa “o falante não admite ter qualquer responsabilidade sobre o problema/falta ocorrido/a. Atribui a fatores externos ou ate mesmo ao consumidor a responsabilidade pelo dano sofrido (Silveira , 2005 )

problemas existentes para a execução da obra (através do discurso reportado). Temos, portanto, um desacordo por contradição. Pedro, em seu relato, afirma que fez uma proposta de pagamento, porém, Sandra discorda, afirmando que não tem conhecimento de tal proposta. Percebemos, neste excerto, que a reclamante interrompe o turno do reclamado para produzir desacordo.

### c) Desacordos

Como em situações de conflito, é comum ocorrer entre as partes desacordos, recorremos ao trabalho de Muntigl & Turnbull (1998), que têm demonstrado que os desacordos são realizados em, no mínimo, três turnos ou movimentos de fala. Um primeiro turno ( T<sub>1</sub>) que será a fonte do desacordo, um segundo turno ( T<sub>2</sub>) em que o desacordo é explicitado e um terceiro turno (T<sub>3</sub>) em que o falante do primeiro turno apresenta sua réplica. Estas ações argumentativas clássicas recebem a denominação de 'provocação', 'refutação' e ' réplica' respectivamente (cf. Hutchby,1992). Uma outra regularidade seria o fato de os desacordos poderem ser categorizados, em função de haver formas recorrentes na produção dos mesmos. Neste sentido, adotamos inicialmente a tipologia proposta por Muntigl e Turnbull (op.cit.) em que os principais movimentos de desacordo poderiam ser categorizados como: (a) **irrelevância** - implica qualificar a contribuição do interlocutor como não-relevante para o tópico em curso (b) **questionamento**- consiste em interrogar o interlocutor sobre a verdade/evidência/ racionalidade do que foi dito ; (c) **contradição** - consiste na apresentação de uma proposição contrária à proposição do falante anterior; (d) **contraposição** - envolve a proposta de um argumento alternativo que permite negociar os diferentes pontos de vista; e (e) **combinação de atos** - alguns destes atos podem co-ocorrer num mesmo turno de fala. Sendo assim, entendemos que a discordância, seria, também, uma importante estratégia de impolidez presente neste contexto

Excerto 11:

06 Pedro: olha, nós fomos indicados pra prestar um serviço ( ) tá,  
07 sandra infelizmente, né.  
08 Pedro: não, aí:: você vai entra num [ mérito que não vai ser julgado ]

09 sandra [ não, isso também não tem a ver ]( )  
 10 Pedro: num va:i, é infelizmente,mas nós já temos (gente) que fala felizmente  
 11 também. já tenho [dezesseis anos ]  
 12 flavia [ n ã o, per ]aí num vão, num vão entrar no mérito

No excerto acima, Pedro, linha08, classifica o ponto de vista de Sandra, linha 07, como irrelevante – discutir o fato de ela estar ou não satisfeita com a indicação deles para fazer o serviço – pois, segundo ele esse fato não esta sendo objetivo da reclamação. Com isto, Pedro desqualifica o argumento de Sandra como pertinente para o que esta sendo discutido na interação.

O desacordo do tipo (1) *irrelevância*, constitui a estratégia que mais ameaça a *face* do outro, visto que ataca , segundo Muntigl&Turnbull, ' *a capacidade social mais fundamental de um conversacionalista que é a de oferecer contribuições conversacionais relevantes*' (op.cit.243).

#### Excerto 12:

33 Pedro: [ se você tem mais noção que a gente tem toda, ]( ) que nós fomos  
 34 indicado pra você nós fomos indicado  
 35 Sandra: infelizmente. o cara que indicou falou comigo, sandra,  
 36 [ me desculpa,] me desculpa.  
 37 Pedro: [ fala não!] duvido que ele fala na minha frente  
 38 Sandra: fala=  
 39 Pedro: [=não fala ]  
 40 Sandra: [ pode chamar] ele aqui=  
 01 Pedro: pod pode falar chamar. ele é meu amigo particular; não fala  
 02 Sandra: infelizm-, ele mesmo falou comigo, ele mesmo falou comigo não deixa prá  
 03 lá não

Sandra segue atacando a face dos reclamados e afirma que quem indicou o serviço dos reclamados pediu-lhe desculpas por tal indicação. Ao fazer uso do discurso reportado, Sandra

procura dar mais credibilidade a sua crítica. O reclamado, Pedro, em seguida, apresenta um desacordo por contradição, como mostra a linha 37. Este tipo de desacordo pelo reclamado se repete na linha 39. Sandra, em contrapartida, também produz desacordo por contradição, afirmando um fato contrário ao fato afirmado por Pedro. Sandra se mantém firme na defesa de seu argumento e continua afirmar que o próprio amigo de Pedro, quem indicou-lhe o serviço, a está a incentivando a reclamar e a garantir seus direitos. Novamente, temos Sandra atacando a face de Pedro.

#### Excerto 13:

23 Pedro: [cê quer dois, ]três vidros, cê que- l, maior, tá entendendo. a  
24 gente não chegou nesse processo porque a gente foi lá várias vezes pra  
25 [discutir a sala]  
26 Sandra: [ Várias. ]  
27 Pedro: nã:::o [ nós fomos lá]  
28 Sandra: [gente, que isso.] cês foram lá duas vezes=  
29 Pedro: =duas vezes, o [ negócio ]  
30 Sandra: [eu marquei com o carlos várias vezes  
31 [pro projeto do vidro.]  
32 Pedro: [não, esquece isso, ] esquece isso esquece isso.

Neste excerto a reclamante Sandra ataca a face positiva dos reclamados ao questionar a veracidade da informação dada por Pedro nas linhas 23, 24, 25. Com o uso de [ Várias., Sandra discorda da informação dada por Pedro, na forma de pergunta, categorizando a informação como inverídica ou, nos termos AC, fazendo um reparo desafiador..Temos, neste excerto, um exemplo de desacordo por questionamento, em que Sandra questiona Pedro da veracidade do que foi dito por ele em seu turno conversacional anterior. Neste excerto, temos Sandra, novamente agravando a face positiva do reclamado, uma vez que expõe inconsistência no relato do mesmo.

#### Excerto 14:

21 Sandra: quando eu tentei ligar pra ele de novo, cê precisava ver eu falei assim  
22 "olha, se a gente não tentar resolver eu vou procurar um advogado". ele  
23 falou, "pode procurar, a gente se vê no tribunal".  
24 [ ele falou barbaridades comigo ]  
25 Pedro: [ não, não falou. sabe o que ele falou] com ela, vão fazer o seguinte  
26 Sandra: eu falei "é uma pena que o gravador digital da embratel não tava  
27 funcionando porque senão eu pegava direitinho essa ligação porque  
28 que a gente [tem como ( gravar )". infelizmente, infelizmente]

No acerto acima, Sandra utiliza mais uma vez a estratégia de discurso reportado para garantir legitimidade à sua argumentação. Desta vez, ela reporta a própria fala de uns dos reclamados, sinalizando que ela havia tentando um acordo anteriormente, porém lhe foi negado, como mostram as linhas 21 a 24. A reclamante agrava a face do reclamado ao afirmar que as coisas ditas por ele eram inconsistentes, falhas, inapropriadas, ao afirmar, na linha 24, [ ele falou barbaridades comigo ]. Pedro, por sua vez, produz uma interrupção desafiliativa, negando de forma enfática, [ não, não falou. sabe o que ele falou] com ela, o relato em curso de Sandra, agravando a face negativa da mesma. Ele utiliza o desacordo por questionamento e tenta iniciar um desacordo por contradição, uma vez que iniciou um relato afirmando ter dito outra coisa com Sandra, e não o que ela relatou em seu turno conversacional. Sandra, insatisfeita com a interrupção desafiliativa de Pedro, na linha 25, assume o piso conversacional, linhas 26, 27 e 28, e lamenta não ter conseguido gravar a telefonema, tentando tornar seu argumento crível.

Percebemos que todos os desacordos são feitos via interrupção. As partes não esperam que a outra termine o seu turno para apresentar o desacordo. Pelo contrário, ocorrem interrupções do tipo desafiliativa quando as partes querem discordar umas das outras. À medida que as partes apresentam pontos de vista divergentes para um mesmo fato ocorrido, os

desacordos aumentam e começam a ocorrer com frequência. Da mesma forma que as interrupções desafiliativas, também, aumentam.

### 3) Estratégia de impolidez de produzir insultos – escolhas lexicais agressivas.

Excerto 15:

28 Pedro: cê vê como é que cê tá equivocada, que cê apresentou mil e trezentos  
29 reais  
30 Sandra: então, meuFilho, então de mil e trezentos cê me deu orçamento de dois  
31 mil, cê tá me dando o cano de quanto então de setecentos né. Setecentos.  
32 Pedro: nã:o. cê tá falando, cê está falando; você está- escreveu aí o que cê  
33 quis (2.0).cê quis (2.0) tá com sua letra aí. não tá com a minha letra.  
34 Sandra: que eu escrevi o que eu quis o quê, meuFilho. eu tenho agenda, eu  
35 tenho agenda! tá vendo. isso é-, isso aí é a gente não ter contrato,  
36 você trabalhar com gente que não tem contrato é uma  
37 p[orcaria! cê tá vendo.]  
38 Carla: [sandra! nós, eu tô- ]eu tô percebendo aqui, exatamente; que nós não  
39 vamos chegar em lugar nenhum.

Passamos agora a observar o uso de estratégias impolidas de insultar o oponente, na tentativa de ameaçar ou agravar a face do mesmo. Insultos ou ofensas serão aqui tratados como uma forma de violência verbal, em que geralmente o agressor se utiliza de palavras - verdadeiras ou não, com exageros ou não - que visam humilhar de alguma forma ou atingir um ponto-fraco da vítima (o insultado). Gírias sexuais ou palavras de baixo calão podem ser ou não consideradas ofensivas dependendo de como estão inseridas no contexto, da forma como são empregadas (como a entonação da voz ou expressões corporais) e também da formação moral dos envolvidos, bem como o nível de intimidade entre as partes, além de outras variáveis.

No excerto acima, temos a reclamante Sandra usando de desdém na escolha lexical meu filho, linhas 30 e 34, para marcar poder em relação aos reclamados. Sandra Recorre ao vocativo “meu filho” para marcar tratamento condescendente de alguém que se posiciona como superior e sinalizar desdém como revide ao fato de Pedro ter enquadrado sua ação como equivocada. Ela sinaliza que o orçamento feito pelos reclamados estava com o valor errado, e eles queriam cobrar mais que necessário, como mostram as linhas 30 e 31. Pedro utiliza a estratégia impolida de desacordo, linha 33, para defender que o orçamento estava correto, uma vez que foi feito pela letra da própria reclamante. Nas linhas 34,35, 36 e 37, Sandra desvaloriza a relação profissional e, aparentemente, atribui a responsabilidade do ocorrido aos reclamados. Sandra utiliza a escolha lexical meu filho nas linhas 30 e 34 para marcar poder em relação aos reclamados. A não existência de um contrato como causadora da divergência em relação ao valor do serviço contratado, referindo-se a este fato como uma “porcaria” o que dará início a uma serie de insultos

Excerto 16:

55	Pedro:	[agora, criou um, criou um]
56		impasse aí, sabe por causa de quê. porque o esposo dela na época, cê
57		falou que- pra ele que era mil e quinhentos pro seu esposo. quando ele
58		me perguntou e era dois mil, ele virou e falou olha, isso aí tá errado.
59		eu tive que falar pro seu esposo que era dois mil.
60	Sandra:	bom [>mas isso é meu e dele isso é meu e dele quem tá pagando sou eu. <]
61	Pedro:	[>você falou fala com ele que é mil e quinhentos (2.0) mas é
01		peçoal]< que cê tá falando eu tenho direito a fala mas ele não gostou,
02		interrompeu serviço.

Neste excerto o reclamado Pedro implicitamente categoriza Sandra como mentirosa, uma vez que ela falou o valor errado do serviço para o marido, com isto agrava a face positiva de Sandra, uma vez que utiliza a estratégia de impolidez de dizer coisas negativas sobre o outro, depreciando-o e ridicularizando-o. A reclamante tenta salvar sua face e se justifica, como percebemos na linha 60, enquadrando esse fato como sendo um problema de ordem

familiar, logo uma informação que fugiria à alçada do reclamado. Porém, o reclamado insiste neste argumento, e afirma que foi justamente por ter mentido sobre o valor do serviço, que o mesmo foi suspenso. Ele, via escusa, atribui responsabilidade à reclamante pelos prejuízos que estão sendo alegados por ela. Desta forma, ele poderia sim, utilizar este argumento para sua defesa. Temos também, nas linhas 60 e 61 uma sobreposição competitiva entre a reclamante e o reclamado, uma vez que ambos competiram pelo piso conversacional, falando simultaneamente. Percebemos que ambos fizeram uso do recurso prosódico de aceleração do ritmo de fala, na tentativa de obter o piso conversacional para si.

Excerto 17:

49	Pedro:	[ não, não importa. ]forro
50		liso é [°forro, minha filha, tá entendendo°.]

No excerto 16, o reclamado endereça sua fala à reclamante, utilizando a estratégia de impolidez de assumir um comportamento paternalista (minha filha) , segundo Culpeper. Desta forma, ele ataca a face da reclamante, ao insinuar que ela não tem competência para julgar o trabalho realizado, já que não tem os conhecimentos necessários. O reclamado ao recorrer à expressão “minha filha”, linha 50, enquadra a reclamante como desinformada sobre o assunto. Mesmo tendo sido pronunciada em voz baixa, essa expressão marca uma assimetria do ponto de vista da posse do conhecimento sobre a matéria (fala do *expertise* X fala do leigo). Ao mesmo tempo em que Sandra é projetada como leiga e inexperiente, o reclamado se alinha discursivamente como perito.

A audiência prossegue e as partes, reclamante e reclamados, começam a fazer uso de estratégias de impolidez pelo uso de escolhas lexicais agressivas e insultos, como podemos observar no excerto abaixo:

Excerto 18:

18	Sandra:	[ah:: carlos como você] <u>é cara de pau</u> , carlos. nós te acordamos nove horas da manhã
19		
20	Carlos:	falou o seguinte "eu não vou fazer porque o cara me cobrou caro pra fazer os vidro[ jateado" ]
21		
22	Sandra:	[ muito cara ]de pau ( ) <u>é pilantra</u>
23	Carlos:	então ficou parado do jeito que tá lá ficou parado porque eles não [( ) ela foi ( ) ]
24		
25	Pedro:	[ por isso é que você ]houve o que você não quer, fala o que quer
26	Sandra:	( ) <u>é pilantra</u> ( )
27	Flavia:	ô gente peraí [ vão ficar calmo ]
28	Pedro:	[tá chamando o ]cara de <u>pilantra</u> , ela tá chamando
29		[o cara de pilantra, que i::sso.]
30	Sandra:	[( ) ele tá mentindo pra você ] eu acord- lucas ligou pra ele acordando [ele, ele falou eu tô dormindo eu ligo pra você daqui meia hora.]
31		
32	Pedro:	[não, não peraí, pô cê chamar o cara de pilantra vira coisa ] pessoal ( ) tá por fora
33		
34	Sandra:	não ligou, passou duas horas eu liguei ( ) ( ) [ mentira] cara como é que
35		
36	Pedro:	tá chamando o cara de pil[antra, ] cê ficou
37		louca
38	Flavia:	sandraperaí, a gente tá aqui ( )
39	Sandra:	cê tem homem que é homem não mente, cara de pau cara, mentira, eu detesto mentira, não gosto de mentira nem de criança mentirinha besta. ( ) homem, isso pra mim num é homem, é <u>moleque</u> . é igual o lucas falou o problema é fazer serviço com <u>moleque</u> , entendeu. ele é homem ( ) ((barulho de soco na mesa))
40		
41		
42		
43		
44		
45	Carlos:	nós tratamos com ele depois=
46	Pedro:	=cê vê como é que a gente ( ) telefone dela. aí ela num quer que ele não fala o que quer, não tem jeito ( )
47		
48	Sandra:	que isso, falar que eu tô mentido, como é que cê fala que eu tô mentindo cê é cara de pau pra falar que eu tô mentindo, cê sabe que eu te ( ) que isso.
49		
50		
51	Pedro:	cê é mulher mas é uma pessoa cê ficou louca. ( )
52	Flavia:	peraí gente. não peraisandravamo com calma, não , não gente, aqui não é pra bater boca não. a gente tá aqui pra tentar resolver da melhor maneira possível. num num vão bater boca não, sandra, por favor.
53		
54		

Nas linhas 18, 19, 22 e 26, a reclamante faz escolhas lexicais consideradas impolidas, como, por exemplo, o uso dos insultos como *cara de pau* e *pilantra*. Ela ataca a face do reclamado com tais escolhas e usa a estratégia de repetição para reforçar tal ação. O reclamado, não satisfeito com tais acusações, utiliza, também, a estratégia de impolidez de usar escolhas lexicais impolidas e chama a reclamante de *louca*, como podemos observar na linha 27. Percebemos que estes insultos, tanto por parte do reclamado, quanto da reclamante,

são ditos com uma certa ênfase, ou seja, as partes atacam a face uma das outras, não apenas pelo que é dito, mas também, pela forma como é dito.

Percebemos que há uma gradação nos insultos. Eles começam mais amenos como mentiroso, mau caráter, irracional e chaga a insultos mais graves como moleque, louca, pilantra e cara de pau, o que gera um escalonamento do conflito.

Como a discussão entre as partes se transformou em bate-boca, a mediadora, na tentativa de exercer controle sobre o encontro, chama a atenção dos oponentes para a necessidade de os mesmo se aterem à agenda tópica do evento, evitando assim ataques de ordem pessoal. A reclamante, além de expressar agressividade em suas escolhas lexicais, extravasa sua raiva dando socos na mesa, conforme registrado nas linhas 39 à 44. A mediadora, mais uma vez, tenta exercer controle sobre a interação, explicando, nesse momento, as regras até então tácitas – para esse tipo de atividade - são admitidos desacordos desde que estes não se transformem em “bate-boca”. Ou seja, o uso de estratégias de impolidez tem um limite, mesmo nos contextos jurídicos, e quando parte para a ofensa pessoal, chega-se a este limite. Isso é reconhecido, inclusive, pelos reclamados, que sinalizam que a discussão chegou num ponto crítico, como podemos observar no próximo excerto.

Excerto 19:

07	Carlos:	[ ( ) então eu vou levantar e vou embora
08	Sandra:	[ isso nunca foi falado pra mim carlos. o carlos [ virou pra mim]
09	Flavia:	[ não perai, ]ô seu
10		Pedro
11	Sandra:	falou que eu tenho que pagar mil reais [ pra terminar o serviço]
12	Pedro:	[ que é isso ué,então] vou
13		levantar e vou embora, essa mulher é louca rapaz.ela fala o que ela quer
14		depois fala que não falou. eu te propus isso aqui, você falou que não
15		tem dinheiro (2.0) quê isso.

O reclamado Carlos, após os insultos de Sandra, e da mesma ter perdido o controle emocional da situação, dando socos na mesa, ameaça levantar e ir embora, na tentativa de

encerrar o encontro, como podemos observar na linha 07. Pedro ameaça tomar a mesma atitude, uma vez que para ele, Sandra não estava querendo chegar a um acordo. É preciso, então, que uma outra mediadora, advogada do PROCON, intervenha na audiência e a encaminhe para o encerramento, pois as partes não chegavam num consenso, apenas faziam usos de estratégias impolidas, na tentativa de atacar a face uma da outra, como mostra a seguir:

#### Excerto 20:

28 Carlos: ele falou "ó o cara me cobrou muito caro pra fazer o vidro eu não vou  
29 fazer o vidro". aí ele ainda me mostrou, no quarto aonde ela tá falando  
30 ali, no projeto que ela fez com a (gessoteto) teria forro igual cê tá  
31 vendo aqui. nós sugerimos (tipo isso aqui) só que fechando no teto, tá .  
32 não é forro liso igual a gesso teto ia fazer ((barulho do aparelho de  
33 som)). era ( ) morrendo no teto lá em cima. eu peguei e falei com ele,  
34 "ó eu quebrei aqui que vou ter que passar a fiação" porque tanto é que a  
35 casa dela tava tão atrasada o processo de gesso que não tinha a parte  
36 elétrica, porque pra gente entrar com o gesso teria que ter a parte  
37 elétrica. aí o marido dela falou "não cês podem fazer o gesso depois eu  
38 me viro pra fazer a parte elétrica". cê entendeu. agora o que ela tá  
39 falando que eu não fui que ela tava com o projeto, é mentira porque eu  
40 [fu ela o marido dela ]  
01 Sandra: [ah:: carlos como você] é cara de pau, carlos. nós te acordamos nove  
02 horas da manhã  
03 Carlos: falou o seguinte "eu não vou fazer porque o cara me cobrou caro pra  
04 fazer os vidro[ jateado" ]  
05 Sandra: [ muito cara ]de pau ( ) é pilantra

No momento em que Sandra utiliza a estratégia impolida de insultar os reclamados, recorrendo a expressões como [ muito cara ]de pau ( ) é pilantra, como mostra a linha 05, ela está agravando a face positiva dos reclamados, atingindo valores

como orgulho, honra e dignidade dos mesmos. O uso destas estratégias de impolidez são decorrentes da forma como os participantes enquadram o evento de fala em curso. A partir do uso de tais estratégias, podemos dizer que a reclamante, Sandra, enquadra o evento como uma verdadeira arena, um duelo, em que agressões verbais e ofensas pessoais são permitidas.

#### Excerto 21:

15 Pedro: [não, não peraí, pô cê chamar o cara de pilantra vira coisa ] pessoal  
16 ( ) tá por fora  
17 Sandra: não ligou, passou 2 horas eu liguei ( ) ( ) [ mentira] cara como é que  
18 Pedro: Ta chamando o cara de pil[antra, ] cê ficou louca  
19 Flavia: sandraperaí, a gente ta aqui ( )  
20 Sandra: cê tem homem que é homem não mente, cara de pau cara, mentira, eu  
21 detesto mentira, não gosto de mentira nem de criança mentirinha besta.  
22 ( ) homem, isso pra mim num é homem, é moleque. é igual o lucas falou o  
23 problema é fazer serviço com moleque, entendeu. ele é homem ( )  
24 ((barulho de soco na mesa))

Os ataques e agravamentos à face são esperados nas audiências de conciliação, um evento de constantes conflitos. Sandra utiliza várias estratégias discursivas para subestimar os reclamados e, ao mesmo tempo, supervalorizar a sua própria imagem. Pela repetição enfática de insultos, a reclamante procura reposicionar os reclamados ao afirmar, a partir da linha 20, que eles não poderiam ser qualificados como “homens”, no sentido literal da palavra, que pressupõe uma pessoa adulta com nobreza de caráter e dignidade. E um cidadão que não é digno dos nobres adjetivos, que fala mentiras e ludibria as pessoas, deve ser qualificado como “moleque”, como podemos observar nas linhas 20, 22 e 23, quando Sandra afirma que homem que é homem não mente. Isso pra mim num é homem, é moleque. Decorrente desse enquadramento, forma-se, então, a imagem de alguém que não se preocupa com o cumprimento dos seus deveres, de um profissional que merece ser desacreditado pela

sociedade e perder seu *status* de profissional competente. Desta forma, a reclamante ataca, novamente, a face da competência dos reclamados.

Ao mesmo tempo, Sandra tenta se alinhar como uma pessoa honesta, digna e íntegra, que não aprova mentira de qualquer espécie, ao afirmar, nas linhas 20 e 21 *mentira, eu detesto mentira, não gosto de mentira nem de criança mentirinha besta. Seu julgamento é reforçado pela estratégia da repetição (Tannen, 1989) da expressão “mentira” que, direcionada aos reclamados, desconstrói o perfil por eles defendido de profissionais ideais e, sobretudo, honestos. Com esses argumentos, a reclamante defende suas virtudes e sua dignidade própria. Porém, esses atributos não são legitimados pelos reclamados.*

Dessa forma, empregando e repetindo insultos como “cara”, “cara de pau”, “pilantra” e “moleque”, Sandra agrava o conflito e mantém o desalinhamento entre as partes. Na verdade, a audiência foi convocada para se tentar estabelecer uma conciliação, um acordo entre as partes. Entretanto, Sandra assume uma postura que não converge para o entendimento. Muito pelo contrário, sinaliza a todo o momento sua disposição para o confronto direto. Ela continuamente nega todos os valores associados à face de autonomia<sup>11</sup> dos reclamados, como a maturidade, a confiabilidade e a autossuficiência. Dessa forma, os participantes se afastam do propósito do encontro, ainda mais considerando que Flávia não exerce a posição social discursiva de mediadora, na medida em que se exime do poder de atenuar as constantes ameaças às faces e conduzir a audiência na direção de um possível acordo.

Excerto 22:

---

<sup>11</sup>Lim (1994:211) defende, a face da **autonomia** como a imagem de que a pessoas está no controle de sua própria face, isto é, tem virtudes de uma natureza “madura” e de um adulto responsável. Este tipo de face inclui valores como: independência, iniciativa, criatividade, maturidade, compostura, confiabilidade, auto-suficiência. Quando as pessoas reivindicam estes valores para si mesmas, desejam ficar livres da interferência, controle ou imposição dos outros (Brown &Levinson, 1987).

14 Pedro: [pois é,] porque eu não quero trabalhar com[ você. isso aí é: relativo ]  
 15 Sandra: [não tô acostumada a trabal]  
 16 har com <moleque> ((barulho de soco a mesa)) porque ele pra mim ele tá  
 17 sendo moleque, entendeu. homem que é homem não faz isso, tá.. tá  
 18 chamando os outros de [ mentiroso eu não ( ) ]  
 19 Pedro: [ não fala o que você nã]o quer não sandra, a  
 20 gente vai falar o que a gente quer, se limita

No excerto 23, percebemos que Sandra perde o controle emocional dando socos na mesa. A reclamante utiliza, novamente, a estratégia impolida de insultar os reclamados, enquadrando-os como moleques, ou seja, pessoas sem compromisso, sem responsabilidades, não sendo, portanto, dignos de confiança, agravando novamente a face dos reclamados, que não são dignos de ser considerados homens, como mostram as linhas 17 e 18. Sandra, neste caso, ataca a moral dos reclamados, desqualificando-os como homens de verdade, ou seja, ela os enquadra como moleques, que não honram com seus compromissos.

#### Excerto 23:

27 Carlos: [ ( ) então eu vou levantar e vou embora  
 28 Sandra: [ isso nunca foi falado pra mim carlos. o carlos [ virou pra mim]  
 29 Flavia: [ não peraí, ]ô seu  
 30 Pedro  
 31 Sandra: falou que eu tenho que pagar mil reais [ pra terminar o serviço]  
 32 Pedro: [ que é isso ué,então] vou  
 33 levantar e vou embora, essa mulher é louca rapaz.ela fala o que ela quer  
 34 depois fala que não falou. eu te propus isso aqui, você falou que não  
 35 tem dinheiro (2.0) quê isso.  
 36 Sandra: ah, tá bom, ah você fala o que cê quer ( ) então pronto. vocês queriam  
 37 mais mil reais eu falei que eu não dava.  
 38 Pedro: não quero mil reais não, não preciso de dinhei[ro seu não, eu trabalho ]  
 01 Sandra: [ah não, então me devolve,]  
 02 me devolve quebra tudo que tá [lá e me devolve eu fico satisfeita]

Segundo Goffman (1967), todas as pessoas, a partir da interação no mundo social, teriam internalizada a necessidade de dar mútuo suporte às faces. A própria organização da sociedade prevê a preocupação com os desejos de face dos outros. Se não houver isso, poderá ocorrer uma ruptura social e o evento, então, se desfaz. Em função disso, o reclamado Carlos ameaça abandonar a audiência devido aos ataques pessoais provocados pelos insultos de Sandra, como podemos observar na linha 27, [ ( ) então eu vou levantar e vou embora.

Pedro se alinha a posição de Carlos e também se mostra ofendido com os insultos recebidos e, também, ameaça abandonar o encontro, linhas 32 e 33. Tendo sua face agravada durante o encontro e na tentativa de contrapor-se aos argumentos da reclamante, Pedro utiliza a estratégia impolida de dizer coisas negativas sobre a reclamante, com o intuito de agravar a face de Sandra, enquadrando-a como louca, como mostra a linha 33. Pedro utiliza tal estratégia como resposta ao comportamento verbal agressivo da reclamante, que empregou expressões como “pilantra”, “cara de pau” e “moleque”, Pedro passa a projetar discursivamente Sandra de forma negativa, qualificando-a como “louca”, a fim de desmerecer toda a argumentação da consumidora e, conseqüentemente, de sua reclamação.

Cabe aqui atentar para o sentido da expressão “louca” usada para designar Sandra. O louco, em nossa sociedade, é uma pessoa desacreditada e desconsiderada, não tem voz legitimada. Qualificar uma pessoa de tal forma automaticamente desconstrói sua boa imagem pública reivindicada. Além disso, alguém enquadrado como louco não sabe o que diz e não merece o crédito das outras pessoas. Por isso, Pedro ameaça ir embora. Ao insultar Sandra como louca, Pedro atualiza um enquadre “fora de si”, que tem como efeito a inversão dos papéis. Ao perceber que a reclamante se exaltou demais e que passou a desferir ofensas graves sobre eles, ameaçando e agravando suas faces, Pedro procura posicionar-se como

vítima da reclamante, que é enquadrada como uma pessoa descontrolada e não sabe o que diz. Logo, o ofensor passa efetivamente a ofendido e é a ele que se deve, então, oferecer algum tipo de reparo. Esse realinhamento é, de fato, muito proveitoso, do ponto de vista discursivo, para o reclamado. Este almeja recuperar sua face, abalada desde o início da audiência pela reclamante.

#### 4) Quando a impolidez gera um impasse para o acordo. Os limites da impolidez.

Excerto 24:

12 carla: agressões, gente, não vai chegar a [ lugar nenhum]  
13 Pedro: [mas ela, mas ]ela num veio fazer  
14 [acordo, ela veio desabafar, pô.]  
15 Sandra: [eu vou falar ele vai falar é ]muito complicado  
16 carla tá, então aqui nós estamos aqui pra tentar uma conciliação, esse negócio  
17 já começou errado a partir do momento que não existe um contrato de  
18 prestação de serviço entre as partes,[ tá. então ]  
19 Pedro: [ isso aí ]já é um fato  
20 consumado  
21 carla: uma coisa que começa errado acaba=  
22 Sandra: =exatamente  
23 carla: acabando errado também, [então mas a intenção]  
24 Sandra: [e até me ( ) ]  
25 carla: dessa reunião aqui hoje é uma conciliação, tá. chegar num acordo em  
26 comum. agora, discuti::r, trocar ofensas, não vai chegar a lugar nenhum.  
27 então cada um tem que manter a calma e tentar entrar num acordo, porque  
28 se não entrar, vai sair daqui do mesmo jeito que entrou, tá. então a  
29 gente tem aqui que se acalmar, ver a proposta de cada um e ver se há  
30 acordo e se não há. se não houver não vai ter jeito de resolver aqui.  
31 cês vão ter que ir na justiça resolver, entendeu. porque não existe um  
32 contrato de prestação de serviço pra gente dizer se foi descumprido o  
33 prazo, se foi descumprido forma de pagamento, se foi descumprido forma  
34 de serviço a ser executado. não existe nada por escrito que a gente  
35 possa discutir em cima. então a gente tem que usar aqui o bom senso, tá?  
36 você contratou um serviço, tá insatisfeita, não foi feito no prazo  
37 devido. eles alegam também [ que:::]

Como as partes, reclamante e reclamados, faziam uso de diversas estratégias de impolidez para ameaçar/agravar, tanto a face positiva, quanto negativa da parte oponente, a mediadora faz uma nova intervenção tentando cessar o uso impolido da linguagem. Carla sinaliza que as partes estão agredindo umas às outras, linha 12. Pedro por sua vez, enquadra o comportamento da reclamante na audiência, como um desabafo, linhas 13 e 14. Desabafar é um comportamento, que na visão dos reclamados não é pertinente neste contexto. Ou seja, Sandra deveria tentar um acordo e não apenas desabafar. O ato de desabafar é enquadrado como um comportamento emocional e ter uma atitude envolvida/controlada pela emoção, desqualifica a parte como uma disputante competente neste contexto. Desabafar parece ser visto como algo não-racional Na linha 25 Carla enquadra o encontro como conciliação e não uma arena para discussão e trocas de ofensas, insultos. A mediadora mostra que é necessário manter a calma para que seja possível chegar a um acordo, sinalizando que o uso impolido da linguagem atrapalha esse acordo.

#### Excerto 25:

39 Carla: que não foi feito, que hou-, que houve problemas. então, cada um tem o  
40 seu lado, os seus as suas razões. nós estamos aqui pra tentar chegar num  
01 consenso. se for possível, ótimo. se não for, cês vão ter que resolver  
02 isso em outro lugar, entendeu. com perícias técnicas, com processos  
03 judiciais, tá.  
04 Sandra: ãhn, rãh  
05 Carla: aqui é conciliação. discutindo nós não vamos chegar numa conciliação.  
06 então eu pergunto, há meio de algum acordo, tem como eles terminarem o  
07 serviço  
08 Pedro: é o que nós propor, a gente vai propor isso=  
09 Carla: =só um minuto

Como as partes usaram inúmeras estratégias de impolidez e ataques às faces não foi possível chegar a um acordo. As partes não abriram mão das posições antagônicas a respeito do serviço prestado até o momento. Desta forma, a mediadora propõe encaminhar o caso para a justiça comum, para que um perito possa avaliar o serviço executado, uma vez que, no PROCON, não existe tal serviço.

#### Excerto 26:

38 Carla: infelizmente num (5.78). é uma pena não conseguir resolver isso logo né.  
39 porque normalmente nessas reuniões a gente consegue chegar num consenso.  
40 foi pago mil reais, o que foi feito lá por exemplo dá, foi feito mais  
41 ou menos mil, morre por aqui, ninguém deve ninguém. ou foi feito  
01 oitocentos, te dou duzentos, ou foi feito mil e duzentos cê dá me deve  
02 duzentos. sempre chega-se num consenso, mas infelizmente, com vocês  
03 aqui, a gente não tá conseguindo chegar a conclusão nenhuma. (1.46) e  
04 pelo o que eu já vi, a Flávia já ficou aqui a bastante tempo, já tentei  
05 intervir e continua o mesmo impasse, né. então a gente (2.66) vai  
06 depender de opiniões de terceiros especializados pra avaliar esse caso,  
07 principalmente porque não existe um [contrato ]  
08 Sandra: [contrato, hum-hum]  
09 Carla: pra gente se basear em tempo de execução de serviço, em realmente o que  
10 que foi contratado.. então é bom até pra aprender né. acho que até pra  
11 ambas as partes. o contrato poderia servir de ( ) para os dois né.  
12 Sandra: com ( certeza )

Antes de encerrar o encontro, a mediadora avalia de forma negativa o encontro ocorrido, infelizmente num (5.78). é uma pena não conseguir resolver isso logo né. porque normalmente nessas reuniões a gente consegue chegar num consenso, e afirma que a atitude das partes em ameaçar/agravar a face do oponente, dificultou que se chegasse a meta/fim das audiências de conciliação do PROCON, que é o acordo, conseguido na grande maioria dos casos. Com esta análise, percebemos que como

muitos estudiosos afirmam, no contexto jurídico, por as partes apresentarem pontos de vista antagônicos, é, realmente, comum o uso de uma linguagem mais agressiva, porém, quando esses ataques à face do oponente tornam-se pessoais é necessário uma intervenção por parte da mediadora, ou seja, existe um limite para o uso de linguagem agressiva mesmo quando diferentes graus de conflito são esperados. As partes utilizaram inúmeras vezes estratégia de desacordo, recorrendo frequentemente a interrupções desafiliativas, ignorando o direito ao piso conversacional da parte oponente, fazendo uso constante de insultos de natureza pessoal, a audiência foi enquadrada como bate-boca pela mediadora, ou seja, essas estratégias mudaram o enquadre do encontro, de lugar propício para resolução do conflito para lugar de bate-boca, perdendo o caráter institucional do encontro. Sendo assim, podemos afirmar que o uso constante das estratégias de impolidez dificulta que o acordo entre as partes aconteça.

## **Audiência 02**

### **OK Veículo**

Esta audiência denominada OK veículos tem os seguintes participantes José (Reclamante 1), Lucas (Reclamado), Pedro (Reclamante 2- amigo do consumidor), Marta (Atendente – Mediadora 1), Ana (Mediadora 2- advogada do Procon). O consumidor (reclamante) foi ao PROCON porque comprou um carro usado que apresentou defeitos no prazo da garantia. Mas o reclamado não quis cobrir a garantia porque, segundo ele, o defeito apresentado pelo carro não é coberto pela garantia, uma vez que esta só cobre motor e caixa. Temos aqui dois pontos de vista sendo contrastados, ou seja, o reclamante alega que o prazo de garantia é de noventa dias, então o reclamado teria que de responsabilizar pelos defeitos apresentados pelo carro.

Em contra partida, o reclamado diz que a garantia é de noventa dias, mas apenas para motor e caixa. O resto não é de sua responsabilidade porque o carro é usado.

### 1) Apontar falhas/fazer crítica/expor inconsistência

Excerto 27:

12	Marta	então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da loja
13		ele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.]
14	Lucas	[garantia ] de motor e
15		caixa.
16		(0.8)
17	Marta	é só motor e caixa? =
18	Lucas	= só motor e caixa. (0.2) a garantia cobre.
19		(1.2)
20	Lucas	pode procurar sabe-<se o carro tiver fundido, (.) ou a caixa
21		quebrar, a responsabilidade é >do do do< de quem vendeu.
22		(0.5)
23	Marta	pois [é-]
24	Lucas	[e ] recomendação:- sobre a documentação de carro roubado.
25		isso aí é:- (0.8) a lei: fala, muito claro isso. =
26	Marta	= ↑unhum,

Logo no início da audiência, a mediadora começa a reportar a fala do reclamante, apresentando o motivo pelo qual ele faz a reclamação e que ele tem noventa dias de garantia como podemos observar nas linhas 12 e 13. Esta versão da reclamação é contestada pelo reclamado, que ao dizer “só motor e caixa. (0.2) a garantia cobre.”, sinaliza que a garantia cobre somente os problemas apresentados no motor e na caixa do carro e em nenhuma outra parte, desconstruindo desta forma a versão apresentada pelo reclamante reivindicando indenização dos gastos efetuados para o conserto do carro, já que estaria coberto pela garantia de noventa dias. Ele utiliza a estratégia impolida de expor inconsistência na reclamação feita pelo reclamante, agravando, portanto, a face positiva do reclamante. Desta forma, o reclamado assume um ponto de vista antagônico ao do reclamante. A mediadora, na linha 17, utiliza a estratégia impolida de questionar veracidade da informação prestada pelo reclamado, ameaçando, portanto, a face positiva do mesmo. O reclamado por sua vez, agrava a face positiva da mediadora, ao afirmar, de forma implícita, nas linhas 20 e

21, que a mediadora não tem os conhecimentos legais sobre garantia de carro usado. Ele utiliza a estratégia impolida de contestar a expertise da mediadora, sugerindo que esta se informe melhor sobre a questão, colocando em xeque a competência da mesma. A audiência segue, e o reclamado, na tentativa de ganhar face, diz que a informação dada, anteriormente, sobre a garantia só cobrir motor e caixa é crível, baseada na lei, como mostram as linhas 24 e 25. Com esta informação, o reclamado reivindica para si a face de um profissional de bom caráter, que se baseia nas leis em suas relações comerciais. De acordo com a sua interpretação sobre a lei, a garantia deve cobrir apenas motor e caixa de carros usados e isto está muito claro. Desta forma o consumidor não teria motivos para fazer tal reclamação, uma vez que ela não apresenta bases legais.

A mediadora desconstrói o ponto de vista do reclamado e usa um contra-argumento, agravando, portanto, a face positiva do mesmo, ao contestar sua versão do que diz o Código de Defesa do Consumidor e seu artigo 26(?), como podemos observar no excerto abaixo.

Excerto 28:

19	Marta	vo[ cê ofe re ce o] servi[ço, você [ tem que dar::] uma::
20	José	[pode dar uma olhada.] ((achou algo no jornal))
21		[(no valor.)
22	Pedro	[(t e r i a de t e : r-)] <teria
23	Marta	garan ]ti[a::-
24	Pedro	de ter-]
25	Lucas	[a garantia eu de::i, uai. [c a i x a e [ motor ]
26	Marta	[que é um ser[viço bom, e]
27	Lucas	tá na garantia.]
28	Marta	que [não vai dar] defeito nenhu=-

Neste fragmento analisado, a mediadora Marta diz que quando se oferece um produto, a pessoa tem que ser responsável por ele e dar uma garantia que o serviço prestado é bom e que não vai dar nenhum defeito, como mostram as linhas 19, 23, 26 e 28. Marta estabelece uma relação de dependência direta entre prestação de serviço e qualidade do mesmo como

sendo uma condição necessária. Desta forma, ela desconstrói o argumento do reclamado de que ele só teria que cobrir os defeitos apresentados pelo carro no motor e na caixa. A mediadora, implicitamente, desqualifica os serviços prestados pelo reclamado, uma vez que o carro vendido apresentou problemas. Após o impasse que se estabeleceu na tentativa de negociação de um acordo entre as partes, há a intervenção de Ana, advogada do PROCON que se alinha a posição defendida por Marta como podemos observar no excerto 3.

Excerto 29:

59	Ana.:	[noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa. noventa dias é
01		garantia legal. não é garantia que <u>vocês</u> estão dando. é garantia
02		que [ a L E I dá. (.) tá:?
03	Lucas	[não, mas a garantia que a gente dá] perante a nota, é a
04		garantia de motor e caixa do carro =
05	Ana	= a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa dias. noventa
06		dias quem dá é a lei. =
07	Lucas	= então
08	Ana	mesmo se você não desse garantia nenhuma:,
09	Lucas	a lei [ já dá ]

No fragmento acima Ana vai discordar, usando um desacordo por contraposição, da versão apresentada, anteriormente, pelo reclamado, de que segundo a lei só se deve dar garantia de motor e de caixa aos carros usados, ao dizer que a garantia tem que cobrir tudo e não só motor e caixa. Ao apresentar seu ponto de vista sobre o ocorrido, ela não legitima a face de “expert” reivindicada pelo reclamado no início da audiência, porque Ana, que é advogada informa que a lei determina que em 90 dias a garantia é sobre o carro total, e não apenas sobre o motor e caixa, como o reclamado afirmou. Com isso, ela agrava a face positiva de Lucas, ao posicionar sua versão como inconsistente, ou seja, o que o reclamado diz estar na lei é falso, não tem sustentabilidade.

Tendo seu argumento desconstruído e na tentativa de ganhar face, o reclamado passa, então, a usar outros argumentos que justifiquem o motivo pelo qual ele não teria que dar

garantia aos problemas apresentados pelo carro. Como, por exemplo, dizer que o reclamante teve oportunidade de escolher/avaliar o produto como podemos observar no excerto abaixo:

Excerto 30:

55	Lucas	Aí, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro. aí >ele
56		falou assim<, então eu vou escolher outro carro. >(então) cê< fica
01		a vontade. escolheu um gol.(.)levou o gol pro mecânico dele. (.)o
02		mecânico reprovou o carro.(.)ele voltou. aí ele escolheu um
03		monza(0.5)levou o monza no mecânico. (0.2) o monza tá tudo certo.
04		tá. serve pra você. serve. Ficou com o monza. (1.0) levou o monza.
05		no dia que: >no, no,< depois no sábado, o monza apareceu um
06		defeito, quebrou a: um- uma balança lá. (0.5) ele ainda me ligou,
07		foi mandado arrumar a balança. agora depois de três meses ou dois
08		meses que >(tem- que ele me) comprou o carro,< ele me trouxe essa
09		reclamação, dizendo que tem algumas coisas- que foram <u>gastas</u>
10		algumas coisas no (.)carro. <agora o que foi gasto no carro, (0.2)
11		eu <u>nem</u> sei o quê que é. nem vi.

No excerto acima, com o intuito de sustentar seu ponto de vista, o reclamado diz que o consumidor levou o carro ao mecânico que era de sua confiança e que de acordo com o mecânico o carro não apresentava problemas. Ao afirmar que o consumidor confirmou que com “o monza tá tudo certo”, linhas 03 e 04, ele sinaliza que o carro não apresentava nenhum problema, ou seja, o carro estava em ótimas condições na ocasião da venda. Desta forma, ele utiliza a estratégia impolida de contestar a racionalidade da ação de reclamar do reclamante, uma vez que o carro estava em ótimas condições e foi aprovado pelo mecânico. Se o carro apresentou defeitos, foi por conta de mau uso. Sendo assim, Lucas agrava a face positiva do reclamante, ao fazer uma reclamação ilegítima, e continua a defender seu ponto de vista apresentado, posicionando o consumidor como irracional, como podemos observar abaixo:

Excerto 31:

17	Marta	[o consumidor] se sent[iu lesa::]do.=
18	Pedro	[aqui a-ı](mostra alguma
19		coisa a José))
20	José	<esse cabo de ignição, um cabo de vela que ele teve que trocar, =
21	Lucas	=se sentiu lesado mas (.) >>a partir do momento- a gente não
22		enganou ele em nada. ele <u>levou</u> o carro no mecânico dele, o mecânico
23		Dele, o mecânico <u>aprovou</u> o carro pra ele comprar.<<

24		(1.2)
25	Lucas	porque se o carro tivesse ruim, ele não tinha comprado o carro.

Neste fragmento, Marta utiliza a estratégia impolida de questionar a ação do reclamado, afirmando que o reclamante se sentiu lesado com a compra do carro, como podemos observar na linha 17. Ao fazer uso de tal estratégia, Marta ameaça a face de Lucas. O reclamado mantém seus argumentos e, na tentativa de ganhar face, diz que o consumidor não foi enganado em nada. Ele argumenta, mais uma vez, que o consumidor teve a oportunidade de ir ao mecânico que quis, de observar se o carro apresentava algum problema, e que o carro estava bom, porque se estivesse ruim ele não o teria comprado, se o fizesse seria um ato “irracional”.

O reclamado segue com mais argumentos que sustentam a reclamação como improcedente, com isto, o reclamado posiciona o reclamante como alguém que não está agindo de boa-fé. Este enquadre é prejudicial a imagem do consumidor porque um dos princípios que deve reger as relações de consumo é o princípio da boa-fé. Desta forma, o reclamado agrava a face do consumidor como não sendo um litigante honesto, de boa-fé. Temos um embate de pontos de vista antagônicos, marcados por desacordos, como podemos ver no excerto a seguir:

Excerto 32:

41	José	num tem condições.]
42	Lucas	c o n d i ç õ e s] de comprar:, =igual ele alego::u. que não tinha
43		condição (nenhuma) de comprar [e pagar ] e m d i : : a,]
44	José	[>eu não-]não. eu:: a: eu] não
45		aleguei que eu tenho condição de pagar [não.<
46	Pedro	[( )
47	José	[cê que tá falando]
48	Pedro	[<(quem) vai sab]er?,
49		(.)
50	Lucas	ninguém [for[ç o u e l e] a comprar NADA.
51	Marta	[( )
52	José	[ele tá falando.] >eu te- eu tenho

53		[ tanta condição de pagar, ] que
54	Lucas	[ninguém forçou ele a comprar na::da.]
55	José	tem dois meses-<
56	Lucas	enten[deu?,

No excerto acima, o reclamado interpretar a expressão “não ter condições”, usada pelo reclamante, com o significado de o consumidor não ter “condições” financeiras de comprar o carro (Não podia tê-lo comprado), desta forma ele contesta a ação do reclamante, agravando a face negativa do mesmo. O reclamado afirma que mesmo sem condições, o reclamante comprou o carro porque ele quis, ou seja, ninguém o forçou a comprar nada, procurando, desta forma salvar sua face de comerciante honesto. O reclamante, por sua vez, usa a expressão “não ter condições”, com o significado de algo absurdo – pagar prestações e o alto valor de conserto.

Desta forma podemos observar que no decorrer da audiência o reclamado buscou argumentos para manter/sustentar o ponto de vista defendido de que ele não teria que dar garantia pelos defeitos apresentados pelo carro.

Em contrapartida, temos agora uma série de estratégias de impolidez utilizadas pelo reclamante para desmentir/desconstruir o que é defendido pelo reclamado, como podemos observar nos excertos abaixo:

### Excerto 33:

08	José	aí peguei um monza, >levei no mecânico, o mecânico tava bo-=olhou
09		o: carro,< o motor é carro usado.=não ia mexer no carro?, (.) olhou
10		o carro tava bom. (.) certo. (0.5)
11	Marta	unh[um.
12	José	[<aí o primeiro dia que eu peguei o monza,=peguei o monza no
13		sábado, (0.8) no sábado (.) o monza já quebrou a balança não sei o
14		quê que aconteceu lá que eles (não teve- o defeito no coisa- =>>no
15		primeiro dia.<< (.) no tempo (.) do- levei- isso aconteceu de
16		tarde,= peguei o monza (.) lá por volta de dez_onze horas da manhã,
17		(0.2) fiquei trabalha:ndo, depois fui pro lava-a-jato, (1.0) saí de
18		lá com o carro cinco horas da tarde, parei o carro na pru- >>dente
19		de Moraes, depois<< que eu liguei o carro, (0.5) deu defeito.
20		>acusou o defeito.= aí na mesma hora ligamos pra ele. (1.0) ah não,
21		vê o quê que cês podem fazer aí deixa em um- (.) estacionamento que

22		a gente resolve na segunda-feira.< conseguimos:- arrumar o negócio
23		lá e levamos no mecânico no sábado mesmo.
24	Marta	unh[um?,
25	José	[aí o cara deu uma olhada, >tal tal <. (0.5) aí não suspeitou de
26		nada porque o carro voltou:: (. )ao normal.

No excerto acima observamos um primeiro contra argumento que o consumidor (reclamante) utiliza. De acordo com o reclamante os defeitos do produto não eram visíveis, desta forma ele desconstrói a acusação feita pelo reclamado de que ele levou ao mecânico e que o mecânico deveria ter visto o defeito. Ele procura ganhar face e ameaçar a face do reclamado. Nas linhas 25 e 26 ele diz que o mecânico ao qual ele levou o carro não suspeitou de nada uma vez que o carro voltou ao normal. Outro argumento que ele utiliza para sustentar sua reclamação é o de que o conserto do carro não sanou os problemas apresentados como podemos observar no excerto abaixo:

Desta forma, o reclamante segue a audiência construindo argumentos que sustentem seu ponto de vista, de que o mecânico não pode avaliar defeitos não visíveis (contra-argumento ao fato de ele ter levado o carro para avaliação de seu mecânico) como podemos observar no excerto abaixo:

#### Excerto 34:

11	José	é igual- aconteceu isso aqui ó:: (0.5) cabo de ignição. eu tava
12		indo pra universidade, °levar minha mãe pra passear, = >meu pai, <°
13		começou a dá um:: (1.0) uma a sair- uma faísca de- >uma-< tipo uma
14		corrente no::- (. ) aí eu fui- >vê- lig- o carro< começou a perder a
15		força.é uma peça elétrica. como que o cara vai adivinhar <u>na hora,</u>
16		que ia levar o carro ali pra ele ver, que a peça vai dar defeito.
17		(1.2)
18	José	ninguém adivinha.

No trecho acima através do uso “ninguém adivinha”, como podemos observar na linha 18, o reclamante utiliza tanto mais um argumento para sustentar seu ponto de vista, ou seja, a reclamação feita, quanto para refutar a acusação feita pelo reclamado de que ele levou o carro no mecânico, o qual não perceber nenhum problema. O consumidor está se valendo da

categoria “defeitos visíveis”, que aparece no CDC, para mostrar que o prazo de reclamar está atrelado na lei ao momento em que um dado problema se torna ”visível”. Então, o reclamante contestar que não se pode responsabilizar o mecânico por não ter encontrado defeitos, já que os mesmo não eram “visíveis” no ato da avaliação para compra. Assim, ele garante que os defeitos do carro não eram visíveis e que ninguém teria como adivinhar que o carro futuramente apresentaria problemas como o ocorrido.

Com o decorrer da audiência o reclamante utiliza mais um argumento que vai contra a versão apresentada pelo reclamado e que garante credibilidade à sua reclamação que é o uso de uma experiência vivida. No excerto abaixo o reclamante vai dizer que nem todo carro usado dá problema sustentando assim sua reclamação via exemplo concreto.

## 2) Questões interacionais que geram ou podem gerar conflito ou exacerbá-los

### a) Repetição

Excerto 35 :

41	José	[eu comprei] um chevette, fiquei <u>um</u> ano com o
42		chevette, eu num gastei um centavo no carro.
43		(1.2)
44	Marta	um[hum.
45	José	[o carro <u>nunca</u> me deu um problema. esse carro aí já te do-
46		domingo ele <u>me</u> deixou na mão. de novo, o carro.
47		(1.2)
48	José	domingo ele me deixou na mão <u>de novo</u> .

Neste excerto, temos José refutando o argumento do “desgaste natural” dos carros usados apresentados pelo reclamado. Ela relata uma experiência vivida com outro carro usado, que não apresentou problemas, como mostram as linhas 41 e 42. Na tentativa de agravar a face do reclamado, que, segundo ele, vendeu um carro usado com problemas, utiliza a estratégia impolida de repetição como podemos observar nas linhas 46 e 48, com o uso da expressão “de novo”. Percebemos que José utiliza tal repetição para enfatizar, tanto pela

repetição, quanto pela escolha do tom mais forte, que o carro sempre o deixou não mão e que isso é rotineiro, constante.

### b) Disputa pelo piso conversacional

Excerto 36:

24	Marta	cês trouxeram o::[:::
25	Pedro	[eu posso opi- opinar em alguma coisa?
26	Marta	n::ão.=o::- =
27	José	= se ele não [pode o p i N A R , ]
28	Lucas	[ (também eu posso- ] [vamos falar [o-]
29	Pedro	[não-
30	Marta	[EU VOU::: [PEDI::R SÓ
31		[PRO::::::::::]
32	Pedro	[ n ã o, só ] pra mim-=
33	Marta	=José mes[m o : : ?,]
34	José	[ eu vou fa]lar então.

No excerto acima, temos uma disputa explícita pelo piso conversacional. Pedro pede para assumir o piso conversacional, porém, o mesmo lhe é negado pela mediadora Marta, como podemos observar nas linhas 25 e 26. Marta enquadra Pedro como alguém que acompanha o reclamante, não tendo direito à voz no encontro, uma vez que não é um participante ratificado. Após uma disputa pelo piso conversacional entre reclamado e reclamantes, linhas 27 a 32, a mediadora aloca o piso conversacional a José, como podemos observar nas linhas 33 e 34. Com isto, ela está mostrando quem é o reclamante oficial nesse evento.

Excerto 37:

46	José	dois dias.
47	Lucas	então cê ficou com ela.
48	José	>>dói- eu- eu andei- eu peguei ela na [quinta-feira de [noite. ]<<
49	Marta	[e s p e r a aí, [ vo ] cê
50		falou ] agora deixa ele-=
51	Lucas	[ (não
52		senhor.) ]
53	José	= (peguei) na quinta-feira de noite. fui trabalhar sexta nem usei o
54		carro. (1.2) (peguei) na quinta-feira a noite. sexta nem usei o
55		carro.

Neste excerto, temos uma interrupção feita pela Mediadora no turno conversacional do reclamado. Marta, como mostram as linhas 49 e 50, interrompe Lucas na tentativa de garantir ao consumidor, José, o piso conversacional e enquadrá-lo, novamente, como o reclamante legal do encontro. Porém, Lucas ignora o pedido de Marta e tenta assumir o piso conversacional, através de um desacordo ao relato do reclamante, como podemos observar na linhas 51 e 52..

### 3) A produção de um acordo entre as partes

Nesta fase da audiência a mediadora recorre ao que chamamos de estratégia “morde e assopra” para fazer com que o reclamado se comprometa com o ressarcimento de parte dos prejuízos que o consumidor teve com a compra do carro usado, em seu estabelecimento.

#### a) Os desacordos

Excerto 38:

13	Ana	=você me traz resposta, até meio-d[ia, até uma hora?]
14	Lucas	[não, até meio-dia] não tem
15		jeito.
16	Ana	claro que tem, é só fazer levantamento de preço, ué.=

No excerto anterior, temos o uso da estratégia de desacordo por contradição por parte da mediadora. Ana discorda de forma enfática (linha 16) da recusa de Lucas, nas linhas 14 e 15, com o prazo para resolver pendências na produção do acordo. Para o reclamado o prazo para resolver até meio dia não era viável, em contrapartida, para a mediadora o prazo era exequível.

Excerto 39:

56	Pedro	[ eu fiquei ] ...
57	Lucas	prec[isa disso não] entendeu, ... entendeu ...
58	Pedro	[eu fiquei su]per chateado da atitude dele. o cara me tocar, de
59		dentro da agência dele.=

01	José	=isso aí ele ficou mesmo.=
02	Ana	=aq[ui. acho que isso agora aqui, não vem ao caso, né.]
03	Lucas	[o problema que você faltou- a falta de respeito,]
04	Marta	não vem ao caso. vamos resolver o problema.

No excerto acima, temos o uso da estratégia de impolidez de discordar feito pela mediadora, linha 02. Pedro começa a relatar sua insatisfação com uma atitude de Lucas, porém Ana chama a atenção das partes para o fato de não estarem tratando de um tópico relevante (o amigo do reclamante (Pedro) ter ficado “chateado”) para a resolução do conflito, via desacordo por irrelevância, como podemos observar nas linhas 02 e 04, ameaçando, desta forma, a face do reclamante, uma vez que o mesmo não apresenta argumentos consistentes para embasar sua reclamação e sustentar seu ponto de vista.

Excerto 40:

27	Ana	[paga essa nota a q u i] de duas vezes, lucas pra
28		acabar com isso.
29	Lucas	eu pago essa bomba que tem aqui, o pior que eu tenho que arcar ,
30		que eu vou pagar pro: ex- proprietário de um carro (esse defeito)
31	Ana	vai ué ! você não tem uma
32		[concessionária? você não é um , o responsável?]

No excerto acima, temos o uso da estratégia impolida de discordar, produzido pela Mediadora. Ana discorda do enquadre sugerido por Lucas de que não é responsável por não ser o proprietário do veículo vendido (linhas 29 e 30), mas o faz questionando sua tentativa de se eximir da responsabilidade que “ter uma concessionária” cria para ele. Isso pode parecer uma pergunta retórica “você não tem uma concessionária”, mas estabelece uma relação de causa e efeito, se X, então Y.

### **b)O uso de ameaças**

Excerto 41:

38	Lucas	[e u t ô d izendo]o que tem que trocar
39	Marta	=você tem que apresentar um[a proposta para ele.]

40	Lucas	é:: balança
41	José	> [ n ã o m a s e l e ] não< ele não quer proposta nenhuma!...
42	Lucas	É :: p[ a s t i l h a ] ...
43	Marta	[mas você veio aqui] para (apresentar) s[ua proposta].

No excerto acima, temos a mediadora fazendo uso da estratégia impolida de impor autoridade. Na linha 39 ela impõe que o reclamado “tem que apresentar uma proposta” para o reclamante. Ela sinaliza que a audiência precisa chegar a um acordo, que só será possível a partir de uma proposta feita por Lucas. O reclamante José, também espera uma proposta de Lucas, porém, na linha 41, José sinaliza que o reclamado “não quer proposta nenhuma”, atacando, novamente, a face do reclamado. Lucas, o reclamado, continua aqui enquadrando a reclamação como improcedente- linha 38 e- até aqui o reclamado se mostra irredutível. Como as partes estão falando de forma sobreposta, Lucas está ameaçando a face da mediadora Marta , Jose é coadjuvante nesta cena. Lucas ignora as falas de Marta e de Jose então as faces deles é que estão sendo ameaçadas- quando Lucas ignora o diretivo de Marta e o comentário de Jose.

Excerto 42:

12	Ana	[ eu::, e a::, e a no ]ta fiscal do carro? cadê
13		ela?= =nu- nu- nu me deram.
14	José	
15	Lucas	( )//o carro é de terceiro ( )
16		((risos do José ))
17	Ana	=(mas tem que ter)uma no[ ta de venda, ué. ]
18	José	[mas tem que ter tudo,uê!..]
19	Ana	tem que ter uma nota de venda,uê! (quer dizer que)você é isento de,
20		de pagar imposto?
21	Lucas	Hum,hum. do carro é( ) a senhora não me conhece, sabe onde é o
22		problema do carro= =tá mas se você tem uma con[cessionária, você tem que você tem que
23	Marta	emitir uma nota.]
24		
25	Lucas	[meu estacionamento,meu estacionamento]
26	José	ahã!
27	Ana	então você não tem uma, uma loja de vender carro= =então ele não pode vender carro, não é?
28	José	
29		(1.0)
30	José	porque estacionamento é um estacionamento, ele não pode vender
31		carro.

De acordo com Salgueiro (2010), o uso de ameaças em situações de conflito aberto merece destaque. O autor destaca que, nessas situações, os falantes não precisam suavizar as

palavras, podendo até ser benéfico acentuar a seriedade das ameaças, tornando-as mais ou menos explícitas. Dessa forma, em uma disputa, as ameaças podem ser usadas como estratégias para se conseguir que seu pedido ou oferta seja atendido.

O fato de não explicitar uma ameaça também está relacionado a questões sociais, como aponta Salgueiro (op. cit.), pois as ameaças são extremamente hostis. Explicitar uma ameaça é ferir as regras de polidez, por isso também que a ameaça pode não ser explícita, manifestando-se por meio de insinuações ou de forma indireta. Percebemos que o jogo da mediadora para tentar o acordo é fazer uso de estratégias impolidas de ameaçar o reclamado em relação a nota fiscal que ele não deu por não ter uma loja e sim um estacionamento. Ela usa do poder que tem para fazer isso. A mediadora tem o poder de recusar a categoria “estacionamento” como sendo adequada ao tipo de comércio que Lucas diz ter. Esse poder dela advém de exercer o cargo de Advogada do PROCON – e por isso poder impor a Lucas a categoria “loja” como sendo a única adequada ao tipo de comércio que realiza. Com isso pode apontar algumas falhas na transação – por exemplo a não emissão de nota fiscal. Como podemos observar no excerto a seguir:

Excerto 43:

34	Ana	" tecnocarro é (por conta)do vencedor, não é? a loja é - ok!
35		Automóveis, é estacionamento?
36	Lucas	=é estacionamento.
37	Ana	(e) o senhor vende carro lá dentro?
38	Lucas	vende,/carro também/. porque lá pode fazer tudo.
39		(1.5)
40	Lucas	o contrato social, não é?
41	Ana	então não é só estacionamento? =
42	Lucas	=não é só estaciona[mento.]
43	Ana	é [ uma concessionária de vender carro ]
44	Lucas	[ pode vender carro também isso que eu tô ] falando
45	Ana	então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.
46	Lucas	algumas coisas.
47	Ana	por quê algumas?
48	Lucas	porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.
49	Ana	ah! você vai me desculpar ma:s , tem coisa errada aí , né?

No excerto acima, Ana, na tentativa de produzir um acordo, utiliza a estratégia de ameaçar Lucas em relação ao seu estacionamento vender carros e não emitir nota fiscal, linhas 34, 35, 37, 41, 43, 45 e 49. Ela agrava a face do reclamado, uma vez que o mesmo tem um estacionamento e não uma concessionária, não podendo, portanto, vender carros no estabelecimento.

Excerto 44:

37	Ana	[ você tem que assumir, ]
38		quem tem , quem tem um comércio tem que assu [ mir os riscos, né.]
39	Lucas	[ não::, eu sei ]
40		isso aí eu sei, uê. isso aí a
41		[ gente vive disso, a gente é inteligente, não é burro não.]
42	Ana	[ se a gente for pedir essa n o t a f i s c a l . ] se a
43		gente for pedir nota fiscal, vai ficar mais enrolado ainda, né?
44	Lucas	duzentos e cinquenta e um, é tudo que eu posso pagar.

No excerto acima, na tentativa de conseguir um acordo, a mediadora utiliza a estratégia de ameaçar o consumidor. Esta ameaça ocorre de forma implícita, sinalizada na forma condicional (se) como podemos observar nas linhas 42 e 43. Com esta prática, Ana ameaça a face do reclamado, que vendeu um carro sem autorização para venda em seu estabelecimento e sem emissão de nota fiscal, o que estaria contra a lei.

Excerto 45:

44	Lucas	Duzentos e cinquenta e um, é tudo que eu posso pagar.
45	Ana	vocês é que sabem.
46	José	não::, que isso eu já [ gastei aqui ó:]
47	Ana	[ senão, a gente] encaminha isso pra
48		[ justi:ça, encaminha isso pra receita ]
49	José	[ seiscentos e trinta e um seiscentos e trinta e cinco] cento e dez
50		com quatrocentos e oitenta e oito que eu vou pagar, quanto que vai
51		dar aí ? eu pagava três- quatro prestações do carro.
52	Ana	então a gente encaminha isso pra justiça::, e pra receita pra: pra:
53		questionar sobre as not[ as também. ]

No excerto anterior, temos, novamente, a mediadora utilizando a estratégia de ameaçar o consumidor, como podemos observar nas linhas 47, 48, 52 e 53. Percebemos que na tentativa de o reclamado propor um acordo, Ana ameaça encaminhar o caso para a justiça e para a receita federal, uma vez que o reclamado vendeu em seu estacionamento carro usado sem ter permissão para vender e sem emitir nota fiscal. Para enfatizar sua ameaça, ele utiliza o recurso de repetição, linhas 52 3 53, tornando, desta vez, a ameaça mais explícita.

**4) Uso de riso/ironia como “trabalho de face” – como ameaça a face positiva do outro- mostra de forma indireta “incongruência” na fala do outro**

Excerto 46:

48	Lucas	é (você vê que), tudo isso são coisas de desgaste natural do carro
49	Pedro	a correia dentada, .
50	Lucas	isso aí são tudo de desgaste. ... não tem nada aí que::
51	José	não!
52	Ana	bomba e[lé t r i Ca ]
53	Lucas	[tensor d e ] velocidade, bomba, também tudo é desgaste.
54		((risos do José e Pedro))
55	Ana	bomba elétrica ... =
56	Pedro	= ah! então tudo é desgaste?
57		((risos))
58	José	então tudo é desgaste, ué.
01		((risos))
02	Ana	aí, aí vocês estão me falando da parte elétrica toda do carro.
03		((risos do José e Pedro))
04	Pedro	tudo é desgaste.
05	José	é desgaste aí? ((risos))=
06	Lucas	=é o desgaste do carro=
07	Pedro	=é brincadeira!

No excerto acima, percebemos o reclamante fazendo, novamente, o uso da estratégia impolida de desacordo, como mostra a linha 51. José discorda de forma enfática da afirmação de Lucas de que os problemas apresentados pelo carro são causados por desgaste natural. Em seguida, podemos observar o uso de ironia por parte do reclamante em relação à fala do reclamado, como mostram as linhas 56 e 05. Além do tom usado para ironizar, José utiliza o

riso para enfatizar a ironia em relação ao argumento de Lucas de que todos os problemas apresentados pelo carro são o que ele categoriza como “desgaste”, como podemos observar.

Excerto 47:

41	Lucas	no [motor eu não] mexi.=
42	José	[ ah não ?, ]
43		=hehe
44	Marta	não, pera [ái:::::] José:. °va::mos com calma.°
45	José	[ hehehe]

No excerto acima, percebemos, novamente, o reclamante utilizando a estratégia de rir, com deboche, da atitude do reclamado. Na linha 42, José discorda da fala anterior de Lucas, na linha 41. Embora a forma possa parecer um reparo, podemos entender o ato como uma estratégia de desacordo produzida pela forma de pergunta. O riso, mais uma vez, foi usado pelo reclamante como uma estratégia de sinalizar ironia, desacordo com o relato do reclamado.

Excerto 48:

29	Marta	<então::: você começa com a sua propo:sta. o quê que cê quer que ele faz?
30		
31	José	>eu quero [o ↑lícito] uai.< qualquer lícito. ele sabe [ o quê ]
32	Marta	[°de fato°] [th>>NÃO.<<]
33	José	que [ele tem que fazer.
34	Pedro	[>não foi só o lí-cito não, rapaz.<
35	José	<é.
36	Lucas	[( [ ] ) ((voz muito distante))
37	Pedro	[não foi só o lícito não?,
38	Marta	não:[:. ou então você veio] aqui pra quê.=pra::[::
39	José	[( )]
40	Lucas	[não. eu vim pelo::-
41		eu vim ( ) me chama::-ram, (ué.) rsrs ((ironicamente))=
42	Marta	= é::: mas a gente::: veio aqui prá tentar resolve::-r isso, dá
43		melhor forma possí[vel.

No excerto acima temos José parecendo de esquivar de dizer o que quer que seja ressarcido, esperando que o reclamado faça alguma proposta antes. As partes evitam ser a

primeira parte a fazer uma proposta o que contrariaria a ideia de que o reclamante “não sabe”o que está reivindicando. Parece querer fazer com que o reclamado assuma a responsabilidade de assumir uma posição e propor um acordo. José ameaça sua própria face, uma vez que pode ser visto como inseguro ou como alguém que está jogando o jogo das negociações, não sendo firme em seu objetivo na audiência. Percebemos que Lucas, nas linhas 40 e 41, se esquivava de tal responsabilidade de fazer uma proposta e utilizando de risos e ironia afirma que só está no encontro porque foi chamado para o mesmo.

### 5) A produção de insultos

Excerto 49:

58	José	°certo.° >me- me< venderam o carro como direção hidráulica, =>o
59		carro não tinha direção hidráulica.< (1.8)
01	Marta	°°unhum:..°°
02	José	<propaganda enganosa, né.= falar uma coisa que não tem. (1.2)
03		voltei lá no sábado. (0.8) ah, >o carro (dá pra ir- (não)
04		apresentava o defeito isso e aquilo. =voltei. (0.2) tudo bem↓
05		conversei levei um gol, (.) >peguei um gol,< (.) o mecânico reprovou?, (0.2)

No excerto acima, temos o uso da estratégia impolida de dizer coisas negativas sobre o outro, na tentativa de agravar a face da parte oponente. O reclamante aponta inconsistência na ação do reclamado, que vendeu um carro com direção hidráulica, sem que o mesmo a possuísse, como podemos observar nas linhas 58 e 59. Em seguida, ele enquadra tal ação como “propaganda enganosa”, uma vez que o reclamado afirmou que o carro possuía “uma coisa que não tem.”, como mostra a linha 02. Percebemos que isto é dito com certa ênfase, marcado pelo alteamento da voz de José. José, implicitamente, está chamando o reclamado de mentiroso. Percebemos aqui, que o recurso prosódico de alteamento foi utilizado para enfatizar o que foi dito, ou seja, o insulto implícito foi reforçado pelo tom que foi dito. Com o uso desta estratégia, o reclamante agrava, novamente, a face do reclamado.

Excerto 50:

26	Pedro	[ah!, ... eu te, te, te procurou prat]icamente um mês, lucas. todo
27		dia lá, meu..=
28	Lucas	=não. um mês não.
29	Pedro	um mês, praticamente =
30	Lucas	=não!, (xxx) você falou que não tinha nada a me mostrar.=
31	José	=não, que isso. a leila que chegou... gritando igual uma
32		d o i[d a l á ],
33	Pedro	[a-, a lei]la já maltratou ele por telefone, que ela falou que
34		não- que ele comprou carro velho. ele comprou carro velho, mas é
35		dez mil reais. é o que ele pôde comprar entendeu? é velho ou novo é
36		o que ele pode comprar. .. entendeu.? eu acho que é muito caro, um
37		carro para você ... ter um prejuízo desse jeito. .. só aí!, tem
38		muita coisa para arrumar no carro ainda, entendeu? muita coisa. só
39		das quatro rodas que tem que trocar, é:: na faixa de oitenta reais,
40		cada roda, a roda comum. a roda do monza, tá todas quatro
41		empenadas, você coloca elas lá, elas não dão alinhamento.=

No excerto acima temos o uso da estratégia impolida de desacordo por parte de Lucas, linhas 28 e 30. José, por sua vez, utiliza a estratégia impolida de insultar. Os insultos aqui dizem respeito a uma pessoa que não está presente na audiência. Neste caso, a estratégia impolida de insultar é usada como contra – argumento de José não ter procurado resolver o conflito entre as partes antes de Procurar o PROCON. Percebemos que o insulto, neste caso, também foi usado com alteamento para enfatizar o insulto.

Ana encaminha, então, a audiência para o término.

Excerto 51:

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

Pedindo que Marta faça a ata relatando que o reclamado tem até o dia seguinte para dar uma resposta sobre o que pagará no conserto do carro para o reclamante. Ela, novamente, utiliza a ameaça implícita, deixando subentendido que se ele não arcar com os gastos, terá problemas por vender carros em um estacionamento e não emitir nota fiscal, como podemos observar nas linhas 34 e 35. Desta forma, a audiência chega ao fim.

### **Audiência 03**

#### ***Rui Pedreiro***

Na audiência *Rui Pedreiro*, a reclamante, Lúcia, alega que o reclamado não cumpriu o que teria sido acordado para a construção de sua casa, que seria entregar a casa no “ponto para morar” e ainda pediu mais material de construção do que foi efetivamente usado. Para o reclamado, Rui, não só o acordo, “entijolar e bater laje”, foi cumprido, como também excedeu o combinado, fazendo o emboço e o piso, inclusive usando seu próprio material. O mediador, Jorge, classifica o problema como falta de comunicação: cada um entendeu o acordo de uma forma. Como as partes tentam sustentar sua versão e como não há qualquer documento que sirva como registro do que foi acordado entre eles, reclamante e reclamado são encaminhados ao juizado especial

No excerto abaixo, temos o mediador Jorge pedindo que o reclamado Rui apresente sua versão do ocorrido.

Excerto 52:

01	Jorge	mas então o quê que: é o quê que foi abordado. o senhor per-
02		senhor falou assim o senhor me perguntou o quê que foi
03		abordado. então vamos lá o quê que foi abordado? =
04	Rui	=nós concordamos assim.
05	Jorge	hum.
06	Rui	eu ver a casa dela.
07	Jorge	hum.
08	Rui	pra mim entijolar.
10	Jorge	hum.
11	Rui	e bater a laje.
12	Jorge	hum.
13	Rui	eu ainda dei um emboço por dentro eu falei com ela e::eu não
14		trabalho com acabamento (0.8) porque até na minha casa ac-
15		acabamento quem faz são os outros eu pago pra fazer. (1.0)
16		inclusive eu tô com banheiro pra fazer lá em casa.
17	Jorge	hum.
18	Rui	(tô esperando uma pes- ter dinheiro) [t e r]
19	Jorge	[então] o senhor tinha
20		combinado com ela que o senhor só ia entijolar
21		[e b a t e r a l a j e ]
22	Rui	[entijolar e bater a laje]
23	Rui	ainda dei um emboço pra ela, fiz o piso, ela tratou comigo de
24		me pagar (.)o que ela pagava por mês, ela entrou dentro da
25		casa <u>toda</u> <u>satisfeita</u> , (1.0) agora deu esse problema. eu não
26		entendi em vez de ela me pagar, ela me trouxe aqui.

## 1) Os desacordos

Após Rui apresentar sua versão do ocorrido, o mediador pede que a reclamante Lúcia confirme a versão apresentada pelo reclamado como podemos observar no excerto a seguir.

Excerto 53:

28	Jorge	bom, foi isso que aconteceu ou
29		[não. a senhora combinou, a senhora combinou ]
30	Rui	[eu acho que ela não tá querendo é p a g a r.]
31	Jorge	com ele que só iria [é:: é:: é]
32	Lúcia	>[ n ã o. ]<
33	Jorge	fazer [ o:: o:: o::]
34	Lúcia	>[ n ã o. ]<
35	Jorge	só iria ser [entijolado] e tal.
36	Lúcia	>[ n ã o. ]<
37	Lúcia	nã:o, não foi isso [q u e combinamos ] não.
38	Rui	[você pega uma casa] por mil e duzentos
39		reais pra fazer, e=

No excerto acima temos a versão apresentada pelo reclamado, anteriormente, negada pela reclamante. Lúcia utiliza a estratégia impolida de discordar de forma enfática como mostram as linhas 32,34 e 36. Com o uso repetido por três vezes do advérbio não, a

reclamante enfatiza tanto pela repetição, quanto pelo tom mais alto utilizado, que a versão apresentada pelo reclamado não é verdadeira e conclui esta negação na linha 37, sinalizando que o combinado entre as partes não foi o que o reclamado apresentou como crível. Lúcia agrava, portanto, a face do reclamado, que é posicionado, implicitamente, como mentiroso, ou seja, sua versão acerca do ocorrido não é verdadeira. A discussão entre as partes segue, e um novo desacordo ocorre, como mostra o excerto a seguir:

Excerto 54:

47	Lúcia	[ e l e ] ele falou que ia me dar a casa no ponto pra
48		mim MORAR, pra mim MORAR. se ele não ia fazer o piso, se ele
49		não ia rebocar, como é que eu ia <u>morar</u> ?
50	Rui	e ela não tá morando? Hum?, ainda com a filha ainda.
51	Lúcia	claro eu vou morar [na r u a]?
52	Rui	[ quebre-] quebrei o galho dela.
53	Lúcia	o senhor falou que não=

Neste excerto, temos o reclamado utilizando a estratégia impolida de desacordo por questionamento para contestar o relato de Lúcia nas linhas 47, 48 e 49. Na linha 50, Rui produz um desacordo por questionamento junto com a estratégia impolida de ironia, sinalizada pelo uso de risos para desconstruir a versão da reclamante de que ele não entregou a casa em condições de moradia, agravando, desta forma, a face da reclamante. A audiência segue a surge um impasse referente ao uso inadequado de material de construção na obra como podemos observar nos dois próximos excertos.

Excerto 55:

54	Rui	=ainda gastei material meu agora eu tenho como (.)usei
55		material dela. oh, isso vai custar (caro)
56		[eu falei pra senhora ver i s s o ( )]=
01	Lúcia	=[eu falei que o senhor usou meu material?]
02	Rui	ah mas aqui consta. =
03	Lúcia	=mas e-
04	Rui	como que teve desvio de material (.) no papel consta, cê quer
05		ler por favor?
06	Jorge	nã:o coloquei, ué.
07	Rui	ah.
08	Jorge	foi o que a senhora me falou.
09	Rui	ah aí ah,

10	Lúcia	eu falei o seguinte,
11	Rui	eu tenho um xerox aqui ó (o meu) o outro tá com meu advogado.
12	Jorge	reclamado ó o reclamante contrat- a reclamante contratou o
13		serviço de pedreiro, do reclamado, para a construção de uma
14		casa, após o término da obra a reclamante alega havi- (0.8)
15		haver vários problemas na construção da casa.< a reclamante
16		alega ainda que foi pedido pelo reclamado mais material de
17		construção do que foi (efetivamente) usado na obra sendo que
18		esse material foi a ela fornec-, foi por ela fornecido ao
19		reclamado.>

No excerto acima temos a reclamante, mais uma vez, fazendo uso da estratégia impolida de discordar. Ela recorre novamente a um desacordo do tipo questionamento como podemos observar na linha 01, na tentativa de agravar a face do reclamado e de salvar a própria face ao tentar negar o que declara no ato inicial da reclamação. Porém, o reclamado afirma que o que está relatando consta na ata de reclamação feita, anteriormente, pela reclamante junto ao PROCON, linhas 04 e 05. O mediador intervém e confirma que a informação referente ao uso indevido de material por parte do reclamante na obra, foi relatado pela reclamante, como podemos observar nas linhas 08 e de 12 á 19. Desta forma, a reclamante tem sua face ameaçada, uma vez que cai em contradição diante da argumentação que vinha construindo, sendo enquadrada, implicitamente, como mentirosa. Esse é um raro exemplo nas audiências em que o/a consumidor(a) cai na desgraça ritual. E essa posição incoerente é contestada tanto pelo reclamado quanto pelo mediador.

Excerto 56:

20	Rui	agora eu quero [s a b e r o n d e] tá esse material.
21	Jorge	[a senhora me falou]=
22	Jorge	=a senhora me falou que ele tinha é:: que a senhora tinha dado
23		material demais. a senhora acha até que ele usou material é:
24		da senhora a mais que a senhora tinha dado.
25	Lúcia	o::, eu falei [t u d o] que ele me pediu.
26	Rui	[ falou ] isso aí.
27	Jorge	a senhora deu = eu [ comprei ]
28	<b>Lúcia</b>	
29	Rui	[e tá usado] na casa.
30	Jorge	=e a senhora falou que-, que a senhora-, que a senhora achou
31		que ele não usou tudo que foi mal usado. até que a senhora
32		comprou <u>muito</u> cimento, <u>muito</u> tijolo, foi o que a senhora me
33		passou aqui.

	34		[foi o que a senhora me passou a q u i (.) ],entendeu?= [ eu: falei isso mesmo, eu falei isso mesmo]
	35	Lúcia	[ eu: falei isso mesmo, eu falei isso mesmo]
	36	Lúcia	=inclusive, até ele me pediu mil e quinhentas lajotas, eu 37 comprei duas mil e nem pra fazer o beiral com uma lajota em 38 pé. não deu pra fazer.(0.8) e o- a quantidade de cimento, o 39 meu piso só de pisar quebra tudo.

No excerto acima, Rui faz uma ameaça implícita à reclamante, linha 20. O mediador assume o piso conversacional e usando um ato de fala assertivo agrava a face positiva da reclamante ao afirmar que ela havia relatado, anteriormente, que forneceu ao reclamado material a mais que o necessário, linhas 22 a 24. Lúcia, porém, na tentativa de salvar sua face, afirma que relatou tudo que foi pedido para a obra e comprado por ela mesma, linhas 25 e 28. Lúcia tenta modificar o enquadre da reclamação, substituindo “excesso de material” por “tudo que foi pedido”, tentando retirar da sumula da reclamação o enquadre “acusatório”, de pedido excessivo de material. Ao tentar salvar sua própria face, a reclamante, contudo, ameaça a face do mediador o que o leva a agravar a face da consumidora ao reproduzir os termos da súmula da reclamação produzida por ocasião da primeira ida da consumidora ao PROCON. Jorge na tentativa de contestar a versão da reclamante utiliza a estratégia de desacordo por contraposição e através do uso repetido do advérbio intensificador muito, linha 32, sinaliza que a reclamante informou sim que os materiais comprados foram mais que a quantidade que era necessária para execução da obra. Na linha 34, o mediador repete a ação de imputar responsabilidade pelo que foi dito pela reclamante. Lucia cai em contradição e afirma que, realmente, relatou tais informações, linha 35, agravando, portanto, sua própria face.

Excerto 57:

	16	Jorge	=agora o problema é que existe um problema lá , segundo ela o 17 piso tá quebrando, a casa tá descascando, tá, tá, tá (0.5) o 18 reboco tá soltando, =
	19	Lúcia	=in- inclusive (0.2) inclusive depois a casa já praticamente 20 pronta,(0.5) ele me pediu mais cimento e areia que ele ia dá 21 um chapisco na casa por fora. Isso não foi feito.=
	22	Rui	=eu acabei de fazer o piso da casa.=

23	Lúcia	=↑ <u>não foi feito.</u> =
24	Rui	=por enquanto só fiz o piso da casa.=
25	Lúcia	=↑ <u>não foi feito.</u> o quê que acontece quando chove escorre na
26		minha parede. (0.5) o meu- ( ) foi pra comprar remédio pra
27		mim e a minha filha porque ela tem alergia. (0.2) ela tem
28		problema respiratório e eu é problema de nervo, de pressão,
29		que sobe que é que é é remédio que não acaba mais. (0.2) eu
30		olho pra minha casa eu abro a boca a chorar.(0.8) é isso que
31		acontece. eu, eu mal fico lá. o senhor sabe disso muito bem.
32		[ eu mal fico lá. ]

No excerto anterior, percebemos que o mediador faz a ressalva de que apesar de não ser confirmada a versão da reclamante do pedido excessivo de material pelo reclamado, ainda restam problemas apresentados pela obra na construção da casa da reclamante e que isso precisa ser resolvido. Em seguida, temos Lúcia fazendo o uso da estratégia de impolidez de desacordo por contradição. Nas linhas 23 e 25 ela contradiz a versão apresentada pelo reclamado, agravando, portanto, a face do mesmo. Ao fazer uso destas estratégias, Lúcia utiliza um tom mais alto, dando ênfase ao desacordo proferido. Temos, portanto, uma combinação do que é dito com a forma como algo é dito, para enfatizar o agravamento da face de Rui.

## 2 O uso de ameaças

Excerto 58:

33	Rui	[se a senhora fala] comigo que
34		não teria como pagar, eu num ia cobrar nunca. sabe que eu
35		nunca cobrei nada de ( ).não gosto de cobrar. aqui, tem um
36		vizinho meu que eu fiz uma casinha pra ele, ele já mora a seis
37		meses e ele não me deu um tostão. nunca cobrei ele. (0.5) a
38		senhora agora vai me: pagar. (0.8) ah que daqui nós vamos no
39		ministério, nós vamos na junta=
40	Lúcia	=ah nós vamos onde tiver que ir seu rui. o senhor então vai
41		ficar provando, vamos ver o quê que vai provar.
42	Rui	vamos agora.

No excerto acima, temos o uso da estratégia impolida de ameaçar feito pelo reclamado e pela reclamante. Inicialmente, Rui de forma explícita sinaliza que vai levar o problema para outras instancias, linhas 38 e 39, e ameaça – “você vai me: pagar” a reclamante. Lúcia, por

sua vez, de forma implícita ameaça (vamos ver o quê que vai provar) o reclamado. A reclamante se mostra firme em seu propósito de questionar a qualidade da obra realizada por Rui, o reclamado, ela não se mostra intimidada pela ameaça de levar o caso para outras instancias. Nesta audiência o reclamado reivindica a posição/papel de reclamante de forma mais explícita do que acontece na maioria das audiências em que o reclamado, na maioria das vezes, procura não se responsabilizar pelos prejuízos. Aqui, Rui ignora os problemas e ameaça processar a reclamante por injúria – caso único nos nossos dados.

### 3) Apontar falhas, fazer críticas

Excerto 59:

42	Lúcia	ele falou que a pa-	que que ele não foi num foi negócio de
43		embolsar nem nada. as colunas que ele-	que ele botou as
44		ferragens tão tudo aparecendo. (0.8) eu vo-	
45	Jorge	ah,	
46	Lúcia	na eu vou na defesa civil.	
47	Jorge	exatamente.	
48	Lúcia	porque eu já tô com medo da casa cair na minha cabeça.=	
49	Jorge	= [ exatamente isso t u d o ]	
50	Lúcia	[quando der esses temporais,]	

No excerto acima, a reclamante na tentativa de salvar sua face e agravar a face do reclamado utiliza a estratégia de impolidez de apontar críticas aos serviços prestados por Rui, em sua obra, sinalizando que corre risco de vida habitando na casa construída pelo reclamante, linha 48. Com isto ela tenta justificar que sua reclamação é crível e que algo precisa ser feito, enquadrando, portanto, o reclamado, implicitamente, como mal trabalhador.

Excerto 60:

43	Jorge	porque a senhora ainda tá devendo uma quantia a ele?
44	Rui	tá devendo sim.
45	Lúcia	tô devendo sim, eu falei pra você que eu tava devendo.
46		(2.0)
47	Jorge	hum hum (.) tá (.) bom. eu tô vendo que não é- que não existe
48		forma de ter [acordo ]
49	Rui	[ n ã o.]

50	Jorge	aqui porque ele fala uma coisa, a senhora fala outra.(0.5) a
51		senhora e, segundo a senhora ele tem uma dívida com a senhora
52		porque ele não executou o problema-, o- o serviço da maneira
53		que deveria ser executada. (0.8) e a senhora tem uma dívida
54		com ele que a senhora reconheceu então, o que a gente va-(0.5)
55		o que eu posso sugerir pra senhora é o seguinte, se a senhora
01		(0.5)é afirma(0.2) diz que pode provar que ele não efe-
02		efetuou o serviço combinado na maneira que foi feito. (0.8) o
03		que ele, o que eu posso fazer pra senhora é orientar a senhora
04		pra procurar a justiça, (0.5)tá. o juizado especial, qualquer
05		forma de justiça. até mesmo na, na justiça comum e pleitiar
06		lá, através dessas provas que a senhora tem, a- a- a- (1.0)
07		arrumar o que foi, é o que não foi efetivamente é::
08		construído. agora eu sugiro a senhora que a senhora arque com
09		a sua parte para a senhora poder exigir a parte dele.
10		entendeu. porque se a senhora chega na, na justiça e e fala
11		que não tem é- é que tá um problema e a senhora não pagou pelo
12		que a senhora pediu, o- o juiz não vai lhe dar ganho de causa.
13		a senhora tá devendo e ele tá devendo. então fica a pendenga.
14		então vamos ver prime- pra ge-, pra você pedir você pedir um
15		direito cê tem que cumprir com as suas obrigações. se a
16		senhora não tá cumprindo (( mediador conversa com outra
17		pessoa.)) tá se a senhora nã::o tá cumprindo com as suas
18		obrigações,(1.0) a senhora não pode exigir dele. o o ((o
19		mediador conversa com outra pessoa)) a senhora não pode exigir
20		dele que ele cumpra com as dele. (0.8) tá. então é (0.5) o que
21		o procon podia fazer pela senhora que é tentar solucionar o
22		problema através de um acordo nós estamos fazendo.tirando
23		isso, infelizmente não tem jeito. eu vou relatar isso aqui tá.
24		quando não existe um acordo o procon até é costuma tomar
25		medidas administrativas, ju- é perante a pessoa que foi a quem
26		foi feita a reclamação, no caso o senhor rui. eu acho que nem
27		isso nós vamos fazer. nem vamos sugerir isso, pelo fato da
28		senhora ainda tá também em débito com ele e ter havido uma
29		falta de comunicação. a-, apesar de não ter nada documentado,
30		vocês não passaram nada por escrito, nada foi só aque-, aquele
31		para o aquele papelzinho =

No excerto acima temos o mediador utilizando a estratégia de impolidez de apontar falhas na atitude da reclamante. Ele sinaliza, nas linhas 50 a 31, que a reclamação dela não faz sentido, agravando, portanto a face de mesma, ao sinalizar que ela também tem pendências em relação ao pagamento do serviço prestado pelo reclamado. O mediador também sinaliza que eles não possuem um contrato, dificultando desta forma o acordo, que é a meta/fim das audiências de conciliação do PROCON. Na linha 50, o mediador ele justifica o fato de o PROCON não poder resolver o conflito e apresenta as razões: não há acordo entre as versões apresentadas pelas partes - “ele fala uma coisa, a senhora fala outra” - e não há uma contrato que regule o que foi contratado pela consumidora e os deveres do reclamado. Nas linhas 53,

54 e 55 o mediador sinaliza que a reclamante tem um dívida com o reclamado, fato este que torna a reclamante impossibilitada de reclamar. Quanto a fala do mediador acho que ela é bastante modalizada, logo as ameaças são indiretas, linhas 55 e 03. Quando o mediador – se posiciona como “conselheiro” dos seus passos futuros. Nas linhas 08, 09 e 10 Veja que ele sugere o pagamento e apresenta razões. Nas linhas 14 e 15, pra você pedir você pedir um direito cê tem que cumprir com as suas obrigações., formula a obrigação de da consumidora de cumprir com seus deveres como um regra geral.

Excerto 61:

51	Jorge	vai ter que ser isso tudo vai ter que ser é é é avaliado
52		perante a justiça porque entre aqui, entre nós não tem acordo.
53		se, o senhor rui tivesse chegado aqui não, eu errei, eu vou lá
54		e vo- arrumar. <u>beleza</u> . a gente formalizava >isso<. ele tá
55		falando que não errou. a senhora tá falando que ele errou. não
56		vai haver acordo aqui (0.5) entre a gente. então, a gente vai
01		passar esse caso para a justiça. a senhora vai se encaminhar
02		ao juizado, se a senhora precisar posteriormente de uma cópia
03		desse processo, pra senhora ingressar lá e servir como
04		justificativa que a senhora veio ao procon, eu lhe forneço uma
05		cópia aqui, forneço ao senhor também se precisar. pra gente,
06		pra vocês resolverem isso logo. (2.0) tá ok? agora só um
07		minutinho que eu vou formalizar isso aqui.

Como as partes não abriram mão de seus pontos de vista antagônicos e ficaram discordando por inúmeras vezes uma das outras a audiência é encerrada e o caso é encaminhado para a justiça comum para a tentativa de um acordo entre as partes.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na apresentação da pesquisa nesta tese, procuramos demonstrar como os participantes de audiências de conciliação realizadas no PROCON utilizam as estratégias de impolidez quando apresentam/formulam seus argumentos para defender as posições/pontos de vistas. Foram analisadas situações em que estas estratégias aparecem e tornaram-se relevantes para os participantes. A busca por este ponto de vista êmico teve, como objetivo principal, entender o modo como as partes, envolvidas nestes encontros, recorrem a certos mecanismos para fortalecer e sustentar as posições que estão defendendo.

As respostas às perguntas de investigação de pesquisa foram sendo construídas ao longo do desenvolvimento da pesquisa. O primeiro questionamento de investigação dizia respeito às principais práticas/estratégias linguístico-discursivas que sinalizam impolidez em audiências de conciliação realizadas no PROCON. Procuramos observar quais foram as práticas/estratégias utilizadas pelas partes envolvidas em uma audiência de conciliação para agravar/ameaçar a face do oponente. Na primeira audiência analisada, que recebeu o nome de SUPER GESSO, percebemos que logo no início da audiência a reclamante Sandra utiliza por várias vezes a estratégia impolida de apontar falhas/fazer críticas aos serviços prestados pelos reclamados em sua obra. Aos fazer uso destas estratégias, a reclamante ameaçou e agravou, por diversas vezes, a face dos reclamados, categorizando-os como maus prestadores de serviços. Na tentativa de desconstruir as acusações da reclamante e ganhar face, os reclamados utilizaram a estratégia impolida de discordar, apontando contradições na fala e nas ações da reclamante, tentando ameaçar/agravar a face de Sandra. Essa estratégia impolida de desacordo foi utilizada, também, diversas vezes pela reclamante, mostrando-se uma prática comum entre as partes envolvidas nesta audiência de conciliação. As partes utilizaram os desacordos (Cf. Muntigl e Turnbull (op.cit.) em que os principais movimentos de desacordo são categorizados como: (a) **irrelevância**; (b) **questionamento**; (c) **contradição**; (d) **contraposição** e (e) **combinação de atos** . O tipo de desacordo mais recorrente foi o por contradição. Quando um participante dizia X, a outra parte negava, refutava o que foi afirmado, gerando um impasse. Percebemos que todos os desacordos, nesta audiência, foram feitos via interrupção. As partes envolvidas no encontro não esperaram que a outra parte terminasse o seu turno para apresentar o desacordo. Pelo contrário, ocorreram interrupções do tipo desafiliativa quando as partes queriam discordar umas das outras. À medida em que as partes apresentaram pontos de vista divergentes para um mesmo fato ocorrido, os desacordos

aumentam e começam a ocorrer com maior frequência, resultando em ameaças e agravamentos à face do oponente. Da mesma forma que as interrupções desafiliativas, também, aumentaram sua frequência. Com o aumento do uso das estratégias de desacordo, as partes se deixam envolver pela emoção e começam a fazer uso das estratégias impolidas de insultar a parte oponente. A reclamante Sandra utilizou diversos insultos, produzidos por escolhas lexicais agressivas, como cara de pau, moleque, pilantra etc. para agravar a face dos reclamados, que, por sua vez, insultaram a reclamante por mentirosa e louca, recorrendo ao uso de recursos linguístico-discursivos feito pela escolha de um léxico pejorativo. Sandra perdeu o controle emocional e deu socos no mesa, atitude esta que não é bem vista nos encontros institucionais, em que a razão é valorizada em lugar da emoção. Sendo assim, os insultos aumentaram e como as partes não abriram mão de seus pontos de vista antagônicos e não havia um contrato prévio dos serviço prestado, foi impossível se chegar ao acordo que é a meta fim do encontro.

Na segunda audiência analisada, ou seja, na OK VEÍCULOS, temos a mediadora Marta utilizando, logo na fase inicial da audiência, a estratégia impolida de questionar racionalidade na ação do reclamado acerca do que a garantia cobre ou deixa de cobrir em 90 dias. Marta se mostra uma mediadora firme e ameaça/agrava por diversas vezes a face do reclamado, alinhando-se ao ponto de vista defendido pelo reclamante de que ele teria direito a garantia do carro usado que comprou. Logo em seguida, temos reclamante e reclamado fazendo uso de estratégias impolidas de desacordo, na tentativa de ganhar face e sustentar seus pontos de vista e ameaçar/agravar a face do oponente. A estratégia de desacordo também foi, nesta audiência, uma prática comum e recorrente entre os participantes envolvidos no encontro. Uma estratégia, também, muito comum nesta audiência foi a estratégia de ameaçar. Como Salgueiro mostrou (2010), o uso de ameaças em situações de conflito aberto merece destaque. O autor sinaliza que, nessas situações, os falantes não precisam suavizar as palavras, podendo até ser benéfico acentuar a seriedade das ameaças, tornando-as mais ou menos explícitas. Dessa forma, em uma disputa, as ameaças podem ser usadas como estratégias para se conseguir que seu pedido ou oferta seja atendido. Percebemos que o jogo da mediadora para tentar o acordo foi fazer uso de estratégias impolidas de ameaçar o reclamado em relação a nota fiscal que ele não emitiu por não ter uma loja e sim um estacionamento. Marta usou do poder que tem para fazer isso. A mediadora tem o poder de recusar a categoria “estacionamento” como sendo adequada ao tipo de comércio que Lucas diz ter. Esse poder de Marta advém de exercer o cargo de Advogada do PROCON – e por isso poder impor a Lucas

a categoria “loja” como sendo a única adequada ao tipo de comércio que realiza. Com isso, ela pode apontar algumas falhas na transação – por exemplo a não emissão de nota fiscal. Desta forma, a estratégia de ameaça foi uma tentativa recorrente de mediadora para tentar um acordo entre as partes, buscando a meta fim do PROCON. Porém, o encontro foi encerrado e algumas pendências ficaram para o dia seguinte, na tentativa de obter o acordo.

Na terceira audiência analisada, ou seja, a RUI PEDREIRO, temos, novamente, o uso da estratégia impolida de apontar falhas/fazer críticas aos serviços prestados. A reclamante utiliza esta estratégia na tentativa de mostrar que sua reclamação tem fundamentos e que a casa construída pelo reclamado está em más condições de moradia. Seu ponto de vista é questionado e o uso de uma série de estratégias impolidas de desacordo ocorre entre reclamante e reclamado. Ambos utilizam esta estratégia de discordar para ameaçar/agravar a face do oponente e tentar salvar sua face, mostrando seu ponto de vista como crível. Nesta audiência, como as partes não abriram mão de seus pontos de vista antagônicos e ficaram discordando por inúmeras vezes uma das outras a audiência é encerrada e o caso é encaminhado para a justiça comum para a tentativa de um acordo entre as partes.

Percebemos então, em nossa análise, que as estratégias de impolidez usadas pelas partes envolvidas em audiências de conciliação no PROCON são:

- 1) Apontar falhas/fazer críticas nos serviços prestados pelo oponente e nas ações do oponente;
- 2) Mostra inconsistência na ação do oponente;
- 3) Discordar do oponente via desacordo por questionamento, irrelevância, contradição, contraposição ou combinação de atos;
- 4) Ameaçar o oponente;
- 5) Insultar o oponente.

Percebemos, com a análise, que existe uma gradação de uso destas estratégias, começando com o uso de estratégias de apontar falhas/fazer críticas, passando para o uso de desacordos e de ameaças. E, por fim, chegando ao uso de insultos, que são as estratégias que mais agravam a face do oponente e acabam agravando a face de quem os produz.

O segundo questionamento dessa pesquisa dizia respeito aos principais recursos linguístico-discursivos que ajudam a sinalizar impolidez em audiências de conciliação realizadas no PROCON. Como Culpeper (2005, 2010) sinalizou o que torna um enunciado

impolido não é apenas aquilo que é dito, mas também a forma como algo é dito. Desta forma, buscamos identificar com a prosódia ajuda a sinalizar impolidez nas audiências de conciliação e quais são os outros recursos linguístico-discursivos que as partes envolvidas no encontro fazem uso para ajudar a sinalizar as práticas/estratégias de impolidez.

Durante a análise da primeira audiência, percebemos que a repetição foi um recurso muito utilizado pelas partes para introduzir e reforçar algumas estratégias de impolidez. As partes também utilizaram interrupções, sobreposições e engatamento de turnos, principalmente, para usar a estratégia impolida de discordar. Os desacordos, na maioria das vezes, foram introduzidos via interrupções, sobreposições ou engatamentos, na tentativa de não deixar o oponente terminar de construir seu ponto de vista e os argumentos que o sustentasse. Em nossa análise, percebemos, também, que outro recurso utilizado nesta audiência foi o uso de recurso reportado, como forma de produzir evidências/sustentação do ponto de vista sendo defendido. Em alguns casos o discurso reportado foi utilizado para colocar em cena críticas/avaliações negativas de terceiros em relação às ações do oponente. Tivemos, também, o uso de escolhas lexicais agressivas, recorrido pelas partes envolvidas no encontro para produzir os insultos. Por fim, a prosódia se mostrou um recurso fundamental para sinalizar impolidez nesta audiência. Quando as partes fizeram uso das estratégias impolidas de insultar o oponente, a ênfase era fundamental. As partes utilizaram o recurso de alongamento vocálico para marcar os insultos e torná-los mais relevantes. Como a reclamante, Sandra, ficou emocionalmente desequilibrada, ela utilizou o recurso de alteamento para marcar seus insultos, chegando, algumas vezes, a gritar para insultar os reclamados. Na segunda audiência, tivemos os mesmos recursos sendo utilizados. A repetição foi um recurso muito utilizado pelas partes para introduzir e reforçar algumas estratégias de impolidez, principalmente quando a mediadora utilizou as estratégias de ameaçar o reclamado na tentativa de obter um acordo entre as partes. Ela repetiu várias vezes a possibilidade de pedir a emissão de uma nota fiscal pelo carro usado vendido no estacionamento, local impróprio para o comércio de veículos. As partes também utilizaram interrupções, sobreposições e engatamento de turnos, principalmente, para usar a estratégia impolida de discordar. Os desacordos, na maioria das vezes, foram introduzidos, novamente, via interrupções, sobreposições ou engatamentos, na tentativa de não deixar o oponente terminar de construir seu ponto de vista e os argumentos que o sustentasse. Nesta audiência tivemos o uso de risos e ironias para mostrar incongruência na fala do outro, ou seja, para mostrar que as partes

estavam discordando do que o oponente vinha relatando na construção de seu ponto de vista, elas recorreram a recursos paralinguístico - o riso e a ironia - para marcar estes desacordos.

Na terceira audiência observamos as mesmas ocorrências, ou seja, as partes envolvidas utilizaram os recursos de interrupção, sobreposição, repetição, ironia para introduzir ou reforçar as práticas/estratégias de impolidez nas audiências de conciliação no PROCON.

Desta forma, assim como Culpeper observou em seus dados, a prosódia ajuda a sinalizar impolidez e para marcar os insultos ela foi fundamental, via alongamento ou alteamento, os insultos ganharam ênfase. As escolhas lexicais utilizadas, por si só, já eram impolidas, mas a forma como foram ditas, as tornaram mais enfáticas. Além da prosódia, os recursos de interrupção e sobreposição de fala foram fundamentais para introduzir algumas práticas, como por exemplo, as estratégias de desacordo. A repetição também foi um recurso recorrente, principalmente, para reforçar a estratégia de ameaçar. Risos e ironias também foram utilizados pelas partes envolvidas nos encontros para mostrar desacordo com o relato do oponente. Sendo assim, os principais recursos utilizados pelas partes envolvidas nas audiências de conciliação no PROCON para ajudar a sinalizar impolidez foram:

- 1) Uso de interrupções, principalmente as desafiliativas;
- 2) Uso de sobreposições;
- 3) Engatamentos de fala,
- 4) Repetição da própria fala ou da fala do outro para enfatizar;
- 5) Prosódia para marcar ênfase, principalmente, no uso das estratégias de insultar o oponente,
- 6) Risos e ironias para mostrar incongruência na fala do oponente.

Um último questionamento dizia respeito aos limites da impolidez. Nos encontros sociais espera-se que os participantes hajam de forma civilizada, levando-se em conta as normas que subjazem/orientam os comportamentos em um dado contexto. Nos termos de Goffman, a preocupação com os desejos de face do self e do outro constituem um dos princípios organizador dos comportamentos verbais e não verbais. Entretanto, de acordo com alguns pesquisadores, existem práticas comunicativas que ocorrem em situações de

conflito, ou contextos em que os papéis institucionais de alguns dos participantes garantem/sancionam (Archer, 2008) o uso de uma linguagem agressiva, categorizada, por alguns estudiosos, como impolida ou de ataque à face do outro. Como afirmou Leech (1983), elocuições conflitivas geralmente são vistas como marginais no comportamento linguístico humano, contudo há tipos de atividade em que a fala conflitiva desempenha um papel importante, tais como, em interrogatórios policiais, nos tribunais de Júri, (courtroom); em disputas judiciais, entrevistas de emprego, assim como nas audiências de conciliação por nós estudadas. Desta forma, procuramos observar como a impolidez era manifestada nas audiências de conciliação e se havia um limite para o uso de práticas e recursos linguístico-discursivos que sinalizavam impolidez. As audiências de conciliação, por se tratar de um contexto jurídico, em que as partes envolvidas apresentam pontos de vista antagônicos para um mesmo fenômeno, são caracterizadas por inúmeras estratégias de impolidez sendo usadas pelos participantes para ameaçar a agravar a face do oponente. Os participantes estão preocupados com sua face, mas não estão preocupados com a face do oponente, pelo contrário, estão dispostos a atacar o oponente de forma direta via uso de estratégias e recursos impolidos. No decorrer das três audiências analisadas, percebemos que é comum tais práticas. Na fase inicial das audiências, é muito comum as partes utilizarem as estratégias de apontar falhas/fazer críticas ao oponente. Com o escalonamento do conflito, as partes lançam mão de estratégias de discordar e ameaçar na tentativa de ameaçar/agravar a face do oponente e atingir seus objetivos instrumentais. É comum, também, as partes apontarem inconsistência no ponto de vista do oponente. Estas estratégias são legitimadas pelos mediadores, que inclusive, lançam mão de algumas destas práticas impolidas para tentar chegar a um acordo que é a meta fim do PROCON. Quando as partes discordam muito uma das outras, o conflito é exacerbado e chega-se ao uso de estratégias impolidas mais graves como a de insultar o oponente, recorrendo a ofensas de ordem pessoal/moral. Percebemos, em nossa análise, que o insulto é a expressão mais marcada de agressão verbal da impolidez, ou seja, é a estratégia impolida que mais agrava a face do oponente. Porém, quando as partes lançam mão das estratégias de insultar, o mediador faz intervenções, uma vez que os insultos não são bem vistos nas audiências de conciliação. A mediadora da primeira audiência deixa claro isto, declarando, em um certo ponto da audiência, que bate-boca não seria admitido nas audiências do PROCON, ou seja, as partes chegaram ao limite da impolidez, o que seria enquadrado como fugindo ao que seria visto em determinados contextos como uma “hostilidade razoável” (cf. Tracy, 2008)

Desta forma, percebemos que a impolidez e o uso de estratégias para sinalizar impolidez é, realmente, muito comum nos contextos institucionais jurídicos, em que as partes estão preocupadas em sustentar seus pontos de vista e ameaçar/agravar a face do oponente. Porém, quando chega-se aos insultos pessoais, chega-se ao limite da impolidez, ou seja, existe um limite de impolidez que regula os encontros no PROCON. Percebemos, também, na análise dos dados, que o uso constante destas estratégias impossibilita que se chegue a um acordo. As partes precisam abrir mão destes ataques à face do oponente para tentar chegar a um acordo que seja bom para ambas as partes.

Como resultado desta análise, podemos afirmar que as estratégias de impolidez são importantes na construção/apresentação e sustentação de posições e são importantes mecanismos de ameaçar e agravar a face do oponente, porém, quando usadas em excesso podem prejudicar o acordo, meta fim das audiências de conciliação no PROCON.

As estratégias de impolidez, em uma interação, exercem um importante papel e guiam as ações que estão sendo desenvolvidas no discurso. As tarefas discursivas desencadeiam um conjunto de ações, que se organizam sequencialmente, permitindo que os participantes administrem e negociem as metas comunicativas que orientam suas contribuições de fala. Esperamos que este estudo contribua para outros que busquem explorar de forma mais aprofundada quais são as práticas e recursos linguístico-discursivos utilizados pelas partes envolvidas em outros contextos institucionais jurídicos. Assim como para o estudo da impolidez, que como muitos pesquisadores já afirmaram, ainda ocupa um papel periférico nos estudos da linguagem. Por fim, apesar da limitação das análises e discussões produzidas, que podem ser futuramente ampliadas e/ou modificadas, acreditamos ter disponibilizado reflexões acerca das práticas e recursos linguístico-discursivos utilizados pelas partes envolvidas nas audiências de conciliação no PROCON, na tentativa do self ganhar face e ameaçar e agravar a face do oponente. Assim como os limites da impolidez neste contexto institucional. Esperamos que as discussões feitas aqui sejam tomadas como terreno fértil para a compreensão das ações dos participantes e que essa análise motive a continuidade de investigações desse tipo em outros cenários da atividade humana.

## REFERÊNCIAS

- ARCHER, D. E. Verbal aggression and impoliteness. Related or synonymous? D. Bousfield and M.A. Locher (eds.) *Impoliteness in Language*. Berlin. Mouton de Gruyter, 2008,. 181- 207.
- BARGIELA- CHIAPPINI, F. Face and Politeness: new insights for old concepts ,*Journal of Pragmatics*, 35: 1453-1469, 2003
- BERGER E LUCKMAN (1967:83,) BERGER, Peter & Thomas LUCKMAN. 1966. *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. New York: Doubleday,1996.
- BOUSFIELD ,D.Impoliteness in the struggle for power. D. Bousfield and M.A. Locher (eds.) *Impoliteness in Language*. Berlin. Mouton de Gruyter,2008, p.155-180,
- BROWN, P.& LEVINSON, S, C.(1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- CULPEPER, Jonathan. Impoliteness events: Functions. *In: Impoliteness: Using Language to Cause Offence*. Cambridge: Cambridge University Press, 2011
- CULPEPER, Jonathan. Conventionalised impoliteness formulae. *Journal of Pragmatics*, 42, 2010.
- CULPEPER, Jonathan. Impoliteness and entertainment in television quiz show: *The Weakest Link*. *Journal of Politeness Research* 1, 2005.
- CULPEPER, Jonathan et al. Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects. 2003.
- CLARK, Herbert H. (2000) O uso da linguagem .Trad. Nelson Azevedo e Pedro Garcez. *Cadernos de Tradução*. Porto Alegre. N.9.p.49-74, jan-marc.2000.  
Obra original: *Using Language*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.p.3-25,1996.
- CLAYMAN, S. E. Footing in the achievement of neutrality: the case of news-interview discourse. In: DREW, P.; HERITAGE, J. (Eds.). *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 163-98.
- COULTHARD, M. *An Introduction to discourse analysis*. London: Longman, 1977.
- COUPER-KUHLEN & SELTING (2001)Introducing Interactional Linguistics. In Selting & Couper Kuhlen (ed) *Studies in Interactional Linguistics*..John Benjamins Publishing Co.

DREW, P.; HERITAGE, J. (Eds.). *Talk at work*. Interaction on institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

EDWARDS, Derek. *Extreme Case Formulations: Softeners, Investment, and Doing Nonliteral*. *Research on Language and Social Interaction*, 33(4), 347–373, 2000.

EEMEREN, F. H. van et al. *Fundamentals of argumentation theory: a handbook of historical backgrounds na contemporary developments*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 1996.

\_\_\_\_\_. Argumentation. In: DIJK, T. A. van. (Ed.). *Discourse as structure and process*. London: Sage Publications, 1997.

ERICSON, F. Qualitative methods. In: LINN 3 ERICKSON (orgs), *Quantitatives methods, Qualitative methods*. New York: Macmillan, 1990.

GOFFMAN, E. (1980) A elaboração da face. uma análise dos elementos rituais da interação social. In Figueira, S. (org.) *Psicanálise e Ciências Sociais*. Tradução de J. Russo. Rio, Francisco Alves, p. 76-114. [On face work. In: Interaction ritual. New York: Pantheon Books, 1967, p. 5-45].

----- (1983). The Interactional Order. *American Sociological Review*, Vol.48 (1), p. 1-17.

----- (1971) *Relations in Public: Microstudies of the Public Order*. Harmondsworth: Penguin.

----- (1969). *The presentation of self in Everyday Life*. Allen Lane, Great Britain: The Penguin Press.

----- (1967). *Interactional Ritual: essays on face to face behavior*. New York: Pantheon.

GUMPERZ, J. (1972) Introduction. In: J. Gumperz & D. Hymes (eds.). *Directions in Sociolinguistics: the Ethnography of Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

GARCEZ, P. M. (Orgs.). *Sociolinguística interacional*. Porto Alegre: Age, 1998. p. 70-97.

\_\_\_\_\_. *Frame analysis*. New York: Harper & Row, 1974.

\_\_\_\_\_. *Forms of Talk*. Filadélfia: University of Pennsylvania Press, 1981.

GRICE, P. Logic and conversation. In: COLES, P. & MORGAN, J.L. (eds) . *Syntax and Semantics III: Speech Acts*. New York: Academic Press, 1975. p. 41-58.

HILL, H et al. Universals Of Linguistic Politeness: Quantitative Evidence from Japanese and American English. *Journal of Pragmatics* 10 (1986) 347-371

HOUGH, HAUGH, M. The discursive challenge to politeness research: An interactional alternative. *Journal of Politeness Research* 3 (2007), 295-317

-----Face and Interaction .In.Francesca Bargiela-Chiappini and Michel Haugh (Eds). *Face Communication and Social Interaction* UK: EQUINOX, 2009

HYMES, D. Models of the interaction of language and social life. In J. Gumperz & D. Hymes (eds), *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*. NY: Holt, Rinehart & Winston, 35-71, 1972.

KOCH, I. V. *A inter-ação pela linguagem*. São Paulo: Contexto, 1993. p. 71-93.  
\_\_\_\_\_. *O texto e a construção dos sentidos*. 2. ed. São Paulo: Contexto, 1997.

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

LEVINSON, S. (1988) Putting Linguistics on a proper footing: explorations in Goffman's concepts of participation. In P. Drew e<sup>a</sup> Wootton (eds\_ Erving Goffman: *Exploring the Interaction Order*. Boston: Northeastern University Press. p, 161-227

POMERANTZ, A. Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. In: ATKINSON, J. M.;

HERITAGE, J. (Eds.). *Structures of social action: studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, 1984. p. 57-101.

RIBEIRO, B. T.; HOYLE, S. M. Frame analysis. In: PEREIRA, M. das G. D. (Org.). *Palavra*. Rio de Janeiro: Trarepa, 2002. P. 36-53.

LEECH G . *Principles of Pragmatics*. London: Longman, 1983.

LEVINSON, S. Activity types and Language. In Drew, P & Heritage, J.(eds.). *Talk at Work*. Interaction in institutional settings. Cambridge, Cambridge University Press, 1992.

O'DRISCOLL J About face: A defence and elaboration of universal dualism. *Journal of Pragmatics* 25, pp. 1-32., 1996

LOCHER, M., WATTS, R., Politeness and relational work. *Journal of Politeness Research* 1 (1), 9-35., 2005.

MILLS. S. Impoliteness in a cultural context *Journal of Pragmatics* 41 (2011) 1047-1060

MCLAUGHLIN, M. et al. (1992) Account sequences in conversation between strangers. *Communication Monographs* 50 (2): 102-125.

MUNTIGL, Peter & TURNBULL, Willian (1998). Conversational structure and facework in arguing. *Journal of Pragmatics*, 29, pp 225-56.

PENMAN,R.(1990).Facework & Politeness: multiple goals in courtroom discourse. *Journal of Language and Social Psychology*, vol.9, p 15-38.

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

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

\_\_\_\_\_. The management of cooperative self during argument: the role of opinions and stories. In: GRIMSHAW (Ed.). *Conflict talk: Sociolinguistic investigations of arguments in conversations*. Cambridge: Cambridge University Press, 1990. p. 241-59.

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

SILVEIRA, S. B. Modalização: estratégias de minimização e maximização. *Glauks – Revista de estudos linguísticos*. Universidade Federal de Viçosa, 1996.

\_\_\_\_\_. *Gerenciamento de tópico e trabalhos de face em entrevistas de emprego*. 1998. 243 f. Tese (Doutorado em Linguística). Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro/Departamento de Letras.

\_\_\_\_\_. Desacordos: algumas características estruturais e interacionais. In: *Anais do Gel*, Assis, SP, 2000 a.

\_\_\_\_\_. Reclamações e movimentos corretivos; um estudo de caso. *Veredas – Revista de Estudos Linguísticos*. UFJF, v. 3, jan./jun., 1999.

\_\_\_\_\_. Mediation strategies in an institutional confrontation setting.. In Carlos Gouveia et al (eds) *Discourse,Communication and the Enterprise*.Lisboa:University of Lisbon Centre for English Studies.p359-370. ( 2004)

SILVEIRA, S. B.; MAGALHÃES, T.G. (org.) *A fala em interação em situações de conflito: recursos linguísticos e práticas comunicativas*. São Carlos: Editora Claraluz, 2009.

TANNEN, D. What's in a frame? Surface evidence for underlying expectations. In: FREEDLE, R. (Ed.). *New directions in discourse processing*. Norwood: Ablex, 1979. p. 137-144..

\_\_\_\_\_; WALLAT, C. (1987). Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação: exemplos de um exame/consulta médica. (Trad. Parmênio Camurça Citó). In: RIBEIRO; GARCEZ (Orgs.). *Sociolinguística interacional*. Porto Alegre: Age, 1998. p. 120-141.

TORSBORG, A. Interlanguage pragmatics; request, complaints and apologies. In: COULMAS e MEY. *Studies in anthropological linguistics*. Mouton de Gruyter: Berlin, 1994.

## ANEXOS

Anexo 1 : Convenções para transcrição.....	136
Anexo 2: Audiência Super Gesso .....	137
Anexo 3: Audiência Ok veículos.....	157
Anexo 4: Audiência Rui pedreiro.. .....	178

## ANEXO1

### Convenções de transcrição

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

## ANEXO 2

### Super Gesso

**Bolsistas:** Janice Aparecida de Souza, Maria Angélica Gonçalves e Marilene de Mattos Salles

**Coord:** Prof<sup>a</sup> Sônia Bittencourt Silveira

**Acareação feita em 07/12/01** - Reclamação feita pela consumidora Sandra à empresa Super Gesso

**Participantes:** Sandra{Rte}, Pedro(Rdo1), Carlos{Rdo2}, Flavia(estagiária), Carla (advogada).

**Revisada por :** Rogéria (abril de 2009)

01		bom, ô: seu pedro eu não sei se você se inteirou na carta do que
02	<b>Flavia:</b>	tava acontecendo
03	Pedro:	não, mas eu sei o que está acontecendo já faz tempo já a gente
04		sabe [o que está ]acontecendo.
05	Flavia:	[ hum, hum ]
06	Pedro:	olha, nós fomos indicados pra prestar um serviço ( ) tá,
07	Sandra	infelizmente, né.
08	Pedro:	não, aí:: você vai entra num [ mérito que não vai ser julgado ]
09	Sandra	[ não, isso também não tem a ver ] ( )
10	Pedro:	num va:i, é infelizmente, nós já temos ( ) que fala felizmente
11		também. já tenho [dezesseis anos ]
12	Flavia	[ n ã o, per ]aí num vão, num vão entrar no mérito
13	Pedro	Então fala pra ela. não deixa eu falar, ela já teve oportunidade
14		de falar
15	Flavia	hã hã, mas depois ela vai falar [ também ]
16	Pedro:	[ va:i l]ógico.
17	Flavia	deixa que ele fala agora depois ( )
18	Pedro:	é: . então nós fechamos o valor com ela de dois mil
19		reais pra quê: ela tem três quarto na casa dela, tem um banheiro
20		suíte, um banheiro social, um hall de escada , um lavabo ,cozinha,
21		sala de jantar e ela é ligada ( ) foi apresentado pra gente um
22		projeto de uma firma concorrente nossa então nós orçamos o valor
23		em cima desse o desse projeto vão fazer vão fazer papapá. ficou
24		estabelecido que ela nos daria quinhentos reais mensais ,lá teve
25		problema de pasandra elétrica, a cozinha atrasou um pouquinho, o::
26		azulejo pra poder , fomos embora, aí ela nos pagou mil reais, duas
27		prestações de quinhentos reais, aí nós fizemos, os três quartos
28		tão concluídos tem um friso do quarto dela que o esposo dela

29		alegou que tinha um armário que vai ser feito que a posição do
30		projeto não estava de acordo porque ia avançar o guarda-roupa e o
31		friso não poderia ser ali o projeto na ma mas nós concordamos
32		também num não tinha problema não. (1.8) o banheiro tem que fazer
33		( ) rapaz pra fazer o projeto (1.4) um vidro que ela desejasse
34		cortar porque era vidro jateado tem que ela que tem que decidir.
35		eu posso sugerir mas quem tem que decidir é eles. não sou eu, cê
36		entendeu. a sala dela deu um problema técnico, de execução , não
37		tinha no projeto da menina os tubos passando, depois passaram a
38		ter, entendeu. então foi sugerido em função do que ocorreu um
39		detalhe , por vários detalhes a gente sugeriu e deixou eles
40		decidirem , um dia o esposo dela pegou e falou as- eu quero
41		parar o serviço. (1.56) ele também não falou eu quero parar
42		definitivo, de repente falou quero parar pra poder ver o que podia
43		ser feito ( ) não retomou mais, ele não falou mais. aí eu fui lá,
44		peguei o material nosso (1.45) aí depois ele quis negociar o valor
45		de novo , ele alegou que não tinha o dinheiro e tal aí que até fez
		um acordo do outro valor. e ele não chegou em acordo porque eles
		não chegaram acordo, ué. mas que parou o serviço foram eles.
46	Sandra:	deixa eu te [ falar]
47	Pedro:	[ só q]ue nem valor, ela falou mil reais, nós não
48		executamos o serviço, nós fechamos um serviço de dois mil reais.
49		não tem discriminação do que é mil que deixa de ser mil. nós temo
50		um valor, dois mil. a gente conclui. agora, só que tem como a
51		gente vai receber se ela quer que a gente conclui, tá entendendo.
52	Flavia	sandra, a sra. tem alguma coisa [ ( ) ]
53	Sandra:	[ flávia,] o negócio é o
54		seguinte, desde o início começou-se o serviço eles trabalhavam
55		três dias e só iam pra receber dinheiro no meu serviço. isso
56		aconteceu duas vezes. eu já até coloquei pra você. sendo que esses
57		detalhes se vai por vidro ou não, depois o carlos conversou com o
58		lucas e falou, conversou com o cara do vidro e falou, a gente não
59		tem condição de pôr vidro agora, aí o cara do vidro falou olha,
60		vocês mandam fazer o acabamento que tem que ser feito depois a
61		gente quando você puder você encaixam o vidro. ficou feito isso.
01		só que, o serviço todo deu três pasandras foram feitas; foram três
02		sancas, mas assim, onde vai entrar iluminação que estava no
		projeto, isso aí não foi [ mexido. ]
03	Pedro:	[cadê o pr]ojeto.
04	Sandra:	tá aqui, tá aqui
05		((sandra mostra folha. o reclamadol olha))
06	Pedro:	( ) não é isso aqui não, isso aqui é spot, isso aqui ó spot.
07		[isso aqui tudo não tudo não, tudo não, não é feito não.]=
08	Sandra	[tá, spot mas tem que ter tem que ter o acabamento. ]
09		[não foi feito, não foi feito, não foi feito, não foi feito],
10	Pedro:	=[cê vai ter que comprar. deixa eu te falar um negócio, ]=
11		((fala isso mostrando pontos do projeto na mesa da acareação de
12		frente para as pasandras))
13	Pedro:	=ela tem que comprar um spot, porque como é que você vai fazer um
14		( ) de spot se você não sabe o diâmetro que o spot que cê vai
15		precisar, meus deus. isso tá equivocado.
16	Sandra:	ó! outra coisa. isso tudo aqui, foi feito um friso aqui que tá
17		errado [que aqui dá, isso aqui não foi feito ]
18	Pedro:	[não! aí isso aqui tá errado! não, ] não deixa eu só ajudar
19		você. eu só fiz esse friso aqui, só esse daqui
20	Flavia:	[não ( ) não (atrapalha) ele]
21	Sandra:	[olha o estado da minha sala!] isso aqui não- olha- o cara do
22		gesso, o outro, falou... gente- olha is- olha aqui-, tudo
23		trincado, o friso, essa sala não tem jeito, todo

24 25	Pedro:	essa sala eu falei que não vai aproveitar porque ele interrompeu. não, não tem jeito. isso aqui não tem jeito.
26 27	Sandra:	a cozinha, o forro que ele colocou eu preciso dar três mãos de massa pra [tirar as imperfeições]
28	Pedro:	[ não não não não ]
29	Flavia:	aqui, seu pedro, deixa ela falar
30 31 32 33 34 35 36 37 38	Sandra:	três mãos de massa, cê coloca o gesso já é (um serviço caro) , pra diminuir a despesa de massa, todo os meu teto que ele colocou forro liso eu preciso de três mãos de massa. os três pintores que foram lá falaram nós temos que dar três mãos de massa pra tirar a imperfeição, por que o tempo inteiro é tudo trincado. as placas todas, você vê as trincas, as falhas, as faltas. é tudo uma porqueira, uma porqueira .isso aqui é uma só. só pra você vê ó. isso aqui foi olha- tudo quebrado as berradas. tudo quebrado. a minha sala tá assim. isso aqui é minha sala ó.
39	Pedro:	xô falar um negócio pro cê [dá licença, deixa eu justificar, deixa ]=
40	Sandra	[cê qué- isso aqui é minha sala assim ],
41	Pedro	=eu justificar
42 43	Sandra:	nessa posição. não, a sala não tem condição, isso tudo ( ) isso aí vai ter que tirar tudo
44 45	Pedro:	essas placas aqui, elas são de encaixe. como elas desencaixam, isso aqui é rejuntado. como não rejuntou, porque o marido dela mandou interromper
46	Sandra:	[ mandou interromper por quê? porque vocês só iam lá pra receber. ]=
47	Pedro	[nesse nesse espaço nã::o, ele não é que ele não conhece nada de gesso,]
48	Sandra	=[só ia lá pra receber.ele falou assim interrompe até que a gente ]=
49	Pedro	[ não, péra um pouquinho, péra um pouquinho, ]
50	Sandra	= [resolva, como é que a gente vai fazer a sala.] o resto não.=
51	Pedro	[não, eu vou, eu vou falar pra você ]
52	Sandra:	=o resto a gente já tinha combinado. eu gastei mil reais.
53 54 55 56 57 58 59 60 01 02	Pedro:	quando, como não como não estava ainda em condições de ser feito tudo, nós passamos na frente. nem a pasandra elétrica existia, e não pode fazer gesso sem a pasandra elétrica cê sabe disso. eles tão querendo passar carro na frente dos bois. olha só, ele falou comigo ô pedro, mas de fato vocês vieram aqui e o que ela tá falando é verdade, nós fomos lá e ela pagou. como tava no processo mensal ela pagou uma pagou duas. eu achei até legal. eu falei não vão fazer um negócio. nós acabamos de fazer o serviço teu, na hora que acabar cê me dá mais quinhentos que eu ainda te dou trinta dias pra dá os outros quinhentos. eu sugeri isso pra você.
03	Sandra:	Falou. eu não sei disso não
04	Carlos:	falou. eu conversei com com eu conversei com =
05	Pedro:	[=não então seu marido tomo, teu esposo não tomou a rédia da coisa=]
06 07 08 09	Sandra:	[=a última vez que o carlos falou comigo, ele ele só não caiu ele ]pena que não tinha um gravador, que eu tava na embratel, lá até costuma ter sistema de gravação, mas infelizmente a gente não tinha, porque o que esse cara falou comigo, entendeu, [um cachorro não faz]
10	Pedro:	[não mas você falou ]o que queria
11	Sandra:	o meu esposo nem sabe o [ meu esposo não sabe nem que eu] estou aqui,

12	Carlos:	[ ele falou você que não queria ]
13	Sandra:	ele não sabe eu acabei de ligar pra ele falando por que eu não
14		gosto de mentir. ele falou cê é <u>louca</u> de tá aí, você tá pelejando
15		com coisa que não tem jeito( ). só que o dinheiro foi meu,
16		entendeu? mil reais pra se ganhar é muito difícil pra você pagar numa porcaria, entendeu. ( )
17	Pedro:	a gente tem serviço, a gente tem serviços bons e executados, tanto
18		é que nós vivemos disso há dezesseis anos. como você não entende,
19		eu não vou [discutir contigo. ]
20	Sandra:	[ <u>infelizmente</u> , <u>infelizmente</u> sabe. por causa de duzentos e
21		cinquenta reais, eu deixei de fechar com uma firma que é que tem
22		credibilidade na cidade. <u>infelizmente!</u> sabe aquilo o barato sai
23		caro por causa de duzentos e cinquenta. eu pondo tudo de melhor na
24		minha casa, por causa de duzentos e cinquenta reais eu tô tendo
25		essa amolação. é uma coisa que já tinha que tá pronta. a menina
26		já ( ) [nesse projeto há muito tempo.]
27	Pedro:	[ não, você tá falando o que ] quer, só que tem que não conhece
28		pasandra técnica de execução.
29	Sandra:	eles ainda iam pegar olha só, eles ainda pegaram o projeto, não a
30		gente faz sim, a gente
31		[não vai ( ) esse projeto.a gente faz esse projeto] em cima disso daqui
32	Pedro:	[ se você tem mais noção que a gente tem toda, ]( ) que nós fomos
33		indicado pra você nós fomos indicado
34	Sandra:	infelizmente. o cara que indicou falou comigo, sandra,
35		[ me desculpa,] me desculpa.
36	Pedro:	[ fala não!] duvido que ele fala na minha frente
37	Sandra:	fala=
38	Pedro:	[=não fala ]
39	Sandra:	[ pode chamar] ele aqui=
40	Pedro:	pod- pode falar chamar. ele é meu amigo particular; não fala
41	Sandra:	infelizm-, ele mesmo falou comigo, ele mesmo falou comigo não
42		deixa prá lá não
43	Flavia:	ó gente, não [ gente]
44	Pedro:	[ não, ]não, nós vão ter que entrar no mérito, nós
45		vão ter que fazer isso mesmo que ela fala o que quer ué. só quando
46		eu falo você interrompe, quando ela fala você não interrompe.
47	Flavia:	perai. não, só que agora foi a hora dela fala::r.
48	Pedro:	mas ela, ela não pode falar só o que ela quer. tá falando só, tem
49		que falar disso aqui ó
50		[que que nós vamos chegar com isso aqui. o resto num não adianta]
51	Sandra:	[não! eu tô estou falando eu tô mostrando pra ela que::= ]
52	Pedro:	olha, a nossa proposta é que ela deposite esse dinheiro, caso ela
53		queira que a gente termine. porque do contrário contrária ela
54		falou que é uma porcaria, não sei como que ela vai querer.
55	Sandra:	[ não ]
56	Flavia:	[ tá, ]mas,
57	Pedro:	ela tá perdendo dinheiro, porque ela interrompeu o [ serviço. ]
58	Sandra:	[olha só, olha
59		só o o orçamento do dia vinte e três. olha só quartos os três
60		quartos trezentos reais, então vamos somar tá. o corredor que só
61		tá no forro, não tem mais nada. aqui tá o corredor com rebaixo, ou
62		seja, teria de ter o acabamento, duzentos reais. vamos fingir que
63		tá está pronto. quinhentos tá=
64	Pedro:	=mas ninguém falou que está pronto=
65	Sandra:	=o banheiro, os banheiros, banheir- cem reais. a friso da da da da
66		porta também não tá colocado trinta reais. cozinha cem reais. se
67		você somar são 600 reais se estivesse pronto. e não [tem nada

		pronto. não tem]
08 09 10	Pedro:	[agora você:: você fez isso] pra você esse favor ( ) (pediu pra dividir de quatro vezes:: [ago, falo:: falo:: foi divisor em quatro vezes o valor. ]
11 12	Sandra:	[não pedi eu não, que quem falou prá dividir de quatro] vezes foi o carlos.
13	Flavia:	deixa ele falar.
14 15 16	Pedro:	não, o pro não, não, não::o. nós vão fazer de dois mil reais prá você, por que são de quatro vezes. cê tá falando o valor que era de quatro vezes. nós terminamos o serviço dela.
17 18	Sandra:	a, há há há há ((ri com cinismo))
19 20 21 22	Pedro:	aqui, e ela paga, só que tem que nós não terminamos caso ela não pague. agora, ela interrompeu o processo, e ela nos contratou. se nós somos bons ou somos ruins, infelicidade dela, tá entendendo, não é o fato não. mão de massa se dá duas vezes mesmo.
23	Sandra:	três vezes,
24	Pedro:	não. [ mão de massa ]
25	Sandra:	[ três vezes ]
26 27	Pedro:	mão de massa dá duas vezes. é uma num sentido e outra no inverso. é por que ela fala o que quer e não sabe. eu [ mexo na área.]
28 29	Sandra:	[ não, eu posso] chamar o pintor.
30	Flavia:	não, sandra ( )
31 32	Pedro:	não, eu pego um pintor, eu pego um pintor nosso. é porque o pintor é seu ele vai falar o que ele quer ué.=
33	Sandra:	=não ué
34 35	Flavia:	perai gente! não vamos ficar discutindo não. a gente quer é resolver, [não é discutir!]
36 37	Pedro:	[ então, por exe]mplo, não, se ela num quer que termina como é que vai resolver.=
38	Flavia:	= não. perai!
39 40 41 42	Pedro:	dinheiro nós não temos, nós temos mão de obra. agora, o que tá feito lá ela não pode interromper como ela queira, porque ela tá dentro de- um um negócio que foi fechado. é dois mil reais. nós deixamos de pegar serviço por causa disso também.
43	Sandra:	ah::: cês num trabalharam nada!
44	Pedro:	eu não vou discutir com você. [ sandra, eu não vou discutir com você!]
45 46	Sandra:	cês [ trabalharam três dias gente! ] [em dois meses vocês trabalharam três dias, cinco dias em seis,em dois]=
47 48	Pedro:	[você tem o direito. vocês tiveram a- vocês- mas eu não estou ] [questionando isso,] não tô questionando isso.
49	Sandra:	=[meses ]
50 51	Pedro:	a gente podia trabalhar quantos dias que nós quiséssemos.

52		entendeu.agora, só que você nos contratou. nós não entramos lá e [fizemos( ) ]pois- é- houve uma infelicidade sua.
53	Sandra:	[infelizmente], se eu pudesse
54	Flavia:	perai gente! num vão fica:r tentando agredir [ o outro um ao outro não.]
55 56 57 58 59	Pedro:	[agora, criou um, criou um] impasse aí, sabe por causa de quê. porque o esposo dela na época, cê falou que pra ele que era mil e quinhentos pro seu esposo. quando ele me perguntou e era dois mil, ele virou e falou olha, isso aí tá errado. eu tive que falar pro seu esposo que era dois mil.
60	Sandra:	bom [mas isso é meu e dele isso é meu e dele quem tá pagando sou eu. ]
61 01 02	Pedro:	[você falou fala com ele que é mil e quinhentos (2.0) mas é pessoal] que cê tá falando eu tenho direito a fala mas ele não gostou, interrompeu serviço.
03 04	Sandra:	quem tá pagando sou eu! quem tá pagando sou eu, tudo bem, não gostou, não gostou porque ele achou um absurdo [ a hora ]=
05	Pedro	[ absurdo]
06 07	Sandra	=que ele viu o que tava lá e agora que ele acha mais absurdo ainda. se mil e quinhentos ele já achou (absurdo)
08	Flavia:	calma=
09 10	Pedro:	=olha, nós, nós, a gente se propõe a fazer o serviço que foi contratado, tá entendendo. (1.53) e aí [ vê a forma de pagamento.]
11 12	Sandra:	[ eu não quero o flávia! ]eu quero os mil reais que eu paguei, que eles façam os m[il reais ]
13 14	Pedro:	[nós não te]mos condições de fazer isso, ué,
15 16 17 18	Sandra:	o resto,eu já tô, já vou pegar outra firma, entendeu, já vou ligar pra o ( ) já vou conversar com a[mazinha ela vai lá, vai esperar vê o que que eles vão terminar lá pra acabar de dar jeito no resto, porque não tem jeito, cê viu o estado da minha sala, não tem <u>jeito</u>
19	Pedro:	você tá falando, (1.5)nós não
20	Pedro:	sua a [sala que o seu marido] interrompeu.
21	Sandra:	[ eu tô com pintor lá, ] lógico, e[u tô]=
22	Carlos:	[ ( ) ]
23	Sandra	=com pin[tor lá ]
24	Pedro:	[não foi ]nem rejuntado
25	Sandra:	esperando ficar pronto pra acabar de fazer minha cozinha
26 27	Flavia:	calma ( ), deixa eu te falar. ô, seu pedro, ela alega que te pagou mil reais=
28	Pedro:	=mas nós não fechamos mil reais, fechamos dois mil reais,
29	Flavia:	não [ ( ) ]
30	Pedro:	[ ela alega,] nós alegamos que já tem mil reais.

31	Sandra:	[ ué, eu tenho dois recibos ( ) ]
32	Flavia:	[ não eu tô ( ) não quero quem s]ou eu pra ficar aqui, pra julgar
33 34	Pedro:	[ eu tô conversando com você também], eu tô querendo conversar com você. eu também não, eu também não, tá certo
35 36	Flavia:	vamos fazer o seguinte. o senhor acha que tem mil reais na casa dela pro::nto.
37 38 39 40 41	Pedro:	eu acho não. eu num num, não é que acha que tem não, tá entendendo. como o valor dela foi fechado pra fazer dois mil, então vão orçar hoje e a gente vai achar mil reais lá, tá entendendo. e ela vai orçar e ela vai não vai achar. porque isso aí e tá numa interrogaçãozinha aí e::: quem [vai chegar isso aí.]
42 43	Flavia:	[porque olha, o senhor ]lembra que quando a gente conversou no:: telefone, o senhor falou que:: quanto que era o metro quadrado.
44 45 46	Pedro:	não, eu sei. doze mil, doze reais o metro linear. o dela lá só tem quadrado na cozinha, no banheiro:: suíte, entendeu no no banheiro social, no lavabo
47	Carlos:	é
48	Sandra:	só tem isso por que foi o que foi feito. forro[ liso. forro liso.]
49 50	Pedro:	[ não, não importa. ]forro liso é [ forro, minha filha, tá entendendo.]
51 52	Sandra:	[ tá! doze hoje. quando eu orcei, ]tá, ( ) seis reais o metro quadrado. mas [eu te paguei na época, te paguei em maio,]
53	Pedro:	[ mas você orc-, olha só não, não]
54	Sandra	te paguei em abril e maio.
55	Carlos:	[forro não, forro a seis reais não pode]
56	Pedro:	[ não, não aqui, não isso não existe, p]laca é quatro reais
57	Carlos:	forro a seis reais não foi pode não
58	Sandra:	ué, tem o nome aqui ca:::rlos
59	Pedro:	então tá, vê aí
01 02	Sandra:	ca:::rlos ca:::rlos tá escrito. aqui carlos 232-5250, seis reais o metro l[i near]
03	Carlos:	[ ah, ]linear, ah
04 05 06 07	Pedro:	sabe por causa de que ela tá querendo inte-, ela tá querendo interromper um processo. o esposo dela interferiu no que ela fez e tecnicamente eu vou te falar assim a gente é show. vou te falar onde a gente fez tem serviço. doutor=
08	Sandra:	=só vai falar ( )
09	Flavia:	não vão ( )
10	Pedro:	no castelo, no castelo do edmar moreira, a gente trabalhou oito meses lá
11	Sandra:	a a fonte dele de informaçã[o é só essa ( ) ](fala rindo))
12 13	Pedro:	[ não, não, oito me- ]então vou te falar. aqui, a mazinha foi lá e não ficou, a mazinha foi lá e não

		ficou
14	Sandra:	não ficou [ porque deve ter pedido duzentos reais a mais]
15 16 17 18	Pedro:	[ num ficou porque não, não porque não fi]cou, não ficou porque tecnicamente eles ficaram lá uma semana. ele tem problema eles tem problema. na universidade federal eles têm problema, jogaram o teto deles no chão. toda firma tem problema ( )
19	Carlos:	mas a firma onde ela trabalha é a embratel
20	Sandra:	mas a firma [ não interessa ]
21	Flavia	[ não! num vamo::] vão vão
22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32	Pedro:	então pra nós é assim. olha só, o que ela fala que é mil, que deixa de ser mil, pra nós é mil. não é que não ela que pagou os mil, entendeu. nós queremos concluir o serviço, que a gente não acha que tá certo pará do jeito que parou não, de <u>je::ito</u> nenhum. por exemplo foi pintado, tecnicamente a gente viu que não foi problema nosso, nós mesmo faríamos ã:: a gente tem recurso pra fazer, tá entendendo. agora, quem ela chamou lá, ele vai falar o que ele quer. agora, nós queremos terminar o serviço como foi contratado, bonitinho, entendeu? agora, a gente quer saber se a gente vai receber esse dinheiro, já que tem esse impasse à toa todo e ela não nos quer trabalhando pra ela, entendeu. agora [ que que é mil] que que não é mil!
33 34	Flavia:	[ e não tem como] vocês [ ( )]
35 36 37	Pedro:	[não, é] o que nós temos é conforme foi, ué, conforme foi combinado. a sala ela vai decidir, fomos sábado lá fora de horário, levamos [ um book para ela]
38	Sandra:	[olha, eu marquei,]eu cheguei a comentar com você, né=
39	Pedro:	=cê [ não marcou uma vez, cê marcou várias vezes]
40 41	Sandra:	[ várias vezes com ele, eu fiquei de peg-, e]u fiquei o dia <u>inteiro</u> [esperando esse cara pra poder levar ]
42	Flavia	[ sandra, vamos, vão ficar calma ( )=]
43	Pedro:	=é, vam-, é: agora vamos, agora vão, [ senão nós vão perder tempo ]
44	Flavia	[ todo mundo vai falar de novo ]
45 46 47 48	Pedro:	nós nós fomos num sábado lá, o esposo dela escolher ( ). é mas eles também é que é fica difícil escolher detalhe, tá entendendo. cê vê um book é uma coisa, porque um projeto era uma coisa. cê falou pra ela que o teu projeto não pode ser executado conforme a mazinha projetou.
49	Sandra:	da sala, né que (houve modificação)
50 51 52 53 54 55	Pedro:	por que ela tá falando que a mazinha é perfeita((troca o lado da fita)) um forro todinho que ela tá alegando que tá ruim porque não foi retocado porque parou. quando começou colocar placa, ele "pára" (1.5). então ela não pode nem questionar se empenou ou não empenou foi irresponsabilidade dela, deles. agora pra nós, nós terminamos o serviço agora a gente quer saber como é que a gente vai receber. se deposita em juízo [ ( ) ]
56	Sandra:	[ RECEBER.]

57	Pedro	lógico nós vamos terminar ué, estabelece a regra ué
58	Flavia:	perai sandra, vão [ ( ) ]
59	Pedro:	[ cê tá] desistindo do serviço, sandra, tá
60		desistindo cê tem que perder mesmo, uai, eu vou perder. tá
01		desistindo do serviço cê quer ganhar=
02	Flavia:	=porque ela tá alegando que só tem seiscentos rea::is
03	Pedro:	não, ma- é não, má- é na
04	Sandra:	seiscentos, o flávia, se tivesse pronto as coisas ( ) o
05		acabamento do [( ), entendeu ]
06	Pedro:	[ então ela a ge]nte vai fazer o serviço dela todinho de graça agora
07	Sandra:	o meu portal daqui [ que não tem nada]lá, tá ,tá da parede
08	Carlos:	[ ( ) que ela qué]
09	Pedro:	então (se eu for fazer o resto ) quê aqui
10	Flavia:	o sr. falou deixa ela falar agora
11	Pedro:	deixo, ué ( )
12	Sandra:	entendeu? o que estaria faltando ali a sala não tem como mexer,
13		cabô, morreu, tá? mas o que eles já fizeram não está pronto, não
14		está concluído ( ) o serviço não tá pronto. o pouco que eles
15		fizeram não está pronto. esse que é o problema. esse que é o problema
16	Pedro:	( ) não é o fato. foi fazendo e foi deixando pra discutir depois
17		quanto que corta aqui, quarenta, cinquenta, sessenta. o tamanho do
18		vidro jateado a gente sugere pro cliente mas cada um tem um gosto pessoal
19	Sandra:	depois [ disso flávia ]
20	Pedro:	[ cê quer dois, ]três vidros, cê que- 1, maior, tá
21		entendendo. a gente não chegou nesse processo porque a gente foi
22		lá várias vezes pra [discutir a sala]
23	Sandra:	[ várias. ]
24	Pedro:	nã:::o [ nós fomos lá]
25	Sandra:	[gente, que isso.] cês foram lá duas vezes=
26	Pedro:	=duas vezes, o [ negócio ]
27	Sandra:	[eu marquei com o carlos várias vezes
28		[pro projeto do vidro.]
29	Pedro:	[não, esquece isso, ] esquece isso esquece isso.
30	Sandra:	o proje-, o cara fez pra mim o projeto do vidro liguei pra ele
31		quinhentas vezes eu liguei pra ele nove horas da manhã ele achou
32		ruim porque[ a gente tava acordando ele
33	Pedro:	que eu que eu que eu indiquei que eu indiquei
34	Carlos:	eu fui sandra, eu fui sandra, eu fui
35	Sandra:	ele falou [ assim "eu ligo assim que eu acordar"]
36	Pedro:	[ nós não vão entrar em acordo não ]=
37	Carlos:	=num vai não
38	Sandra:	eu falei "tá". dez, onze, meio dia eu pegava no serviço meio dia.
39		deu duas horas eu liguei pra ele já ninguém atendia. eu fiquei de
40		buscar, eu falei eu te pego pra ficar mais fácil perto do bretas
41		eu tenho que ir pra embratel eu te pego, eu pe-, eu perdi o sábado
42		inteiro, isso uma das vezes=
43	Pedro:	=mas aí não, ãh
44	Sandra:	esperando ele com negócio do vidro [ pra poder ir lá co]rtar e acabar
45	Pedro:	[ ( ) compromisso]
46	Sandra:	entendeu, não adianta, ele não foi. não tô nem falando a questão
47		do pedro, o dia que o pedro falou que ele ia, ele ia. mas o carlos
48		eu fechei com ele, ele ficou de ir e ele não foi todas as vezes
49		que o lucas combinou e que eu combinei a gente <u>levaria</u> ele de
50		carro pra ajudar e ele não foi, ele não foi.=
51	Pedro:	=não vai chegar lá, [ olha]

52	Sandra:	[nós pe]rdemos dia[ ( ) ]
53	Carlos:	[ ela tá alegando ]que eu
54		não fui. o dia que ela marcou no sábado, ela me pegou ali em
55		frente do colégio ali no grajaú onde eu moro=
56	Sandra:	=não, isso [ foi no início carlos ih:::, isso foi antes.]
57	Carlos:	[ eu fui no sábado com ela e o esposo dela. ] depois
58		que já tava pronto o forro de onde ela tá alegando o corredor tá,
01		só que eu [perguntei pra ele o que que vai fazer ( primeiro com o vidro)]
02	Pedro:	[não isso foi depois, foi depois, foi depois, foi da última] vez ô
03		sa[ndra, foi da última]vez, foi última vez.
04	Sandra:	[ isso foi no início]
05	Carlos:	ele falou "ó o cara me cobrou muito caro pra fazer o vidro eu não
06		vou fazer o vidro". aí ele ainda me mostrou, no quarto aonde ela
07		tá falando ali, no projeto que ela fez com a (gessoteto) teria
08		forro igual cê tá vendo aqui. nós sugerimos (tipo isso aqui) só
09		que fechando no teto, tá . não é forro liso igual a gesso teto ia
10		fazer ((barulho do aparelho de som)). era ( ) morrendo no teto lá
11		em cima. eu peguei e falei com ele, "ó eu quebrei aqui que vou ter
12		que passar a fiação" porque tanto é que a casa dela tava tão
13		atrasada o processo de gesso que não tinha a pasandra elétrica,
14		porque pra gente entrar com o gesso teria que ter a pasandra
15		elétrica. aí o marido dela falou "não cês podem fazer o gesso
16		depois eu me viro pra fazer a pasandra elétrica". cê entendeu.
17		agora o que ela tá falando que eu não fui que ela tava com o projeto, é mentira porque eu [fu ela o marido dela ]
18	Sandra:	[ah:: carlos como você] é cara de pau, carlos. nós te acordamos
19		nove horas da manhã
20	Carlos:	falou o seguinte "eu não vou fazer porque o cara me cobrou caro
21		pra fazer os vidro[ jateado" ]
22	Sandra:	[ muito cara ]de pau ( ) é pilantra
23	Carlos:	então ficou parado do jeito que tá lá ficou parado porque eles
24		não [( ) ela foi ( ) ]
25	Pedro:	[ por isso é que você ]houve o que você não quer, fala o que quer
26	Sandra:	( ) é pilantra ( )
27	Flavia:	ô gente perai [ vão ficar calmo ]
28	Pedro:	[tá chamando o ]cara de pilantra, ela tá chamando
29		[o cara de pilantra, que isso.]
30	Sandra:	[( ) ele tá mentindo pra você ] eu acord- lucas ligou pra ele
31		acordando [ele, ele falou eu tô dormindo eu ligo pra você daqui meia hora.]
32	Pedro:	[não, não perai, pô cê chamar o cara de pilantra vira coisa ]
33		pessoal ( ) tá por fora
34	Sandra:	não ligou, passou duas horas eu liguei ( ) ( ) [ mentira] cara
35		como é que
36	Pedro:	tá chamando o cara de pil[antra, ] cê
37		ficou louca
38	Flavia:	sandra perai, a gente tá aqui ( )
39	Sandra:	cê tem homem que é homem não mente, cara de pau cara, mentira, eu
40		detesto mentira, não gosto de mentira nem de criança mentirinha
41		besta. ( ) homem, isso pra mim num é homem, é moleque. é igual o
43		lucas falou o problema é fazer serviço com moleque, entendeu. ele
44		é homem ( ) ((barulho de soco na mesa))
45	Carlos:	nós tratamos com ele depois=
46	Pedro:	=cê vê como é que a gente ( ) telefone dela. aí ela num quer que
47		ele não fala o que quer, não tem jeito ( )
48	Sandra:	que isso, falar que eu tô mentido, como é que cê fala que eu tô
49		mentindo cê é cara de pau pra falar que eu tô mentindo, cê sabe
50		que eu te ( ) que isso.

51	Pedro:	cê é mulher mas é uma pessoa cê ficou louca. ( )
52	Flavia:	perai gente. não perai sandra vamo com calma, não , não gente,
53		aqui não é pra bater boca não. a gente tá aqui pra tentar resolver
54		da melhor maneira possível. num num vão bater boca não, sandra, por favor.
55	Sandra:	mas cê viu, ele tá falando que eu tô mentindo.
56	Flavia:	não mas, perai por favor g[ente não, pára ]
57	Pedro:	[ como você falou ] [o que ( ) ]
58	Sandra:	[eu tenho provas
59		]aqui. eu tenho provas
60	Flavia:	não tá, tá mas se a gente ficar brigando a gente não vai chegar
61		nunca num acordo tá. eu sei que cê tá brava [que cê não ( ) ]
62	Sandra:	[lógico, mil r]eais é muito
01		difícil, cara. vai trabalhar pra ganhar [mil reais]=
02	Flavia:	[eu se::i ]
03	Sandra	=( ) [ que isso]
04	Pedro:	[ não ( )] nada não sandra, tô falando de dois mil reais
05	Flavia:	( perai o sandra)
06	Pedro:	
07	Pedro:	e se você me der mil reais pra mim fazer hoje
08		[eu num quero]=
09	Sandra:	[ deus me livre],
10	Pedro:	=hoje eu não quero
11	Sandra	[deus me] livre
12	Pedro:	[pois é,] porque eu não quero trabalhar com[ você. isso aí é: relativo]
13	Sandra:	[não tô acostumada a
14		trabal] har com moleque ((barulho de soco a mesa)) porque ele pra
15		mim ele tá sendo moleque, entendeu. homem que é homem não faz
16		isso, tá.. tá chamando os outros de [ mentiroso eu não ( ) ]
17	Pedro:	[ não fala o que você não]o quer não sandra,
18		a gente vai falar o que a gente quer, se limita
19	Sandra:	tenho motivos pra mentir, tá . eu tenho tudo aqui, eu tenho a
20		porcaria da foto pra mostrar
21	Pedro:	(não porque aí é: demagogia)
22	Flavia:	perai sandra, a gente tá vendo, a gente tá aqui pra te ajudar,
23		pra- vê perai ( )
24	Pedro:	não ajudar mutuamente, sabe por causa de quê. nós estamos num
25		negócio que aqui nós vão chegar num acordo, é mutuamente. não é
26		ela que (é vítima) de nada não nós somos vítimas dela também.
27	carla:	algum problema aí flavia.((carla, advogada do procon, aproxima-se da mesa, 1ª vez que aparece. fala com flavia))
28		
29	Sandra	ah é!
30	Pedro:	porque se ela interrompe um processo de um trabalho, a gente tá
31		sendo vítima sabe como é. pode ter cesandraza que o que a gente
32		tá falando pra você não é, senão a gente não vive disso
33	Sandra:	( ) mil reais à toa ( ) idiota ( )
34	Carlos:	agora e se a gente interromper
35	Pedro:	e se [ nós interrompêssemos ]
36	Carlos:	[ se fosse a gente que ] [tivesse parado ( ) e aí]
37	Sandra:	[vocês gente trabalhavam ]
38		tres [dias, recebiam, ]
39	Carlos:	[e aí, hein sandra]
40	Sandra:	não iam mais, [ trabalhavam três dias e não iam mais]
41	Pedro:	[ sandra, depois eu falei para a ] sandra,
42		sandra, eu falei com a sandra aqui, vão fazer um negócio sandra
43	Carlos:	me responde se fosse um contrário
44	Pedro:	ocorreu [ isso em função das ]circunstâncias
45	Carla:	[ existe um contrato.]

46	Flavia:	não, não existe [contrato]
47	Sandra:	[ eu tenho] recibo que eu paguei mil reais
48	Flavia:	ela só tem um recibo
49	Pedro:	olha só aí eu falei com ela, tá faltando mil reais, sandra, a
50		gente termina você [me dá quinhentos]
51	Sandra:	[e u f a l e i ] que eu não pagaria [mais ]
52	Pedro:	[péra,] pera
53		um pouquinho, não, foi isso não,[ cê tá]
54	Sandra:	[tá não ]pagaria, não pago
55	Pedro:	então você tá mentindo, [então eu vou fal ]ar pra você, péra um =
56	Sandra:	[eu, mentindo. hum] ((cara indignação))
57	Pedro	=pouquinho, deixa eu falar
58	Pedro:	eu já sou avô, não sou, não sou criança não, eu já tenho é
01		netinho, tenho três neto. e com meu-, com meu trabalho, num é com
02		pilantragem não. aí eu falei, cê me dá quinhentos reais quando eu
03		terminar. e depois de trinta dias cê me dá mais quinhentos que
04		você alegou que não tinha dinheiro
05	Sandra:	isso aqui nunca foi [falado pra mim]
06	Pedro:	[ah: fo-fo-a:h ]
07	Carlos:	[ ( ) então eu vou levantar e vou embora
08	Sandra:	[ isso nunca foi falado pra mim carlos. o carlos [ virou pra mim]
09	Flavia:	[ não perai, ]ô
10		seu pedro
11	Sandra:	falou que eu tenho que pagar mil reais [ pra terminar o
12		serviço]
13	Pedro:	[ que é isso ué,então]
14		vou levantar e vou embora, essa mulher é louca rapaz.ela fala o
15		que ela quer depois fala que não falou. eu te propus isso aqui,
16	Sandra:	ah, tá bom, ah você fala o que cê quer ( ) então pronto. vocês
17		queriam mais mil reais eu falei que eu não dava.
18	Pedro:	não quero mil reais não, não preciso de dinhei[ro seu não, eu
19		trabalho ]
20	Sandra:	[ah não, então me
21		devolve,] me devolve quebra tudo que tá [lá e me devolve eu fico
22		satisfeita]
23	Pedro:	[ se quebra, se quebrar ]
24		se eu quebrar cê vai [me dar dinheiro]
25	Flavia:	[ perai gente ]
26	Sandra:	eu fico satisfeita, cê me devolve meus mil
27		[ reais e tira aquela porqueira que tá lá]
28	Pedro:	[ gracinha ah, tá tá tá porqueira ]
29	Sandra:	umas placas de gesso de ( ) de [ imenda]
30	Pedro:	[ a casa]é sua, a casa é sua, cê
31		comprou isso
32	Carla:	agressões, gente, não vai chegar a [ lugar nenhum]
33	Pedro:	[mas ela, mas ]ela num veio
34		fazer [acordo, ela veio desabafar, pô.]
35	Sandra:	[eu vou falar ele vai falar é ]muito complicado
36	Carla	tá, então aqui nós estamos aqui pra tentar uma conciliação, esse
37		negócio já começou errado a partir do momento que não existe um
38		contrato de prestação de serviço entre as pasandras,[ tá. então ]
39	Pedro:	[ isso aí ]já é um
40		fato consumado
41	Carla:	uma coisa que começa errado acaba=
42	Sandra:	=exatamente
43	Carla:	acabando errado também, [então mas a intenção]
44	Sandra:	[e até me ( ) ]

43 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37	Carla:	dessa reunião aqui hoje é uma conciliação, tá. chegar num acordo em comum. agora, discuti::r, trocar ofensas, não vai chegar a lugar nenhum. então cada um tem que manter a calma e tentar entrar num acordo, porque se não entrar, vai sair daqui do mesmo jeito que entrou, tá. então a gente tem aqui que se acalmar, ver a proposta de cada um e ver se há acordo e se não há. se não houver não vai ter jeito de resolver aqui. cês vão ter que ir na justiça resolver, entendeu. porque não existe um contrato de prestação de serviço pra gente dizer se foi descumprido o prazo, se foi descumprido forma de pagamento, se foi descumprido forma de serviço a ser executado. não existe nada por escrito que a gente possa discutir em cima. então a gente tem que usar aqui o bom senso, tá? você contratou um serviço, tá insatisfeita, não foi feito no prazo devido. eles alegam também [ que:::]
38	Pedro:	[nós tiv]emos problema ( )
39 40 01 02 03	carla:	que não foi feito, que hou-, que houve problemas. então, cada um tem o seu lado, os seus as suas razões. nós estamos aqui pra tentar chegar num consenso. se for possível, ótimo. se não for, cês vão ter que resolver isso em outro lugar, entendeu. com perícias té::cnicas, com processos judiciais, tá.
04	Sandra:	ãhn, rãh
05 06 07	carla:	aqui é conciliação. discutindo nós não vamos chegar numa conciliação. então eu pergunto, há meio de algum acordo, tem como eles terminarem o serviço
08	Pedro:	é o que nós propor, a gente vai propor isso=
09	carla:	=só um minuto
10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23	Sandra:	olha só, o negócio é o seguinte. eu não quero que eles terminem com base naquilo que já foi feito, porque eu paguei mil reais acreditando igual cê falou eu teria até que ter um contrato. eu não tenho porque tudo que eu tenho foi anotado de combinar, tá, de preço, isso é isso, isso é tanto, isso é tanto. ((barulho no fundo)) eu acreditei, eu confiei tanto é que ele mesmo acabou de falar ainda há pouco que achou até legal que eu já tinha pago, chegou na cozi, não tinha nem ( ) eu já tava pagando, paguei mil reais, entendeu? só que o que tá lá primeiro não fo- o pouco que tá lá não foi concluído, entendeu. o cara, os pintores que eu fiz orçamento, todos eles falaram "olha infelizmente esse teto de forro liso eu tenho que dar três mãos de massa porque as placas são muito ruins, são todas muito remendadas", tudo quebrado, quebradinho, mal feito. a minha sala não tem condição, tá olha olha o tipo de placa, olha as quebraduras da minha [ sala, minha sala tá assim, tá.]
24 25 26	Pedro:	[ é mas aí é rejunto, a ]placa não foi rejuntada, ela encaixa e não foi rejuntada, interrompeu. não, é que ela tá alegando
27	Sandra:	mas o que tá [rejuntado, o que tá rejuntado]
28 29	carla:	[primeiro eu tô ouvindo ela, ]primeiro eu tô ouvindo uma pasandra, depois ouvir outra
30 31 32 33	Sandra:	não num tô nem contando a que, com ela eu tô contando o que foi feito, tá. em consideração ao que foi feito. o teto o cara vai ter que arrumar ele todinho, dá três mãos de massa pra tirar essas imperfeições, tá. ele tá [ quebradinho ( ) ]
34	carla:	[ só que::: sandra,] o serviço ainda não foi [concluído]
35	Pedro:	[ n ã o, ]exatamente.
36 37	Sandra:	não, não, não foi porque, o que aconteceu, eles trabalhavam três dias da, aí faltava[m aí]
38	Pedro:	[porqu]e o marido dela interrompeu
39 40	Sandra:	chegava na época de receber, de pagar, eles iam lá na embratel, fazia chequinho, beleza, tá, passou. trabalhavam mais três dias,

41		cabô! não foram mais e sumiam. aí um dia ele ( ) chegaram lá pra
01		trabalhar meu esposo falou assim olha, eu não quero que continua,
02		porque tava nessa situação da sala, a gente vai ter que resolver
03		um monte de coisa e tá che-, o outro cara já tinha ido lá falou
04		que o teto já tava aquilo, do mês[mo jeito, mesmo porque o que
		que aconteceu]
05	carla:	[tá então resumindo você não quer que eles t]erminem
06	Sandra:	o o meu esposo falou assim, "gente não é possível eles só vêm aqui
07		pra trabalhar na hora de receber". ele falou as- aí ( ) um
08		tempão. quando já ia vencer o outro-, a outra mensalidade, a outra
09		prestação eles apareceram. a gente falou "não quero", ele tá no
10		direito dele porque, igual eu tô falando, você trabalhar e receber
11		mil reais, cê ganhar mil reais é muito difícil. cê imagina se eu
12		fosse assalariada. pra- pra- ( ) entendeu? é muito dinheiro pra
13		nada, pra nada. tanto é que ele falou "eu não quero mais mexer com
14		esse pessoal", só que o dinheiro foi meu, eu tô me sentindo
15		prejudicada. eu sei o que que é trabalhar pra ganhar mil reais ( )
		quê isso!
16	carla:	você então não confia no serviço [dele]
17	Sandra:	[de je]lito nenhum
18	carla:	não quer que eles terminem
19	Sandra:	não quero, o que eu queria é que os mil reais que- que eu já
20		paguei fossem feitos. mil reais porque nem isso lá tem
21	Pedro:	(depois eu falo)
22	Sandra:	depois parou. isso aqui eu não quero nem que mexa porque eu vou
23		mandar derrubar, já liguei pra moça que tinha feito o projeto.
24		eles aproveitaram o projeto falando que ia fazer pra mim,
25		entendeu. pra ela fazer o que eu fiz pra mim. agora, o que já tá
		lá feito forro liso
26	carla:	você tá dizendo que o mil reais que você pagou quer que seja feito
27		e ao mesmo tempo cê tá dizendo que [não, que não tem jeito]
28	Sandra:	[ não, eu não quero ]que eles
29		terminem porque faltam mais [ mil reais]
30	Pedro:	[nosso serv]iço é tão ruim assim, ela vai se
31		sujeitar ao nosso serviço ruim, ah é
32	Sandra:	( ) entendeu? é dois mil, [ eu já dei mil, eu já ]dei mil
33	carla:	[ você queria que o:::]
34	Sandra:	só que o que eu já paguei de mil reais não tem [ em serviço lá]
35	carla:	[ não tem em
36		se]rviço ou em material
37	Sandra:	não, então que eles completem os mil reais, beleza. completou,[
		tchau ]
38	Pedro:	[aí
39		entã]o cê vai ser dona do mundo porque cê qué tudo que cê qué, pô
40	carla:	então aguar- [ agora vamos ouvir]
01	Pedro:	[ ó nós não vamos a]ceitar de hipótese alguma nós não
02		vamos aceitar. nós terminamos ela deposita em juízo ( ) esse
03		dinheiro que foi contratado, cê entendeu.=
04	carla:	=sr. alega que terminou [ o serviço. ]
05	Pedro:	[ não terminou] nada terminou nada
06	Sandra:	mas você quer dinheiro
07	carla:	o sr. já fez os mil [ reais que tão lá ]
08	Pedro:	[ não, os mil reais,] eu num num-, não, porque
09		nós, aí: entrou num mérito da questão que ficou vago, tá
10		entendendo. até ela alegar que não tem mil reais, mas ela nos
11		contratou pra fazer dois mil reais, ela tá se dando o direito de
12		parar no meio do caminho porque alguém falou isso pra ela (1.4) tá
13		entendendo. o problema dela todo que ela criou um impasse que ela
		num num aceita a gente mais
14	Sandra:	(num falou nada)

15 16	Pedro:	mas ela quer que a gente faz um serviço que ela acha que deve, que ela parece que é dona do mundo.[ isso nu num existe ]
17	carla:	[ma- há quanto tempo i]sso foi [ contratado.]
18	Sandra:	[ a b r i l ]
19 20	Pedro:	porque eles interromperam e até hoje eles não voltaram a [falar mais nada]
21	Sandra:	[ abril, maio ]
22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 01 02 03 04 05 06 07 08	Pedro:	nós ligamos pra pro lucas, lucas esposo dela, que quan- ela fechou um serviço era noiva do esposo dela. e: fechou com a gente sem a presença dele. daí um pouquinho quando nós fomos executar o esposo dela participou ela ficou ( ) demais. deu um choque de relacionamento. mas até aí nós estamos acostumados também, entendeu. quando a gente falava com ela, ele estava presente mas não definia, eles estavam indecisos, que é um negócio difícil de detalhe de você definir ( ). agora o que que é bom e o que é ruim, aí aí eu vou questionar com você que eu vivo de gesso há 16 anos, entendeu. e eu fiz lugares que eu posso provar que eu fiz que eu tenho qualidade. agora, você falar é um direito que ela tem. essa sala aqui ((pega a foto e mostra fazendo barulho)) começou a ser feita essa sala aqui que vai ter que rebaixar tá vendo esses (canto que tá em "vê"). a princípio no projeto não tinha como cê vai jogar uma luz indireta esses cantos tem que ser rebaixado e ela não tem mais altura não tem pé direito, ela ficou baixa. tem uma escada que sobe pra pasandra de cima. esse espaçamento aqui essa placa é bisotada tem que ter isso aqui pra poder rejuntar. e depois tem que emassar, que nem cê faz uma parede depois tem que emassar uma parede. é acabamento final. se ela vai duas mão de massa, não tem problema, é isso mesmo. é uma num sentido outra no outro. o pintor tem que trabalhar, ele não tacá tinta na coisa não. massa existe é pra isso mesmo. então o que ela tá alegando lá, vai ter que ser feito mesmo, mas não por falt- falha nossa. por exemplo alguma coisinha que fica no gesso, a massa que compõe não pode tá desnivelado. aqu aqui interrompeu, não foi emassado não foi nada e não, ele não quis mais entrar em contato com a gente. eu tirei os negócio lá, falei não, tudo bem (ficar a critério dele) dele. agora assim se tem mil reais não tem mil reais nosso negócio é dois mil reais, tá entendendo. eu num num coisa não
09	carla:	mas o senhor o senhor é o pedro.
10	Pedro:	pedro.
11	carla:	ô seu pedro é igual eu falei. a gente tá aqui pra tentar resolver
12	Pedro:	eu sei mas ela ela quer resolver do jeito dela
13	carla:	todos os dois [ todos os dois estão insatisfeitos]
14	Pedro:	[ a gente termina o serviço dela lá]
15	carla:	ela não quer [ que, ela não quer que termina o serviço]
16 17	Pedro:	[ nã:o eu tô satisfeito, eu não tô insati]sfeito, então ela perdeu, então ela perdeu
18	Sandra:	( )
19 20	carla:	ela não quer que termina o serviço. o serviço não foi feito no tempo [contratado]
21	Pedro:	[olha olha ] só não mentira, [aí:: é mentira ele parou o serviço]
22 23	Sandra:	[ não nem foi tempo não, eu não c]oloquei tempo não
24 25	Pedro:	ele interrompeu, ele interrompeu como é que você quer que a gente conclui
26	Sandra:	( )
27 28	Carlos:	( ) dez dias ela teria que pagar. a gente ia ter que esperar três meses pra receber o serviço

29	carla:	tá, mas
30	Carlos:	aí ela ia [alegar que nós ganhamos em dez dias dois mil.]
31	Sandra:	[eu nem tive pressa não, não é que ( ) pressa] [ não ( ) ]
32	Pedro:	[o
33		problema] deles não foram isso não. a casa deles tava num processo
34		(por exemplo) a cozinha só podia ser rebaixada quando colocasse o
35		azulejo. mas eles ô::: pedreiro deles é um cara muito bom, mas
36		lento. mas nó também ( ) então nós saímos deixava uma
37		(frentezinha) de serviço maior pra você viabilizar, senão cê vai
38		lá faz um negócio tem que ir embora, aí então nós deixávamos co-
39		aí depois eu até concordei com ela, ela tinha pago mil reais e o
40		serviço ainda tava por acabar. então falei assim "também ( ) a
01		gente acaba o serviço e depois cê dá os quinhentos", entendeu, na
02		hora que nós terminamos, e trinta dias posterior você paga o
03		resto. mas o esposo dela eu não sei se ele confiou desconfiou da
04		gente, parou (1.0), tá entendendo. e aí criou esse impasse todo,
05		mas tecnicamente o serviço dela não tá concluído pra falar que tá
06		ruim. aonde está concluído é o quarto, tá bom, tá entendendo. a
07		sala interrompeu, essa sala vai, essa placa não foi cravada ela
08		empenou, nós tínhamos que tirar, eu falei com ela "isso aqui vai
09		ter que tirar mesmo de fato". a sala vai ter que tirar ( ) tá
10		entendendo. mas o rejunto não rejuntou não. agora, nós já nos
		só termina-, pra gente ganhar dinheiro a gente tem que terminar (o
		serviço de[la ( ) ]
11	carla:	[quantos po]rcento do serviço
12		tá feito
13	Pedro:	não, o percentual que tá lá tá:::, tá em termos porque só falta
14		cortar os vidros jateados, cortar e colocar moldura. ela não
15		decidiu o tamanho que ela quer do vidro. do jeito que ela é se
16		colocar deste tamanho ela vai achar ruim, se por deste a::: então
		ela que [define]
17	Sandra:	[ ( ) ]
18	Pedro:	não eu tô falando que cê tem opinião própria. eu tô falando que eu
19		vô pô sua opinião, é isso que eu tô falando. não tô falando mal de
20		você não, entendeu. cê que tem que decidir, pô eu, eu sugeri pra
21		eles uma pessoa que mexe só com vidro. ele projetou pra ela, pra
22		viabilizar pra ver, tá entendendo, já que a nossa área é gesso
		[ aí::: eu num sei ]
23	Sandra:	[ tá chegando onde ]
24		eu quero
25	Pedro:	vai chegar sempre, [ vai chegar sempre]
26	Sandra:	[combinamos, tá, ]liguei pra ele várias
27		vezes eu [liguei cedo ]
28	Pedro:	[não esquece,] esquece isso aí, sabe porque do vidro, do vidro
29	Sandra:	ele tava dormindo era [ 9 e pouca da manhã ele disse]
30	Pedro:	[porque o rapaz falou comigo, ]pedro
31	Sandra:	tudo bem eu ligo daqui meia [hora. eu fiquei esperando]
32	Pedro:	[cadê o projeto do vidro ] do vidro
33	Sandra:	ele ficou esperando. não tá comigo, tá com ele. cê quer que eu
34		ligo pra ele.
35	Pedro:	pois é, aí. se tivesse na nossa mão, ô pedro faz isso aqui,
36		[faz isso aqui, ele falou comigo]
37	Sandra:	[ mas olha só, o projeto] começou, dá licença ((pega o projeto)),
38		com isso aqui, pergunta pra mim, tem alguma coisa disso aqui lá
39	Pedro:	mas isso aqui é vidro [ como é que eu vou cortar, como cê corta é
		um:::]
40	Sandra:	[ isso é vidro. tá, e se fosse igual a esse
41		daqui] o mínimo que cê teria que fazer a moldura e deixar pra
01		encaixar o vidro, mas nem é isso porque a gente pegou uma coisa

02		mais simples. o cara ( ) tá. [ eu liguei pra ele]
03	Pedro:	[ (mas ela não me ]entregou)
04	Sandra:	ele falou "eu tô dormin- eu tô acordando daqui meia hora eu te
05		ligo". não ligou eu fui pra minha casa da minha mãe fiquei
06		esperando. dez horas, onze horas, meio dia, eu liguei pra ele, ele
07		falou "olha, eu tô descendo, eu tô esperando uma cara trazer umas
08		tintas é já vou descer". eu falei "então tá que eu te pego de
09		carro porque minha obra é longe, eu te pego de carro". ele falou
10		assim, "daqui a pouco eu te ligo". meio dia, meio dia e meia, uma
11		hora, duas horas, pergunta se ele me ligou e eu esperando. eu
12		tinha que tá na embratel meio dia. ligo eu pra embratel, "olha eu
13		vou atrasar tá mas daqui a pouco eu tô chegando". até que chegou o
14		ponto que eu liguei pro meu esposo e falei, "olha ,lucas, são duas
15		e pouca eu tenho que ir embora, eu não posso esperar mais o
16		carlos" ( ) porque a gente foi ao cara do vidro que ele
		indicou o cara fez o [ projeto entregou por lucas]
17	Pedro:	[ ele fez ( ) ele foi te pr]ocurar
18	Sandra:	pra gente conversar. só que depois disso [ não teve mais
		(acordo)]
19	Pedro:	[ mas eu perguntei pra]
20		ele ( )
21	Sandra:	quando eu tentei ligar pra ele de novo, cê precisava ver eu falei
22		assim "olha, se a gente não tentar resolver eu vou procurar um
23		advogado". ele falou, "pode procurar, a gente se vê no tribunal".
24		[ ele falou barbaridades comigo ]
25	Pedro:	[ não, não, sabe o que ele falou] com ela, vão fazer o seguinte
26	Sandra:	eu falei "é uma pena que o gravador digital da embratel não
27		tava funcionando porque senão eu pegava direitinho essa
28		ligação porque que a gente [tem como ( )]". infelizmente,
		infelizmente]
29	Pedro:	[ele falou com ela o seguinte. vão fazer um] negócio,
30		já que não nós não entramos num acordo é melhor que seja num
31		órgão, pode ser aqui ou em qualquer lugar, é menos mal porque você
32		tá intermediando tá sentindo dificuldade de intermediar para que
33		nós saímos daqui com uma solução pronta. nós não temos dinheiro,
34		entendeu, nós temos mão de obra. para que nós colocar uma uma
35		peessoa lá pra fazer pra [ela tem que ter, tem não,
		tem mil, mas não, mas aí, mas ela]
36	carla:	[tem mil, eu quero saber o seguinte, tem mil reais.]
37	Pedro:	mas ela que tá estabelecendo que mil. nós temo é dois mil, a gente
38		quer [fazer o serviço dela. ]
39	Sandra:	[tinha que ter pelo menos] quantos por cento.
40	Carla:	o contrato completo é dois mil
01	Pedro:	o contrato dois mil, isso aí::
02	Sandra:	(flávia, não concordo)
03	carla:	tá, mas ela não quer [ mais , ela não quer mais ]
04	Pedro:	[mas não tem discriminado,] mas não tem
05		discriminado, mas não tem discriminado
06	Carla:	que cês façam o serviço cês tão discutindo não tem nem mais clima
07		[pro senhor ir dentro da casa dela fazer]
08	Pedro:	[ mas nós não temos o dinheiro, mas eu ]não tenho dinheiro pra
09		(ela, quer que eu dou) os quatrocentos reais dela como.
10	Sandra:	dr. adriana, se eu paguei mil reais, quantos por cento tinha que
11		ter de serviço pronto.
12	Carla:	não. eu quero saber o seguinte.
13	Pedro:	não
14	Sandra:	cinquenta por cento pelo menos, a sra. concorda.
15	Pedro:	não, então vamos lá, vamos lá, vamos lá. olha só, eu fiz três

16		quartos dela aí, aí ela vai entrar noutro mérito, não vai chegar não
17	Sandra:	vou te dar os valores desde o início
18 19	Carla:	ô:::, só um momentinho, deixa eu acabar de perguntar pra ele. eu queria saber , sr. pedro, entre serviço e material o que que tem na casa dela.
20 21 22 23 24	Pedro:	serviço e material não num num a gente não sabe falar assim não sabe por causa de quê, serviço de decoração às vezes cê (cobra) um valor em função da dificuldade, grau de dificuldade. a gente vai cortar vidro jateado, cê tem que cravar lá, o material em si é barato, mas a mão de obra é cara, ta entendendo. então o problema dela [todinho]
25 26	Carla:	[ o sr.]tem que ter uma noç[ão se o sr. fez 10, 20, 30, 40, 50% de serviço, ué ]
27 28 29	Pedro:	[ não, não não, é porque eu posso cobrar dois mil reais,] não isso dá, nós fizemos mais de 50%, ué. o custo <u>maior</u> , o maior é a placa de gesso, que custa mais
30	Sandra:	adriana, isso aqui (1.5) não eu tenho os valores
31	Pedro:	por exemplo tudo que gastar mais é a placa de gesso=
32	Sandra:	=ele falou que não considera
33	Pedro:	olha só cozinha foi, lavabo foi, banheiro social [foi]
34 35	Sandra:	[tá,]então vão somar, cem reais da cozinha, tem os preços aqui ó, tá
36 37 38 39	Pedro:	banheiro suíte foi, os três quartos foram, tá entendendo. o que custa pra gente mais caro, tá entendendo. o que nós íamos fazer pra frente, é onde ela nos interrompeu, tá entendendo. então tá difícil porque nós não temos dinheiro. [ ela não quer a nossa mão de obra]
40 01	Sandra:	[ ele tá falando que isso aqui não] adianta, se tivesse pronto os quartos trezentos reais, tá não tem [( ) ]
02 03	Carla:	[isso] é o que valor do [da mão] de obra ou do serviço
04	Sandra:	[total,] total, tudo do [serviço ]
05	Pedro:	[ isso vo]cê colocou
06 07 08 09 10	Sandra:	o corredor duzentos reais, se estivesse pronto. mesmo vão sup-, vão pensar que tá pronto. quinhentos, mas num tá pronto, tá. isso com rebaixo de dois vidros. o banheiro suíte cem reais, vão pensar que tá tudo bem, cem reais. isso aqui não conta. friso trinta reais, que também não foi colocado, tá,
11	Pedro:	então sua casa ia custar mil mil reais, ô,
12 13	Sandra:	então quer dizer, eu já teria [nem aí num tem mil reais, dá seiscentos reais se estivesse pronto, tá.]
14 15	Pedro:	[sua casa toda ia custar mil, tá. olha só, suponhamos que ela tá] falando aí, tudo bem
16	Carla:	mas cê tá falando de material
17 18	Sandra:	não, de serviço, quanto ficaria aquele quarto, quanto ficaria a [cozinha, cem reais, seiscentos reais de serviço. ]
19 20	Pedro:	[ não, não. suponhamos, mas suponhamos ]quanto custou a sua sala, não quanto custou a sua sala, então soma o que cê tá falando aí.
21	Sandra:	ué, a sala tá pronta.
22 23	Pedro:	não, tô falando, soma aí [seiscentos que cê tá falando ( ), mil e duzentos. pra dois mil ( )]
24 25 26	Sandra:	[ não, então tá. mil e duzentos se estivesse pronta, olha, ]a minha sala, isso aqui é só uma pasandra porque o resto nada tem nada, [ o resto tá assim, ó ]
27	Pedro:	[ah:: não, mil e duzentos ah:::]é dois mil, olha só não, sandra,

28		aqui, cê tá falando que, aqui, dá licença.
29	Sandra:	isso aqui eu tirei essa foto domingo.
30	Carla:	isso aqui cê tá pondo o serviço inteiro.
31	Sandra:	isso aqui é o serviço todo que
32		[ foi me passado, foi- eu fechei em cima disso ]
33	Pedro:	[ então tá, soma quanto deu aí, soma quanto deu aí.]
34	Sandra:	vão ver.
35	Carla:	trezentos , quinhentos , seiscentos , mil e duzentos, mil
36		trezentos e trinta.
37	Pedro:	tá vendo [ foi sugerido pra ela uma coisa ]
38	Sandra:	[ mil trezentos e trinta pra dois mil cadê o resto.]
39	Pedro:	não, não, nã::o, aquilo é o total, menina, cê tá falando o que cê
40		quer. era dois mil tem mil e trezentos, pô.( )
01	Sandra:	então tá
02	Pedro:	( )
03	Sandra:	só que cê fez a sala que valia seiscentos.
04	Pedro:	não tá, mas não tá aqui ó. nã::o dá licença, a sandra não não
05		[ acompanha o raciocínio]
06	Sandra:	[ ah, não vai rabiscar a] minha folha nem pegar
07	Pedro:	[acompanha o raciocínio, se o total era mil e trezentos ]
08	Sandra:	[pensa bem, vão vê o que ele fez, vão pensar ] que os
09		quartos está[o todos prontos, trezentos]
10	Carla:	[prim eira-m mas primeira ] coisa (uma coisa). se aqui tá
11		falando mil e trezentos porque que cê contratou dois mil.
12	Sandra:	dois mil por quê? porque faltou incluir aqui o lavabo, [o
13	Pedro:	[o lavabo
14		]é um banheirinho, aqui! que isso.
15	Sandra:	a cozinha, onde ele me deu o preço do portal da sala de trinta
16		reais, tá.=
17	Pedro:	=( ) quatrocentos reais o:: coisa a::: aquele banheirinho lá e
18		aquela cozinha.setecentos reais, cê é doida! (1.51) por isso que
19		não tá fechando esse valor
20	Sandra:	não voc- olha só. trezentos, corredor quinhentos, o banheiro cem.
21		só que são três ba-, são dois banheiros, du- cem o suíte, o outro
22		a sala ( ) seiscentos, trinta da cozinha, trinta do friso do
23		lavabo que ele não fez, a cozinha cem. aí faltou o meu- o outro
24		banheiro que provavelmente seria cem reais porque é forro liso
25		igual é o lavabo. ele falou, olha eu vou fazer tudo pra você de
26		quatro vezes dois mil. eu falei, tudo bem, dois mil de quatro
27		vezes, quatro cheques de- quatro pagamentos de quinhentos. foi o
		que eu fechei.
28	Pedro:	cê vê como é que cê tá equivocada, que cê apresentou mil e
29		trzentos reais
30	Sandra:	então, meu filho, então de mil e trezentos cê me deu orçamento
31		de dois mil, cê tá me dano o cano de quanto então de setecentos
		né. Setecentos.
32	Pedro:	nã:o. cê tá falando, <u>cê está falando</u> ; você está- escreveu aí o
33		que cê quis (2.0).cê quis (2.0) tá com sua letra aí. tá com a
		minha letra.
34	Sandra:	que eu escrevi o que eu quis o quê, meu filho. eu tenho agenda,
35		eu tenho agenda! tá vendo. isso é-, isso aí é a gente não ter
36		contrato, você trabalhar com gente que não tem contrato é uma
37		p[orcaria! cê tá vendo.]
38	Carla:	[sandra! nós, eu tô- ]eu tô percebendo aqui, exatamente; que nós
39		não vamos chegar em lugar nenhum.
40	Sandra:	porque ele tá falando que foi que eu que eu inventei da minha
41		cabeça! [eu tenho ó.]

01 02	Pedro:	[não, eu num tô] falando que inventou não eu tô falando que você escreveu
03 04 05	Sandra:	ó, olha só pra você ver. gessoteto que foi num dia, pedro no outro dia. eu vou inventar isso aqui. eu nem devo ter essa caneta pra ter a mesma letra, dessa mesma caneta.[que isso. tava demorando falar isso ( ) ]
06 07 08 09 10 11 12 13 14	Carla:	[deixa- vamos chegar aqui numa conclusão ], tá: voc- ó, o proc- nós aqui no procon temos uma limitação técnica. nós não temos peritos pra mandar na sua casa pra avaliar infelizmente o que foi feito, o que falta pra ser feito, qual seria o valor de mercado do trabalho. nós não temos peritos pra isso que é o.... como já já deu pra perceber que vocês não vão chegar a num consenso, entendeu, cês não tão falando a mesma língua, então num vai ter jeito da gente chegar aqui num acordo. a gente vai ter que, infelizmente, te encaminhar pra justiça, porque lá você vai poder ped[ir uma ]perícia técnica,
15	Sandra:	[ hum-hum]
16	Carla:	um um profissional da área pra [ avaliar o que foi feito lá]
17	Pedro:	[ é:: m e l h o r ]
18	Sandra:	hum-hum, hum-hum ótimo
19 20 21 22 23 24 25 26 27 28	Carla:	dentro, dos dois mil, o que tem, o que foi feito, o que falta pra fazer pra chegar num consenso de quem deve quem, entendeu. porque nós aqui, infelizmente, não temos como nomear peritos pra fazer esse tipo de avaliação e nem eu nem flávia entendemos nada pra chegar lá e dizer .. né, quem tá com a razão, quem deve quem, a proporção que foi feita, se a qualidade do que foi feito, infelizmente não tem como, como entrarmos nesse mérito. agente marca essa convocação como eu disse, tentando uma conciliação, mas como infelizmente não conseguimos chegar num consenso, a gente vai ter que encerrar isso aqui e en- e colocar , encerrar a ficha como outros procedimento que s[eria o que]
29	Sandra:	[ hum-hum, ]ótimo
30 31 32	Carla:	a reclamante não não chegou num consenso. você procura a justiça, porque isso depende pra:: pra gente (1.68) chegar numa conclusão do que foi feito o que que falta pra fazer dentro do orçamento né qu[e você tem]
33 34	Sandra:	[hum-hum, ]que eu tenho
35	Carla:	é necessidade de um profissional avaliar. tá certo.
36	Sandra:	tá ótimo.
37	Pedro:	( )
38 39 40 41 01 02 03 04 05 06 07	Carla:	infelizmente num (5.78). é uma pena não conseguir resolver isso logo né. porque normalmente nessas reuniões a gente consegue chegar num consenso. foi pago mil rea::is, o que foi feito lá por exemplo dá, foi feito mais ou menos mil, morre por aqui, ninguém deve ninguém. ou foi feito oitocentos, te dou duzentos, ou foi feito mil e duzentos cê dá me deve duzentos. sempre chega-se num consenso, mas infelizmente, com vocês aqui, a gente não tá conseguindo chegar a conclusão nenhuma. (1.46) e pelo o que eu já vi, a flávia já ficou aqui a bastante tempo, já tentei intervir e continua o mesmo impasse, né. então a gente (2.66) vai depender de opiniões de terceiros especializados pra avaliar esse caso, principalmente porque não existe um [contrato ]
08	Sandra:	[contrato, hum-hum]
09 10 11	Carla:	pra gente se basear em tempo de execução de serviço, em realmente o que que foi contratado.. então é bom até pra aprender né. acho que até pra ambas as pasandras. o contrato poderia servir de ( ) para os dois né.
12	Sandra:	com ( )

((barulho no fundo))

### **ANEXO 3**

## **AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO OK VEÍCULOS**

DATA: Novembro / 2004

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

**COLABORADORA:** Vivian Faria Weiss

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

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

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

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

57	José	[>as duas prestações já [estão p a g a s lá , tá.]
01	Lucas	[ninguém (te obriga a comprar]
02		[nada nada nada.)]
03	Marta	[gente ] pera aí,] vão::-
04	José	é.
05	Marta	vão:[::
06	Lucas	[ele não [tem condição de comprar [um (carro) ( )]=
07	Pedro	[( ) NÃO.
08	Lucas	=[( ) .
09	Marta	[vão com calma.=
10	Pedro	=(ele) tá falando de um carro de [luxo.]
11	José	[e tem] aqui também, ó?,
12		((folheia jornal))=
13	Pedro	=isso aí tá tudo em jeito, [aí.((barulho de jornal sendo folheado))
14	José	[<é.
15		(.)
16	Marta	não: [mas pera aí lucas, você:]:-
17	Pedro	[( )] ((parece que fala com José))
18	José	aí ó, ((fala com pedro))
19	Marta	vo[ cê ofe re ce o] servi[ço, você [ tem que dar::] uma::
20	José	[pode dar uma olhada.] ((achou algo no jornal))
21		[(no valor.)
22	Pedro	[(t e r i a de t e : r-)] <teria
23	Marta	garan ]ti[a::-
24	Pedro	de ter-]
25	Lucas	[a garantia eu de::i, uai. [c a i x a e [ motor ]
26	Marta	[que é um ser[viço bom,]
27	Lucas	tá na garantia.]
28	Marta	que [não vai dar] defeito nenhu=-
29	Pedro	[(isso)
30	José	[é::.. muito bo-
31	Lucas	=ca::[ixa,
32	Marta	[<↑isso.=
33	Lucas	=e motor, tá na garantia.=
34	José	=>>mas [essas peças aqui eu vou- tenho que trocar o quê.=quadro e
35	Lucas	[(tá valendo.)
36	José	quê.<<
37		(.)
38	Pedro	entendeu.
39		(.)
40	José	>anda moço.
41	Lucas	no [motor eu não] mexi.=
42	José	[ ah não ?, ]
43		=hehe
44	Marta	não, pera [aí:::]] José:. °va:::mos com calma.°
45	José	[ hehehe]
46		(1.8)
47	Marta	°é José mesmo, né.°
48		(2.2)
49	Marta	vamos ver o quê que a gente pode fazer:::, <por isso, (.) pra
50		trocar. porque: (.) corre:::ia: eu:::- eu: en[tendo muito pou]co
51	Lucas	[correia de carro-]
52	Marta	de carro. v[o-
53	José	[<NÂ::O. tem coi[sa aqui [ COM CERTEZA.]
54	Marta	[ é des[gaste: e tal::]::
55	Lucas	[é desgaste natural.=
56	José	=com certeza. [tem coisa aqui: que tem que não-]

57	Lucas	[ ( <u>isso</u> <u>aí</u> <u>o</u> <u>mecânico</u> ] <u>teria que ter</u>
58		<u>olhado.</u> =
01	José	=tem coisa aqui que tem-
02	Lucas	hh hum↓
03	José	com certeza. que num::- é parte <u>não</u> . mas pe- a maioria é:- (.) com
04		certeza, [(sim.) [mas (vai) (checar).]
05	Marta	[ <u>e n t ã o v a m o s</u> <u>fazer</u> ] o:: seguinte, (.) é:: lucas,
06		(1.2) apresenta tua proposta, (.) do que você pode pagar aqui pra
07		ele, depois se- você vai apresen- acrescentar a sua contrapro[po- ]
08	José	[já pa
09		guei trezentos reais de mecânico, (<ainda tá:::)(só que o carro
10		ainda não [tá:: ó-)
11	Pedro	[(ISso aí eu não tenho. eu [tenho que-).
12	Lucas	[eu tenho sócio, eu tenho que
13		conversar com e:le. isso aí eu num posso [( )]
14	Marta	[<NÃO. mas] aqui você veio
15		como:- o representa:[:nte legal da sua <u>em[pre:::sa,</u> =
16	Pedro	[( )]
17	Lucas	[<pô. mas eu tenho sócio.
18		(0.5)
19	Marta	então a gen[te:-
20	Lucas	[não posso.
21		(.)
22	Marta	>porque senão a gente vai ficar (tratando isso,< tratando) como::
23		(um::-)
24		(1.2)
25	Marta	um [( )]
26	Lucas	[( ) no direito dele. ué.
27		(.)
28	Lucas	( ) (acostumado.) ( ) ((voz muito longe ao fundo))
29	Marta	<então::: você começa com a sua propo:sta. o quê que cê quer que
30		ele faz?
31	José	>eu quero [o ↑lícito] uai.< qualquer lícito. ele <u>sabe</u> [ o quê ]
32	Marta	[°de fato°] [th>>NÃO.<<]
33	José	que [ele tem que fazer.
34	Pedro	[>não foi só o li-cito não, rapaz.<
35	José	<é.
36	Lucas	[( [ ) ((voz muito distante))
37	Pedro	[não foi só o lícito não?,
38	Marta	não:[:. ou então você veio] aqui pra quê.=pra::[::
39	José	[( )]
40	Pedro	[não. eu vim pelo::-
41		eu vim ( ) me chama::-ram, (ué.) ((ironicamente))=
42	Marta	= é::: mas a gente::: veio aqui prá tentar resolve:::r isso, dá
43		melhor forma possí[vel.
44	Lucas	[(claro.) só que tem- que tem dois meses que ele
45		ta com esse carro. tem dois- (>foi quatorze do quatro.) vai fazer
46		três meses.<
47	Marta	<entã:::° [s ã o n o v e n t a] di:::[:a:[:s.
48	José	[ d o i s m e s e s .]
49	Lucas	[nã:[::o, mas o motor
50	José	[paguei essa prestação
51	Lucas	<u>não</u> ] fundiu.
52	José	ontem.]
53	José	hh[haha
54	Lucas	[a caixa não estragou::-
55		(1.2)
56	José	é::.=então é justo eu pagar mil e cem, (.) só [de presta[ção?]

57	Marta	[>ele qu[e tá]
58		pa[gan- ele-<]
01	Lucas	[<o que que] te::m.
02	Marta	Compraria outro carro com esse dinheiro que foi ga:::sto.=
03	Lucas	= hein.
04		(.)
05	Marta	ele compraria ou[tro-
06	Pedro	[°(não tem jeito.) [( ) (ele tá apresentando)
07	Lucas	[a garanti::a,
08	Pedro	como um° =
09	Pedro	= ° defeito, en[tendeu° ((fala com José)
10	Lucas	[<tanto (.) que isso aqui >>ele tá dizendo<<, nu:ma
11		revisão de carro. > que é as coisas que são gast-.=ele levou o
12		carro no mecânico dele, se o carro não tivesse em condições, ele
13		não teria que ter comprado. correto.
14		(0.8)
15	Lucas	<O mecânico dele >falava assim.<=nã:o. esse carro não tem condições
16		de você comprar. o quê que ele tem que fazer. não comprar o
17		automóvel.
18		(.)
19	Pedro	[(>>me [liga pr-)<<
20	Lucas	[(tá-)
21		(se embestou em) comprar o <u>carro</u> , <u>falou-</u> falei com ele, ô José, o
22		carro tá em condições? tá legal? não. agora tá legal. agora eu vou
23		ficar com o carro. esse carro serve pra mim.
24	José	mas então tá. então deixa [eu falar.]
25	Lucas	[ AÍ, ]
26		(.)
27	José	°depois eu [falo.°
28	Lucas	[depois de-
29		(.)
30	Lucas	trê:::s meses, dois meses, ele <u>vem</u> com essas ( -) (reclamações).
31		isso <u>aí</u> (.) >é [coisa < =
32	José	[<não-
33	Lucas	= >que ele tinha que ter fei:to< (.) <u>na hora</u> .
34	José	hh[ha
35	Lucas	[porque o mecâ::nico, ele sabe. das coisas que (são-) o mecânico
36		é profissional.
37	Marta	°isso é desde quando.°((pergunta sobre datas dos recibos do Rte.1))
38		(1.2)
39	Marta	essa é [be: : :m] recente. e::- o que que você [ a c h a . ]
40	José	[nã- hhh]
41	Lucas	[>>você entendeu.<<]
42	Marta	pode fa[lar jo s é.]
43	José	[>a q u i::,] então:: vou falar o seguinte. = é igual o
44		cara me falou on[t e m. a g o r-]
45	Lucas	[quando você vai no mé]dico, o médico vai te:: a- te::
46		a::- vai te olhar. e vai te falar:::.[( )] o m e c
47	José	[ não, ol(h)h(h)a ] l(h)á::.
48	Lucas	=n i c o é] prati[ c a m e n t e ] a mesma <u>coisa</u> . =
49		u(h)é(h):(h):]
50	Marta	[<p(h)e(h)r(h)a a(h)í↓]
51	José	= haha==
52	Marta	=pera aí↓=
53	Lucas	=>o [mecâ]nico< é profissional.
54	Marta	[não.]
55		(.)

56	José	hehehe.
57	Lucas	ele não é profissional no que ele [faz?
58	José	[é vo-
01	Marta	é [mas-
02	Lucas	[igualmente tá desmerecendo o:[::::: (. )ca]ra.
03	José	[é igual o ] cara me
04		fa[lou ontem]
05	Marta	[>não claro q]eu não.<
06	José	é uma peça elétrica. (0.2) se: ela não acusar o defeito >na hora,<
07		tem como- como a pessoa falar que ela tem que ser trocada.
08		(1.2)
09	José	<uma [peça elétrica.
10	Marta	[na::::o.
11	José	é igual- aconteceu isso aqui ó:: (0.5) cabo de ignição. eu tava
12		indo pra universidade, °levar minha mãe pra passear,= >meu pai,<°
13		começou a dá um:: (1.0) uma a sair- uma faísca de- >uma-< tipo uma
14		corrente no::- (. ) aí eu fui- >vê- lig- o carro< começou a perder a
15		força.é uma peça elétrica. como que o cara vai adivinhar <u>na hora</u> ,
16		que ia levar o carro ali pra ele ver, que a peça vai dar defeito.
17		(1.2)
18	José	ninguém adivinha.
19		(1.2)
20	Marta	é (voltam-) vão::- faz a sua <proposta.>
21	José	é igual:- >se eu- se eu < num mandasse trocar algumas coisas aqui
22		no carro?, o <u>quê</u> que aconteceria com o motor. o <u>carro</u> não ia parar.
23		(1.0)
24	José	você não te:m- que trocar.
25	Marta	>°claro.°<
26	José	então:::: não é [peça do motor, uê.]
27	Marta	[E : : : : ]
28		(1.2)
29	Marta	então <u>vai</u> sua proposta. [vã o lá José]
30	José	[não, minha propor]sta é >o q- [eu- eu ] só
31	Marta	[é <u>tudo</u> .]
32	José	quero o <u>segu</u> :nte. eu [quero que ele- (. ) que ele- >vê o <u>quê</u> que
33	Marta	[ah
34	José	pode fazer, porque.eu não tenho-< não é que =
35		= eu num tenha condição. eu não vou: (. ) pagar <u>mil</u> e cem reais <u>num</u>
36		conserto, (. ) °que eu tô pagando <u>trezentos</u> reais num carro,
37		trezentos e pouco. eu vou pagar mais <u>mil</u> reais a mais. não <u>tem</u>
38		condição.
39		(0.8)
40	Marta	não. porque eu [conco Lucas ]
41	José	[eu comprei] um chevette, fiquei <u>um</u> ano com o
42		chevette, eu num gastei um centavo no carro.
43		(1.2)
44	Marta	um[hum.
45	José	[o carro <u>nunca</u> me deu um problema. esse carro aí já te do-
46		domingo ele me deixou na mão. <u>de novo</u> , o carro.
47		(1.2)
48	José	domingo ele me deixou na mão <u>de novo</u> .
49		(1.2)
50	José	um carro de <u>dez</u> mil reais me deixar na m- que is:so::.
51	Marta	olha, com mais esse <u>preço</u> que você vai <u>gastar</u> , você compraria um
52	José	com certeza
53	Marta	outro carro.
54		(0.8)
55	Marta	vão <u>josé</u> . vão <u>vê</u> o <u>quê</u> que a gente pode fazer aqui?

56		(1.5)
57	Lucas	a reclamação dele (.) se o carro tivesse:: quebra:do, fundido o motor igual perante a garantia, (.) aí [ sim ]
01	José	[mas se]num troca a peça
02		(ele) vai fun[dir ué.]
03	Lucas	[ ma::is] (.) isso aí eu num posso fazer não porque ele levou o carro pro mecânico ,( ) deixei: ele ( ) ficar à vontade com carro,
04		
05		
06		(0.5)
07		((barulho externo))
08	José	se a correia dentada quando num troca arrebenta e: quê que vai acontecer. (0.5) nada né. num acontece nada né.
09		
10		(0.5)
11	Marta	num pode fazer nada. nem se ele apre[sentar uma prop-]
12	Lucas	[isso aí se ele] tivesse::, um mês depois, que ele comprou >esse carro.< ter ido lá na loja, conversa:do, mas não num aconteceu nada. <u>agora</u> que tinha que acontecer =
13		
14		
15		
16	José	= que é isso? =
17	Marta	= mas no con[trato, (não, ele, nunca mais ele)]
18	José	[a primeira notinh- a primeira notinha] que eu- eu liguei pra leila, eu liguei pra menina lá do::, (.) eu liguei pra menina que trabalha com ele, que fez o negócio (.) pra mim. ela falou o seguinte. eu liguei pra ela. ô leila ó. (.) u u carro deu um probleminha. eu gastei seiscentos reais no carro, [tal tal]
19		
20		
21		
22		
23	Marta	[ unhum ]
24		((tosse))
25	José	manifestei já, querer trocar o carro porque não ia ter condição de >ficar com um carro usado daquele.< >ela falou< ah não mas o carro é <assim mesmo> cê, cê- às vezes gente dá sorte, num dá sorte. primeiro. primeira vez que eu levei eu tav- ela já falou isso comigo.
26		
27		
28		
29		
30		(0.5)
31	Lucas	depois que eu acho que você pegou lá >que que< deu problema cê foi na mesma hora lá. [ ( ) ]
32		
33	José	[é:: mais eu num num fui]
34	Lucas	[ <u>engraçado</u> né. engraçado que ele os]
35	José	[porque o carro ficou: me deixou na mão: ué]
36	Lucas	dois primeiros num serviu pro cê- cê foi lá na [mesma hora. e esse
37	José	[ me deu na mão
38	Lucas	aí depois de 3 meses cê foi lá.]
39	José	ué. >num, num um, u, u,<] pro cê vê =
40	Marta	= esse aqui é de:: <u>setembro</u> .
41	Lucas	então. dois meses.
42	Marta	< <u>dois meses</u> .> ele:: ( ) hum,
43		(1.0)
44		((entrada da advogada - Med 2))
45	Marta	ele tá alegando que a:: (0.2) que a garantia cobre o motor e da caixa de direção. (0.2) que esse que foi aqui apresenta:do, não::
46		
47		(0.5)
48	Ana	mas essa garantia é:: já passou da garantia le[gal? ]
49	José	[não ué.]
50	Marta	[ n ã o:: ]
51	Ana	[da garantia dele?] =
52	José	= não, ué.
53	Marta	ué mas (.) é noventa dias::
54	Ana	pra tudo né. =
55	Pedro	= (já pagou tudo) [tudo foi pago]

56	Ana	[a não ser é::] a não ser defeitos que fossem:
57		perfeitamente visíveis. né? fora isso =
58	José.:	= [ não, um sendo ( ) ]
59	Ana.:	[noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa. noventa dias é
01		garantia legal. não é garantia que <u>vocês</u> estão dando. é garantia
02		que [ a L E I dá. (.) tá:? ]
03	Lucas	[não, mas a garantia que a gente dá] perante a nota, é a
04		garantia de motor e caixa do carro =
05	Ana	= a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa dias. noventa
06		dias quem dá é a lei. =
07	Lucas	= então
08	Ana	mesmo se você não desse garantia nenhuma: ,
09	Lucas	a lei [ já dá ]
10	Ana	[o produto já] tem a garantia de noventa dias. tá? Agora
11		essa garantia de noventa dias você não pode falar é só isso ou só
12		aquilo <u>não</u> . é a garantia do produto inteiro. é <u>claro</u> que é uma
13		coisa: sensata. (.) não vai ser uma garantia de uma coisa::
14		(.)perfeitamente visível que ele poderia- igual eu acredito que é
15		o carro usado que ele levou no mecânico dele, [o mecânico aprovou]
16	Lucas	[ levou, aprovou ]
17	Ana	fosse uma coisa que o mecânico poderia detectar, =
18	Lucas	= igual o de[feito q u e c o n s t a v a ]
19	Ana	[não não teria, não teria, como,]
20	José	[não, num é um defeito que constava.]
21	Ana	<agora(1.2), a gente tem que ver aqui se é um defeito, se for
22		também uma coisa
23		[de uso : n o r m a l d o c a r r o, você tem que trocar. igual
24		tô vendo aqui: correia]
25	José	[não, é um:: .... com certeza, tem coisa que, que é que é o que eu
26		vou falar. isso ...]
27	Ana	essas coisas, também não, não estaria na garantia.
28		[ tem que ver se existe algum defeito aqui ... ]
29	José	[ t e m coisa que você tem que trocar sim, ...] tem coisa que
30		você tem que trocar sim. > igual isso aqui ó <.=
31	Lucas	= filtro de óleo é de uso:: normal. óleo ...
32	José	não cara ,isso a[í, eu não tô questionando isso.]
33	Lucas	[ ( x x ) t a m b é m ó],
34		para[ f u s o ...]
35	José	>[eu não tô questionando isso] <
36	Lucas	sup[ o : r t e . . . ]
37	José	[ >tô questionand o < ]
38	Lucas	[e u t ô d izendo]o que tem que trocar
39	Marta	=você tem que apresentar um[a proposta para ele.]
40	Lucas	é:: balança
41	José	> [ n ã o m a s e l e ] não< ele não que proposta nenhuma!...
42	Lucas	É :: p[ a s t i l h a ] ...
43	Marta	[mas você veio aqui] para (apresentar) s[ua proposta].
44	Lucas	[trava de pa]stilha,
45		Disco de freio
46	Pedro	a correia é dentro do motor, você tem que abrir o motor para você
47		ver.
48	Lucas	é (você vê que), tudo isso são coisas de desgaste natural do carro
49	Pedro	a correia dentada, .
50	Lucas	isso aí são tudo de desgaste. ... não tem nada aí que::
51	José	não!
52	Ana	bomba e[lé t r i c a ]
53	Lucas	[tensor d e ] velocidade, bomba, também tudo é desgaste.
54		((risos do José e Pedro))

55	Ana	bomba elétrica ... =
56	Pedro	= ah! então tudo é desgaste.
57		((risos))
58	José	então tudo é desgaste, ué.
01		((risos))
02	Ana	aí, aí vocês estão me falando da parte elétrica toda do carro.
03		((risos do José e Pedro))
04	Pedro	tudo é desgaste.
05	José	é desgaste aí.=
06	Lucas	=é o desgaste do carro=
07	Pedro	=é brincadeira!
08	Pedro	correia dentada... (xx)
09	Ana	/então/ uma bomba elétrica estaria dentro da garan[ t i a, né?].
10	José	[é o que o ca]ra
11		falou comigo. tem jeito de você prever, pre- prever alguma coisa
12		aqui não, não, não, aconteceu? é uma coisa- uma parte elétrica? é
13		igual ignição e cabo de vela, que tem que trocar (0.8) o carro
14		começou a::rodar, corrente(0.5)parou(0.2)eu vou- o mecânico vai
15		prever na HORA que ele vai ver o carro? não vai.
16	Ana	a parte elétrica aqui eu não concordo não. a maioria dessas coisas
17		aqui, é::, =
18	Pedro	=igual correia dentada, tu- tudo bem, é desgaste, mas se rebenta, e
19		essas coisas assim, tá dentro tá onde, tá onde, onde que tá? Tá
20		dentro do motor, né.[ e o quê que vai acontecer? ]
21	Lucas	[toda vez que você compra um ca]rro tem que
22		fazer a revisão.=
23	José	=é:: ! seiscentos reais, né. =
24	Lucas	=você vai comprar um carro, e não vai olhar[ isso. você vai ficar
25	José	[ é: : ,v o c ê t á
26	Lucas	com o c a rro]
27	José	certo. ...] não::, você tá certo!
28	Lucas	não, não tô certo não. não [tô todo certo n ã o ]
29	José	[não, tá certo sim ! ].
30	Lucas	são as coisas naturais das coisas.
31	Pedro	/correia do alternador eu sei, mas (xxx) /
32		( 4.0)
33	Lucas	quem compra carro usa:: é usad- é hoje, tá tá vai dá esse tipo de
34		problema. é lógico que existe a garantia,de que é um carro zero
35		[e tudo novo]
36	Ana	[comprou em ]prestações?
37	José	=prestações,eu! paguei a segunda,[paguei a segun- paguei,]
38	Ana	[ ainda faltam muitas?]
39	José	faltam,faltam vinte e duas senão me engano. paguei a segunda. vou
40		gastar mil e cem com um carro , que eu teria
41		con[dição de pagar três ]
42	Ana	[você fez o financiamen]to direto com ele, ou foi co:m
43		financeira? =
44	Lucas	=no banco, no [ banco. ]
45	José	>[foi com ]o banco<
46	Lucas	( eu trouxe até aqui o ) papel.
47		(1.0)
48	José	não, mas aí no caso foi feito com eles também, eu! eles passaram
49		[ no banco então ]
50	Ana	[não, eu sei, eu sei.]
51	Pedro	(vão discutir essas divisões, entendeu?)
52	José	até tenho o papel aqui ó:
53	Pedro	=(ao erro, o) ( )
54	José	ó, já tem até erro: pelo seguinte,

55		(1.5)
56	José	a o carro,o carro eu comprei um monza, olha o que quê tá escrito
57		depois ó.=
58	Pedro	=a o chassi::, o que quê é?
01	Ana	vinte e( )
02	José	vinte e um, no chassi tá certo. (só que tem)
03	Lucas	isso aí não é erro meu não=
04	José	=não,mas( ) [ só tô mostr- só tô mostrando. ]
05	Lucas	[isso aí é erro do banco,vai ter que] acionar o
06		banco=
07	José	=ontem eu já fui lá.=
08	Lucas	=só no banco=
09	José	=já fal- fui lá uê.
10		(1.0)
11	José	mas quem [passou pra lá, foi ele(uê).]
12	Ana	[ eu::, e a::, e a no ]ta fiscal do carro? cadê
13		ela?=-
14	José	=nu- nu- nu me deram.
15	Lucas	( )//o carro é de terceiro ( )
16		((risos do José ))
17	Ana	=(mas tem que ter)uma no[ ta de venda, ué. ]
18	José	[mas tem que ter tudo,uê!.]
19	Ana	tem que ter uma nota de venda,uê! (quer dizer que) você é isento de,
20		de pagar imposto?
21	Lucas	Hum,hum. do carro é( ) a senhora não me conhece, sabe onde é o
22		problema do carro=
23	Marta	=tá mas se você tem uma con[cessionária, você tem que você tem que
24		emitir uma nota.]
25	Lucas	[meu estacionamento,meu estacionamento]
26	José	ahã!
27	Ana	então você não tem uma, uma loja de vender carro=
28	José	=então ele não pode vender carro, não é?
29		(1.0)
30	José	porque estacionamento é um estacionamento, ele não pode vender
31		carro.
32		(9.0)
33		((Med está analisando as notas de orçamento de peças))
34	Ana	" tecnocarro é (por conta)do vencedor, não é? a loja é - ok!
35		automóveis, é estacionamento?
36	Lucas	=é estacionamento.
37	Ana	(e) o senhor vende carro lá dentro?
38	Lucas	vende,/carro também/. porque lá pode fazer tudo.
39		(1.5)
40	Lucas	o contrato social, não é?
41	Ana	então não é só estacionamento?=-
42	Lucas	=não é só estaciona[mento.]
43	Ana	é [ uma concessionária de vender carro ]
44	Lucas	[ pode vender carro também isso que eu tô ] falando
45	Ana	então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.
46	Lucas	algumas coisas.
47	Ana	por quê algumas?
48	Lucas	porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.
49	Ana	ah! você vai me desculpar ma:s , tem coisa errada aí , né?
50	José	Aqui
51	Ana	se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua loja, no seu
52		contrato social, está como vendedor de carro, você vai me desculpar
53		mas você tem que dar uma nota fiscal. (6.0)
54	Ana	o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas? deixa eu

55		ver. oh! essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não ter conversa
56		pra não ter pra não te::r essa bomba (elétrica)
57	Pedro	( )
58	José	o sensor de temperatura , desde o dia que eu peguei o carro
01		(( tosse )) tá, tá, o carro vem oscilando
02	Ana	vão pagar essa nota aqui . não é NEM A METADE do que ele gastou .
03	Lucas	essa aqui eu pago ó::
04	Ana	essa nota.
05	Lucas	essa bomba.
06	Ana	a, a bomba não , a nota.
07	Lucas	não, essa nota aí toda, eu não posso pagar. eu pago essa bomba.
08	José	isso aqui ó: > isso aqui é outra coisa. isso aqui ó:: é::< parte
09		elétrica ó:. o carro deu defeito, eu tive que trocar ó: isso aqui
10		ó:
11	Lucas	então me dá um prazo pra eu pagar isso aí, que eu pago.
12		(5.0)
13	Ana	Quanto que você gastou , já nesse total ?
14	José	ah, [ nem lembro ]
15	Ana	[mais de mil ] e quinhentos reais
16	José	não, não. só, só, somar cento e dez , seiscentos e trinta e cinco,
17		e no caso se eu for gastar aqui: ó: setecentos e pouco, com
18		[quatrocentos e pouco, mil e quinhentos]
19	Ana	[ essas duas aqui que ] que é
20	José	já foram feitas, já foi feita. foi fazer (3.0 seg)
21	Lucas	fazer isso aí. (( tosse ))
22	José	quê que é isso? isso é parte elétrica, o carro me deu defeito aqui
23		ó: o carro estava indo andar normal, começou, perder a forç força,
24		dar um estalo no carro, fui ver era a parte elétrica do carro. como
25		que o mecânico vai adivinhar uma coisa que, que não aconteceu, na
26		hora pra ele acus [ ar o:: teu defeito. ]
27	Ana	[paga essa nota a q u i] de duas vezes, lucas pra
28		acabar com isso.
29	Lucas	eu pago essa bomba que tem aqui, o pior que eu tenho que arcar ,
30		que eu vou pagar pro: ex- proprietário de um carro (esse defeito)
31	Ana	vai ué ! você não tem uma
32		[concessionária? você não é um , o responsável?]
33	Lucas	[ então,eu sei mas, o ex-pro p r i e t á r i o,] o ex- proprietário
34		não quer nem saber . isso que [eu estou falando]
35	Ana	[ pois é ]
36	Lucas	isso aqui eu vou arcar sozinho, [os duzentos e cinquenta e um.]
37	Ana	[ você tem que assumir, ]
38		quem tem , quem tem um comércio tem que assu [ mir os riscos, né.]
39	Lucas	[ não::, eu sei ]
40		isso aí eu sei, uê. isso aí a
41		[ gente vive disso, a gente é inteligente, não é burro não.]
42	Ana	[ se a gente for pedir essa n o t a f i s c a l . ] se a
43		gente for pedir nota fiscal, vai ficar mais enrolado ainda, né?
44	Lucas	duzentos e cinquenta e um, é tudo que eu posso pagar.
45	Ana	vocês é que sabem.
46	José	não::, que isso eu já [ gastei aqui ó:]
47	Ana	[ senão, a gente] encaminha isso pra
48		[ justi:ça, encaminha isso pra receita ]
49	José	[ seiscentos e trinta e um seiscentos e trinta e cinco] cento e dez
50		com quatrocentos e oitenta e oito que eu vou pagar, quanto que vai
51		dar aí ? eu pagava três- quatro prestações do carro.
52	Ana	então a gente encaminha isso pra justiça::, e pra receita pra: pra:
53		questionar sobre as not[ as também. ]
54	Lucas	[você quiser re]ceber os duzentos e

4		cinquenta e um, [eu te pago]
555 6	José	[ na::o, ] não quero receber duzentos e cinquenta e um não. que eu vou gastar duzentos e cinquenta e um.
57	Lucas	agora, isso aqui eu não tenho como eu te pagar. ( isso não )
58	José	nã::o, mas tem coisa aqui que tem tem aqui que::
01	Lucas	se quiser receber os du[zentos e cinquenta e um]
02	José	[ não que, não ]
03	Lucas	me da um prazo que eu [te pago]
04	Ana	[ nã::o ]
05	Lucas	pra morrer.
06	José	não! morrer ai eu morro no prejuízo também.
07	Ana	quê que você aceitaria.
08 09	José	não, eu quero ver eu quero o justo. igual aqui ó, você acha justo, você comprar um carro, você pa[ gar mi:l e: ]
10	Ana	[não, não acho justo]
11	José	então.
12	Ana	só, que nem tudo, que tá aí::
13	José	com certeza, eu con[cordo contigo]
14 15	Ana	[ então josé! ]porque você também levou no seu me[ cânico e tudo. ]
16	José	[ concordo contigo.]>aqui ó,[igual isso aqui, cento e dez<]
17 18 19 20	Ana	[ entendeu? ] eu acho injusto também , você querer cobrar tudo, [ também, não acho justo. por isso que a gente tá tentando chegar aqui num consenso, tá:. ]
21 22 23 24 25 26	José	[não::, com certeza. Não, não não tô falando isso. eu não quero o ju::, eu não quero tudo] cento e dez aqui ó. isso aqui é (papo sério), é coisa , é peça:: que eu tive que trocar, do carro que deu defeito. isso aqui eu vou eu tenho que trocar. e essa bomba elétrica aqui, isso aqui já tá me deixando na mão. já é a segunda vez.já me deixou uma vez. dei[ xou no domingo agora ]
27	Ana	[isso aqui você ainda não fez?]
28	José	=não fiz ainda, não fiz ainda.
29	Lucas	então eu vou comprar a bomba, e mando te entregar. te entrego( )
30 31	José	nã::, agora não quero bomba, nã:: eu quero isso aqui ó, quatrocentos e oitenta [e oito, cento e dez ]
32	Lucas	[ a bomba eu man ]do comprar e entrego.
33	José	nã::, eu não aceito.
34	Ana	acordo te::m que ser fei[ to ( ) ]
35	José	[não:, nu- ano aceito não]
36	Lucas	eu [ tô me propondo a pagar ( ) ]
37		(( barulho externo ))
38	Pedro	[ô marta,eu posso falar uma coisa com ele aqui?]
39	Marta	pode.
40	Pedro	ô lucas.
41	Lucas	oi.
42	José	eu posso te falar um negócio?
43	Lucas	pode!
44 45 46	Pedro	porque ent- pra não dar mais problema, pra evitar esse negócio, que, que eu tenho que trabalhar né, ele tem que trabalhar, é:: pôxa, isso aqui o rapaz divide em três vezes, e[ sse:]
47	Lucas	[a bom]ba aqui?
48	Pedro	não, tudo aqui.
49	Ana	esse serviço.
50	Pedro	esse serviço.
51	Lucas	o sensor, aqui.
52	Pedro	anhan!
53	Lucas	eu não sei quanto que custa, eu posso olhar.

54	Pedro	não, você pode olhar, eu te[dou]
55	Lucas	[ago]ra, a bomba aqui, eu tô me propondo
56	Pedro	não:, mas tô falando tudo, pra ajudar ele, enten[deu?]
57	Lucas	[não,] eu quero aju
58 01	Pedro	[porque tem coisa aqui, ]é, é igual, ele não entende. eu mexo com lava jato, eu mexo entendeu?
02 03 04	Lucas	então, você é um [cara então você é um cara, sensato, sensato nessa história brother. você é um cara sensato na situação. você mexe você sabe]
05 06	Pedro	[é:: é, eu sou, não! eu sou um cara sensato. eu vou te f a l a r , o q u e q u e , o q u e q u e e l e n ã o s a b - , ó : ]
07		(2.0)
08	Lucas	[hora nenhuma eu enganei vocês. você sabe disso]
09 10	Pedro	[ disco de freio, disco de freio. não, ]então >vou ser sincero agora com você<
11 12 13 14 15	Lucas	disco de freio, eu posso opinar, que ele falou que eu não podia. disco de freio, é:: um problema grave. não é problema de:: coisa. é:: jogo de junta, isso é coisa barata, a correia dentada, ela funciona dentro do motor, se ela travar o motor, pra você [e cem vezes pior]
16	Lucas	[a í : : , aí::,]aí e outro departamento.
17	Pedro	não, mais mais começou a dar problema.
18	Lucas	aí, mais aí é o tipo da coisa( )
19	Pedro	é::,é::é: tant foi corrigido antes.espera aí!
20	Lucas	vai, fala.
21 22 23	Pedro	é:: correia dentada, né, >coisa a toa<. óleo do motor ,é lógico, se abriu tem que trocar o óleo, não tem como você, você aproveitar [ o óleo velho ]
24	José	[(isso aí não tem não)]
25 26	Pedro	é:: junta do (cárter), quando você abriu o cárter você tem que [trocar a junta,]
27	José	[tem que trocar ]a junta.
28 29 30 31 32	Pedro	você não vai por sem junta, isso é parte do motor, suporte do filtro de ar, porque não existia o:: suporte. o carro, eu tô sendo sincero com você, o carro:::, é um monza noventa e quatro, tá uma porcaria. as as quatro rodas dele estão empenadas. TUDO do carro tá ruim. ISSO não vem ao caso.é:::
33		(2.5)
34 35	Pedro	A BOMBA D'AGUA, a bomba d'água, ela, ela faz o carro, se o carro der um super aquecimento ali, ela es[ toura o motor. ]
36	José	[ela estoura o motor]
37	Pedro	TUDO estoura o motor.
38 39	Ana	sei, se ele não tivesse, to[mado providências o motor teria::, t e r f u n d i d o ]
40 41	Pedro	[não trocado, estourava, que seria um prejuízo maior pra você,] porque o motor do monza:::
42	Lucas	aí, aí eu teria que bancar o motor.
43 44	Pedro	pois é, mas qual você preferia, pagar esses quatrocentos, ou pagar um motor de:[dois mil. ]
45	Lucas	[mas aí, eu]
46 47 48	Pedro	espera aí, tem mais uma coisa aqui. é::, é::, ((alguém tosse)) as mangueiras daquele carro estavam todas ressecadas. elas estavam vazando água, e você não sente quando tá vazando água.
49 50	Lucas	e voc- quando você lev-, quando ele levou o carro no mecânico, ele deu:::[o mecânico tinha que ter olhado isso tudo ]
51 52	Pedro	[não:::, aí aí eu vou disc eu não quero briga!] aí aí vou discordar de você.
53	Lucas	(isso aí são coisas tudo é:::)incentivo do mecânico.

54	Pedro	não tem como você tirar um motor, pra você olhar uma mangueira.
55	Lucas	não tem como tirar, mas, ele tem como olhar.
56	Pedro	ah!, mas ele olhou uê.
57	Lucas	igual a, igual, igual o::: disco de freio, essas coisas igual você
58		tá falando que tava tudo ruim. o mecânico tem como
59		sa[ber. basta levantar o carro numa garagem, dar uma geral( ) ]
01	Pedro	[não, hum, mas que isso, eu. o cara vai desmanchar o carro] pra
02		ver o que que é bom. o:::, o disco de freio é bom, a bomba é boa, a
03		a bomba tá ruim. Ele vai desmontar o motor
04		intei[ro pra ver se tá b o m ? ]
05	Lucas	[ não, claro que não.]mas as, as coisas possíveis a olho
06		[nu, que dá pra ver, igual ( )]
07	Pedro	[ não, entendeu, agora ]e:: gasolina que colocou, isso aqui
08		é:: filtro de óleo isso aí isso aí a revisão é de três em três mil
09		quilô[metros tem que fazer. ]
10	Lucas	[você deveria ter falado]
11	Pedro	Entendeu. agora tem coisa aqui que, pôxa! você sabe que,
12	Lucas	Entendeu.
13	Pedro	você, [>você tá no ramo há muito anos<]
14	Lucas	[ não:: eu sei ]o rapaz, eu sei, eu não tô
15		dizendo eu não tô querendo enganar nin[guém mas ], só certas coisas
16		aqui, isso
17	Pedro	[entendeu?]aqui, o mecânico
18		quando você leva um carro e fala pra ele, "dá uma olhada nesse
19		carro, uma GERAL" ele te dá uma
20		o[pinião, não ele te dá um parecer. ele te um parecer, ele]
21	Lucas	[não tem como eu, eu, eu posso pega:r qualquer, eu posso] eu posso
22		te levar você, você sem ser o dono da agência, eu posso te pegar um
23		carro, em outra agência, levar lá no lá na blue car, eles não vão
24		desmanchar.
25	Pedro	te dá um parecer.
26	Lucas	eles vão, eles vão te falar o:o:, nos levamos lá en[tão, e vão ver]
27	Pedro	[eles não vão]
28		desmanchar o motor, eles não vão desmanchar o motor.
29	Ana	tem muita coisa que, tem que, so tiran[do o motor pra ver]
30	Pedro	[e,eu,só tirando uê] a
31		correia dentada
32	Lucas	você sabe quanto é uma hora, você sabe quanto e a hora de::, um
33		mecânico, lá dentro da- da visa car, olhar um uma bomba d'água. mas
34		lá é [conces]sionária autorizada.
35	Pedro	[salta ] então, como é que você falou que pode levar na blue
36		car?
37	Lucas	não, mas se você falar que na tem condição de ver, tem condição
38		[de ver]
39	Pedro	[ não: ]
40	Lucas	=tem condição de ver uê.
41	Pedro	não tem eu,a correia dentada não tem,eu te levo em cem mecânicos,
42		se ele falar [que tem]
43	Ana	[quem a ]rruma seus carros?
44	Lucas	=hein?
45	Ana	qual mecânico.
46	Pedro	aqui, eu vou te falar então. se você soubesse que não tinha
47		problema, ... então você não precisava ter trocado. o braço da
48		direção e os dois amorte[c e d o r e s]do monza,
49	Lucas	[mas ele q u e]brou, uê.=
50	Pedro	=é: mas então, é i[gual i s s o a q u i , ó]
51	Lucas	[mas isso aí, isso aí foi] um desgaste, isso aí
52		foi um acidente,

53	Pedro	=então?,
54	Lucas	a coisa aconte[ce u.]
55	Pedro	>[e n t]ão amortecedor é desgaste também.=
56	Lucas	=então:, mas isso aconteceu.=
57	Pedro	=então aconteceu.
58	Lucas	tanto é que ele reclamou e foi reparado na mesma hora.=
59 01	Pedro	= >mas ele< tentou reclamar com seu sócio lá, ele me mal- maltratou lá dentro, =
02	Lucas	=é, mas vocês chegaram brigando lá.=
03	Pedro	=não! =
04	José	=não.
05	Pedro	nós fom-, sabe quantas vezes que eu fui lá?,=
06	Ana	=mas isso aqui [ ó ... já:: ...]
07 08	Lucas	[chegaram grit a n]do, arrumaram maior falta de respeito,=
09 10	Pedro	=eu, eu quis- eu fui lá umas dez vezes, entendeu? [não, eu fui. não, é clar-é lógico que ele vai contar a sua versão]
11	Lucas	[não...não:meu irmão,eu não,todo mundo vai puxar para o seu lado.] =
12	Pedro	=não, eu não vou puxar para o lado dele,[tanto que eu tô ]
13 14	Lucas	[ (aliás o negócio) ] todo mundo .. entendeu?
15 16	Pedro	eu não vou puxar para o teu lado, entendeu?. eu tô te [ contando ... e n t e n d e u? ]
17	Lucas	[não::, não quero que puxa não.=]
18	Ana	=(o que é ) aqui?
19	José	é mã-, mão de obra, uê. é para:, é:: é mão de obra,
20	Lucas	é igual você chegar já brigando, dis[ cutindo ],
21 22	Pedro	[não!, é lógico que: não leva a nada.
23 24	Lucas	as coisas não é por aí, as coisas tem que pegar , sentar e conve[ rsar. ]
25	José	[é lógico], não leva a nada.=
26	Lucas	=porque Briga , não leva a nada.
27	José	não leva, de jeito nenhum.=
28	Lucas	=não leva a nada , que nós vamos bri[gar,brigar, brigar,]
29 30	Pedro	[e num v a i c h e ]gar acordo.
31	Ana	lucas.
32	Lucas	oi.
33 34 35 36	Ana	deixa eu te falar. se você comPRasse as duas peças, você pode conseguir isso mais barato, aí, você tá no ramo, e entregar essas duas peças para ele, ele leva, .. para esse- para o mecânico de Confiança dele fazer esse serviço=
37 38 39	Pedro	=>entendeu, porque é::, o negócio fica chato, entendeu., eu não, eu não forcei mas, tanto que eu. - o jorge é muito seu amigo, entendeu?.
40 41 42 43	Lucas	< não:: eu sei mas só que eu- ... porque,> no dia que ele cheg- que vocês estavam lá na loja lá, que eu estava em casa passando mal com dor de garganta, aquele cara ali tava arrumando maior tumulto lá, entendeu?
44	Pedro	ah !, eu nem fiquei lá.
45	Lucas	os vizinhos tudo lá foi lá me perguntar,
46	José	não::! ((risos))
47	Pedro	=sabe quem tava fazendo esse tumulto lá, era seu funcionário,=
48	Lucas	= eu não sei, uê.
49	José	a leila que aumentou com a [g r i t a r i a l á , uê]
50 51	Pedro	[ o seu pai- o s e u p a i ] tava lá no dia. você pergunta ele. ele falou::, o luc-, o lucas tá com dor de

52		de garganta, eu entrei dentro do meu carro, ele entrou dentro do
53		dele, e:: viemos embora.=
54	Lucas	=não cara, agora você vê, eu fiquei super chateado por causa da
55		atitude de vocês, bicho. [a gente é tuldo jovem, a gente não
56	Pedro	[ eu fiquei ] ...
57	Lucas	prec[isa disso não] entendeu, ... entendeu ...
58	Pedro	[eu fiquei su]per chateado da atitude dele. o cara me tocar, de
59		dentro da agência dele.=
01	José	=isso aí ele ficou mesmo.=
02	Ana	=aq[ui. acho que isso agora aqui, não vem ao caso, né.]
03	Lucas	[o problema que você faltou- a falta de respeito,]
04	Marta	não vem ao caso. vamos resolver o problema.
05	Lucas	o negócio é o seguinte. eu vou apreçar uma bomba disso aqui, isso
06		aqui eu já me proponho a pagar, porque eu já tô falando aqui. ...
07		[e isso aqui] ,eu vou ver quanto que custa, . e te ligo para você e
08	Ana	[o sensor. ]
09	Lucas	te falo. eu dou meu parecer:, eu compro ou não compro. isso aqui eu
10		já não proponho a pagar não.
11	José	= mas aí-, aí vai ficar aquela coisa, o carro tá parado! (0,5) o
12		carro, eu não tô nem andando no carro.=
13	Ana	=você me traz resposta, até meio-d[ia, até uma hora?]
14	Lucas	[não, até meio-dia] não tem
15		jeito.
16	Ana	claro que tem, é só fazer levantamento de preço, ué.=
17	Pedro	=no sábado o carro ficou aqui na, na,>sábado não, domingo< o carro
18		ficou no posto, da rua C,=
19	José	=estava vindo, parei o carro para colocar
20		gasol[ina, > quem disse que pega <], não pega.>
21	Pedro	[o carro não funcionou mais ] ... entendeu?. para você,
22		tá sendo a metade aqui ó.
23	Ana	isso aqui é fácil ,para você descobrir preço.
24	Pedro	isso daí, é só ir no "orelhão" ali, ligar para-
25		[ para redil auto peças para -...]
26	Ana	[ até , até , meio-dia e já m e ]ia, dava para-.. acho que se você
27		comprar. essas duas peças né. já alivia, já e::, pelo menos já
28		conserta o carro, com esse defeito que ele tá agora, né.=
29	Pedro	=não, eu tô propondo para ele. o rapaz divide pra
30		m[im, de três vezes ]
31	José	[eu vou conser t a]r essa merda desse carro, e dá um jeito de
32		trocar essa porcaria.
33	Pedro	você vê, um carro de dez mil reais.>igual ele falou que é uma carro
34		velho< mas, o, o, dinheiro que ele gastou nele aqui, ele pegava um
35		carro mil, novo. um fiat uno, tá treze mil reais. quem-, quem paga
36		trezentos, paga trezentos e cinquenta.
37	Lucas	[ s í l v i a ] ((lucas.conversando no celular))
38	Pedro	[ não, não vem ao caso, agora. ]=
39	Lucas	=é, a opção foi dele.
40	Pedro	isso:, eu [ concordo ]
41	Ana	[mas, a gente] tá aqui para...
42	Lucas	((irineu)), quanto que é uma bomba elétrica, do:, do monza. de
43		combustível do monza?
44		((Rte. está fazendo uma ligação pelo celular))
45		(4.0)
46	Lucas	ham?,
47		(20.0)
48		((parece que há um corte na fita))
49	Pedro	então::< você, com[ prou ]>
50	Ana	[você ]vai se comprometer com os dois, [ né .]

51	Lucas	[não!]
52		sensor ele não tem lá não. aí eu vou conversar com meu sócio, e ver
53		o quê que ele[ (xxx) ]
54	Pedro	[nã o,mas], se você tá dispondo a-
55	Lucas	não, tô dispondo a pagar a bomba, a mais cara aqui ó.
56	Pedro	as duas, porque senão é::, .. é muito prejuízo para ele coitado.
57		ele ganha é::, ele ganh[a quatro salário, ué]
58	Lucas	[irineu,.. d a q u i ]a pouco eu te ligo
59		ai.(1,2) tá bom, .. falou então. tchau.
01		(( Lucas. está falando no celular))
02		(13.0)
03		(( Lucas. está ao celular))
04	Lucas	que a bomba, eu já mando te entregar.
05		( 2.5)
06	José	vai me pagar ...duzentos e cinquenta e um , aí eu vou ficar no
07		prejuízo de mil reais ainda, hem.
08	Lucas	deixa eu te falar, eu vou então para morrer a nota, então. eu vou
09		calcular um sensor desse aqui, e eu vou te entregar um sensor.
10	Pedro	mas é::, é novo, né.
11	Lucas	heim?
12	Pedro	NOvo.
13	Lucas	não:: te garanto novo, não. =
14	Pedro	=não. .. porque se você puser um sensor usa[ do ],
15	Marta	[não,] mas gente pode
16		fazer, um pou [co mais, .. pelo menos foi o que ele ma falou],
17	Pedro	entendeu,cada um fazen[ d o u m pouco ]
18	Marta	pode dividir, isso aqui de algumas vezes,
19	Lucas	eu sei como é que é, uai, só ...
20	Pedro	ele, ele tá ce [ dendo pra você ]
21	Lucas	[pois é, esse proble]ma não poderia nem ter vindo
22		aqui, por que:
23	Pedro	por quê?
24	Lucas	se você tivesse me procurado - igual eu,
25		[eu viajei, eu tive meus problemas]
26	Pedro	[ah!, ... eu te, te, te procurou prat]ticamente um mês, lucas. todo
27		dia lá, meu..=
28	Lucas	=não. um mês não.
29	Pedro	um mês, praticamente =
30	Lucas	=não!, (xxx) você falou que não tinha nada a me mostrar.=
31	José	=não, que isso. a leila que chegou... gritando igual uma
32		doi[d a l á ],
33	Pedro	[a-, a lei]lla já maltratou ele por telefone, que ela falou que
34		não- que ele comprou carro velho. ele comprou carro velho, mas é
35		dez mil reais. é o que ele pôde comprar entendeu? é velho ou novo é
36		o que ele pode comprar. .. entendeu.? eu acho que é muito caro, um
37		carro para você ... ter um prejuízo desse jeito. .. só aí!, tem
38		muita coisa para arrumar no carro ainda, entendeu? muita coisa. só
39		das quatro rodas que tem que trocar, é:: na faixa de oitenta reais,
40		cada roda, a roda comum. a roda do monza, tá todas quatro
41		empenadas, você coloca elas lá, elas não dão alinhamento.=
42	Lucas	=isso aí, aí no caso, isso aí tem que procurar é::, entrar contra o
43		estado, porque a gente paga ipva, paga tudo, e::,
44	Pedro	pois é, ué.
45	Lucas	é por causa do buraco,
46	Ana	ó lucas?,
47	Lucas	oi.

48	Ana	dá essa resposta para gente até amanhã. a gente fal- a gente segura
49		essa::, essa queixa aqui, em aberto até amanhã.
50		(1.5)
51	Marta	você vai tá dando um [t e r ç o , do prejuízo],
52	Ana	[você vai assumir os dois]=
53	Lucas	= é ué.
54	Marta	tava dando mil e quinhentos reais, você vai, .. tá ajudando ele em
55		um terço.
56	Pedro	isso aí ó eu, proponho até dividir em três vezes para
57		vo[cê, numa oficina aí ó], se você for lá-,
58	Lucas	<[não:, isso aí, não >]. isso aí eu vou comprar as peças lá na-
59		aonde que for, e vou dividir
01		me[smo, isso aí não tem mistério não, mas condição de pagar eu não
02		tenho não.]
03	Pedro	[ > não, não <, eu t ô f a l a n d o q u e o mecânico...]
04		porque o mecânico já, o meu mecânico, ele já divide pra mim em três
05		ve[zes , cinco vezes, quantas vezes e u peça.]
06	Lucas	[então isso aí eu vou, eu vou comprar, as peças e vou entregar
07		para vocês. isso aí, bom. O
08		[que e u v o u p a g a r , i s s o a í ]
09	Pedro	[então mas, olha aqui, você vai ] usar, vai ser
10		mais, mais duzent[os reais ] ...
11	Lucas	[o meu pag]amento, eu vou me virar com o cara da
12		loja.=
13	Pedro	=o cara vai te fazer isso aqui, se você é amigo dele, ele vai te
14		fazer algum desconto aqui ué.=
15	Lucas	=então, isso aí, o mercado é sujeito a desco[nto, ] só que eu vou
16		fazer um
17	Pedro	[então]
18	Lucas	parcelamento. eu vou parcelar isso aí.=
19	Pedro	=pois é, então,.. você vai parcelar quatrocentos reais, aí,=
20	Lucas	=eu vou comprar de três vezes, do jeito que você falou eu vou
21		comprar de[três vezes].
22	Pedro	[e n t ã o,]... poxa, eu acho que a gente tá sendo até
23		... dá mais entendeu? porque ... você sabe se: levar, esse troço
24		adiante, isso complicação. é perdas de horas, entendeu?= =faz a ata marta, explicando o que aconteceu. tem algumas coisas:, que é desgaste natural do carro, que não cabe a garantia cobrir, mas que:: .. outras coisas estaria dentro da garan[ t i a ]
25	Ana	[mas, é igual]
26		
27		
28	Pedro	
29	Ana	então que::, a proposta seria ele pagar essas duas peças, tá?. e se
30		que ele vai nos dar uma resposta até amanhã cedo, .. de que:: se
31		vai realmente arcar com isso, e que dia que entrega, para gente ver
32		vai encerrar ou não es[s a : :]
33	Pedro	>[é igual]<, é::
34	Ana	esse processo, tá.? e:: vê também com relação a::, a nota fiscal,
35		né.=
36	Pedro	=é igual o motor, o motor não funciona sem apar- sem o jogo de ele
37		vela. isso tudo, o motor em si, é o conjunto. ... ele não tem como
38		funcionar.

## Anexo 4

### Acareação Rui Pedreiro

Participantes: Rui (reclamado); Jorge (mediador); Lúcia (reclamante)

Colaboradores (versão novembro de 2004):

Priscila Júlio Guedes Pinto

Vivian Faria Weiss

01	Jorge	mas então o quê que: é o quê que foi abordado. o senhor per-
02		senhor falou assim o senhor me perguntou o quê que foi
03		abordado. então vamos lá o quê que foi abordado? =
04	Rui	=nós concordamos assim.
05	Jorge	hum.
06	Rui	eu ver a casa dela.
07	Jorge	hum.
08	Rui	pra mim entijolar.
10	Jorge	hum.
11	Rui	e bater a laje.
12	Jorge	hum.
13	Rui	eu ainda dei um emboço por dentro eu falei com ela e::eu não
14		trabalho com acabamento (0.8) porque até na minha casa ac-
15		acabamento quem faz são os outros eu pago pra fazer. (1.0)
16		inclusive eu tô com banheiro pra fazer lá em casa.
17	Jorge	hum.
18	Rui	(tô esperando uma pes- ter dinheiro) [t e r]
19	Jorge	[então] o senhor tinha
20		combinado com ela que o senhor só ia entijolar
21		[e b a t e r a l a j e ]
22	Rui	[entijolar e bater a laje]
23	Rui	ainda dei um emboço pra ela, fiz o piso, ela tratou comigo de
24		me pagar (.)o que ela pagava por mês, ela entrou dentro da
25		casa <u>toda</u> <u>satisfeita</u> ,(1.0) agora deu esse problema. eu não
26		entendi em vez de ela me pagar, ela me trouxe aqui.
27		(2,0)

28	Jorge	bom, foi isso que aconteceu ou
29		[não. a senhora combinou, a senhora combinou ]
30	Rui	[eu acho que ela não tá querendo é p a g a r.]
31	Jorge	com ele que só iria [é:: é:: é]
32	Lúcia	>[ n ã o. ]<
33	Jorge	fazer [ o:: o:: o::]
34	Lúcia	>[ n ã o. ]<
35	Jorge	só iria ser [entijolado] e tal.
36	Lúcia	>[ n ã o. ]<
37	Lúcia	nã:o, não foi isso [q u e combinamos ] não.
38	Rui	[você pega uma casa] por mil e duzentos
39		reais pra fazer, e=
40	Lúcia	= mas o senhor deu o preço, não fui eu que dei o preço, eu não
41		sou pedreiro. eu não sei preço de nada não, ué. (.) foi o
42		senhor que deu o preço (0.8) não fui eu que de:- de:- dei o
43		preço.
44	Jorge	pelo aco- pelo que ele tinha com- falado com a senhora, iria
45		ser feito é a casa ia ser entijolada, batido a laje e, e
46		emboçada [e feito] o piso.
47	Lúcia	[ e l e ] ele falou que ia me dar a casa no ponto pra
48		mim MORAR, pra mim MORAR. se ele não ia fazer o piso, se ele
49		não ia rebocar, como é que eu ia morar?
50	Rui	e ela não tá morando, hum, ainda a filha ainda.
51	Lúcia	claro eu vou morar [na r u a]?
52	Rui	[ quebre-] quebrei o galho dela.
53	Lúcia	o senhor falou que não=
54	Rui	=ainda gastei material meu agora eu tenho como (.)usei
55		material dela. oh, isso vai custar (caro)
56		[eu falei pra senhora ver i s s o ( )]=
01	Lúcia	=[eu falei que o senhor usou meu material?]
02	Rui	ah mas aqui consta. =
03	Lúcia	=mas e-
04	Rui	como que teve desvio de material (.) no papel consta, cê quer
05		ler por favor?
06	Jorge	nã:o coloquei, ué.
07	Rui	ah.
08	Jorge	foi o que a senhora me falou.
09	Rui	ah aí ah,
10	Lúcia	eu falei o seguinte,
11	Rui	eu tenho um xerox aqui ó (o meu) o outro tá com meu advogado.
12	Jorge	reclamado ó o reclamante contrat- a reclamante contratou o
13		serviço de pedreiro, do reclamado, para a construção de uma
14		casa, após o término da obra a reclamante alega havi- (0.8)
15		haver vários problemas na construção da casa.< a reclamante
16		alega ainda que foi pedido pelo reclamado mais material de
17		construção do que foi (efetivamente) usado na obra sendo que
18		esse material foi a ela fornec-, foi por ela fornecido ao
19		reclamado.>
20	Rui	agora eu quero [s a b e r o n d e] tá esse material.
21	Jorge	[a senhora me falou]=
22	Jorge	=a senhora me falou que ele tinha é:: que a senhora tinha dado
23		material demais. a senhora acha até que ele usou material é:
24		da senhora a mais que a senhora tinha dado.
25	Lúcia	o::, eu falei [t u d o] que ele me pediu.
26	Rui	[ falou ] isso aí.
27	Jorge	a senhora deu =
		eu [ comprei ]
<b>28</b>	<b>Lúcia</b>	
29	Rui	[e tá usado] na casa.

30	Jorge	=e a senhora falou que-, que a senhora-, que a senhora achou
31		que ele não usou tudo que foi mal usado. até que a senhora
32		comprou <u>muito</u> cimento, <u>muito</u> tijolo, foi o que a senhora me
33		passou aqui.
34		[foi o que a senhora me passou a q u i (.) ],entendeu?= 35 Lúcia [ eu: falei isso mesmo, eu falei isso mesmo]
36	Lúcia	=inclusive, até ele me pediu mil e quinhentas lajotas, eu
37		comprei duas mil e nem pra fazer o <u>beiral</u> com uma lajota em
38		pé. não deu pra fazer.(0.8) e o- a quantidade de cimento, o
39		meu piso só de pisar quebra tudo.
40	Rui	eu fiz uma fundação pra ela fazer duas casas.(1.0) cê sabe que
41		uma fundação pra duas casas cê gasta cimento.
42	Jorge	hum hum.
43	Rui	eu fiz uma fundação pra duas casas, mas =
44	Jorge	=mas isso foi acordado.
45	Rui	<u>foi sim senhor.</u> e eu tenho te- eu tenho [ testemunha ] pra
46		isso
47	Jorge	[ que o que ]= 48 Jorge
49		<b>=a gente tem o que a gente quer ver é o seguinte, o quê que</b>
50		<b>foi é: é abordado. cês conversaram o quê. e chegou</b> <b>[à conclu ]são do quê.</b>
51	Rui	[ ah nós,]
52	Jorge	porque existe tá-, eu acho que o que faltou aí foi uma falta
53		de comunicação.=
54	Rui	=foi.
55	Rui	[ porque ela mora pertinho de mim. porque que ela não ]= 01 Jorge [ela veio pedir uma coisa para o senhor e o senhor fez uma]=
02	Rui	=[foi lá fala comigo e veio aqui,]
03	Jorge	=[ o u t r a c o i s a . ] nã::o, não é isso?
04	Rui	hum
05	Jorge	vir aqui não vai causar transtorno para o senhor de imediato.=
06	Rui	=ah mas agora causou.
07	Jorge	entendeu? eu tô falando para o senhor o seguinte (0.5) o- o
08		problema é que houve uma falta de comunicação. porque ela
09		tinha pe- pediu uma coisa para o senhor, o senhor falou que ia
10		fazer uma coisa, ela-, ela achou que era outra ou o senhor fez
11		outra. então houve uma- um problema aí na comunicação.=
12	Rui	=e eu tenho até o rascunho,
13	Jorge	=tá entendendo? =
14	Rui	=que eles fizeram ou vão fazer a (casa) se for preciso pra
15		mandar para o (para o senhor ver.)= 16 Jorge =agora o problema é que existe um problema lá , segundo ela o
17		piso tá quebrando, a casa tá descascando, tá, tá, tá (0.5) o
18		reboco tá soltando, =
19	Lúcia	=in- inclusive (0.2) inclusive depois a casa já praticamente
20		pronta,(0.5) ele me pediu mais cimento e areia que ele ia dá
21		um chapisco na casa por fora. Isso não foi feito.=
22	Rui	=eu acabei de fazer o piso da casa.=
23	Lúcia	=↑não foi feito.=
24	Rui	=por enquanto só fiz o piso da casa.=
25	Lúcia	=↑não foi feito. o quê que acontece quando chove escorre na
26		minha parede. (0.5) o meu- ( ) foi pra comprar remédio pra
27		mim e a minha filha porque ela tem alergia. (0.2) ela tem
28		problema respiratório e eu é problema de nervo, de pressão,
29		que sobe que é que é é remédio que não acaba mais. (0.2) eu
30		olho pra minha casa eu abro a boca a chorar.(0.8) é isso que
31		

	32		acontece. eu, eu mal fico lá. o senhor sabe disso muito bem. [ eu mal fico lá. ]
	33	Rui	[se a senhora fala] comigo que
	34		não teria como pagar, eu num ia cobrar nunca. sabe que eu
	35		nunca cobre nada de ( ). não gosto de cobrar. aqui, tem um
	36		vizinho meu que eu fiz uma casinha pra ele, ele já mora a seis
	37		meses e ele não me deu um tostão. nunca cobre ele. (0.5) a
	38		senhora agora vai me: pagar. (0.8) ah que daqui nós vamos no
	39		ministério, nós vamos na junta=
	40	Lúcia	=ah nós vamos onde tiver que ir seu rui. o senhor então vai
	41		ficar provando, vamos ver o quê que vai provar.
	42	Rui	vamos agora.
	43	Jorge	porque a senhora ainda tá devendo uma quantia a ele?
	44	Rui	tá devendo sim.
	45	Lúcia	tô devendo sim, eu falei pra você que eu tava devendo.
	46		(2.0)
	47	Jorge	hum hum (.) tá (.) bom. eu tô vendo que não é- que não existe
	48		forma de ter [acordo ]
	49	Rui	[ n ã o.]
	50	Jorge	aqui porque ele fala uma coisa, a senhora fala outra.(0.5) a
	51		senhora e, segundo a senhora ele tem uma dívida com a senhora
	52		porque ele não executou o problema-, o- o serviço da maneira
	53		que deveria ser executada. (0.8) e a senhora tem uma dívida
	54		com ele que a senhora reconheceu então, o que a gente va-(0.5)
	55		o que eu posso sugerir pra senhora é o seguinte, se a senhora
	01		(0.5)é afirma(0.2) diz que pode provar que ele não efe-
	02		efetuou o serviço combinado na maneira que foi feito. (0.8) o
	03		que ele, o que eu posso fazer pra senhora é orientar a senhora
	04		pra procurar a justiça, (0.5)tá. o juizado especial, qualquer
	05		forma de justiça. até mesmo na, na justiça comum e pleitiar
	06		lá, através dessas provas que a senhora tem, a- a- a- (1.0)
	07		arrumar o que foi, é o que não foi efetivamente é::
	08		construído. agora eu sugiro a senhora que a senhora arque com
	09		a sua parte para a senhora poder exigir a parte dele.
	10		entendeu. porque se a senhora chega na, na justiça e e fala
	11		que não tem é- é que tá um problema e a senhora não pagou pelo
	12		que a senhora pediu, o- o juiz não vai lhe dar ganho de causa.
	13		a senhora tá devendo e ele tá devendo. então fica a pendenga.
	14		então vamos ver prime- pra ge-, pra você pedir você pedir um
	15		direito cê tem que cumprir com as suas obrigações. se a
	16		senhora não tá cumprindo (( mediador conversa com outra
	17		pessoa.)) tá se a senhora nã::o tá cumprindo com as suas
	18		obrigações,(1.0) a senhora não pode exigir dele. o o ((o
	19		mediador conversa com outra pessoa)) a senhora não pode exigir
	20		dele que ele cumpra com as dele. (0.8) tá. então é (0.5) o que
	21		o procon podia fazer pela senhora que é tentar solucionar o
	22		problema através de um acordo nós estamos fazendo.tirando
	23		isso, infelizmente não tem jeito. eu vou relatar isso aqui tá.
	24		quando não existe um acordo o procon até é costuma tomar
	25		medidas administrativas, ju- é perante a pessoa que foi a quem
	26		foi feita a reclamação, no caso o senhor rui. eu acho que nem
	27		isso nós vamos fazer. nem vamos sugerir isso, pelo fato da
	28		senhora ainda tá também em débito com ele e ter havido uma
	29		falta de comunicação. a-, apesar de não ter nada documentado,
	30		vocês não passaram nada por escrito, nada foi só aque-, aquele
	31		para o aquele papelzinho =
	32	Rui	=exatamente ele.
	33	Jorge	que a senhora, aquele papelzinho que a senhora me passou a
	34		senhora, tá me entendendo. então naquele papelzinho o serviço
	35		que ele-, que ele deveria ter feito pra senhora tá lá

36		designado. tá. se não foi designado aí o quê que vai acontecer
37		(0.5) o juiz vai é (0.8) ma::ndar um perito ir lá avaliar, vai
38		ver se realmente tem o problema como é que tá e aí vai exigir
39		do senhor rui.
40	Lúcia	inclusive,=
41	Rui	=que o senhor rui a- a- a- o pagamento.
42	Lúcia	ele falou que a pa- que que ele não foi num foi negócio de
43		embolsar nem nada. as colunas que ele-, que ele botou as
44		ferragens tão tudo aparecendo. (0.8) eu vo-
45	Jorge	ah,
46	Lúcia	na eu vou na defesa civil.
47	Jorge	exatamente.
48	Lúcia	porque eu já tô com medo da casa cair na minha cabeça.=
49	Jorge	=[ exatamente isso t u d o ]
50	Lúcia	[quando der esses temporais,]
51	Jorge	vai ter que ser isso tudo vai ter que ser é é é avaliado
52		perante a justiça porque entre aqui, entre nós não tem acordo.
53		se, o senhor rui tivesse chegado aqui não, eu errei, eu vou lá
54		e vo- arrumar. beleza. a gente formalizava >isso<. ele tá
55		falando que não errou. a senhora tá falando que ele errou. não
56		vai haver acordo aqui (0.5) entre a gente. então, a gente vai
01		passar esse caso para a justiça. a senhora vai se encaminhar
02		ao juizado, se a senhora precisar posteriormente de uma cópia
03		desse processo, pra senhora ingressar lá e servir como
04		justificativa que a senhora veio ao procon, eu lhe forneço uma
05		cópia aqui, forneço ao senhor também se precisar. pra gente,
06		pra vocês resolverem isso logo. (2.0) tá ok? agora só um
07		minutinho que eu vou formalizar isso aqui.