

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA

ROGÉRIA TAROCCO DOS SANTOS

**O USO DE AMEAÇAS COMO ESTRATÉGIA
ARGUMENTATIVA EM AUDIÊNCIAS DO PROCON**

Juiz de Fora

2018

ROGÉRIA TAROCCO DOS SANTOS

**O USO DE AMEAÇAS COMO ESTRATÉGIA ARGUMENTATIVA
EM AUDIÊNCIAS DO PROCON**

Tese de Doutorado apresentada à banca examinadora do Programa de Pós-Graduação em Linguística da Faculdade de Letras da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial à obtenção do título de Doutora em Linguística.

Orientadora: Prof^a Dr^a Amitza Torres Vieira

Juiz de Fora

2018

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

Santos, Rogéria Tarocco dos.

O USO DE AMEAÇAS COMO ESTRATÉGIA ARGUMENTATIVA EM AUDIÊNCIAS DO PROCON / Rogéria Tarocco dos Santos.

-- 2018.

138 f.

Orientadora: Amitza Torres Vieira

Tese (doutorado) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Letras. Programa de Pós-Graduação em Linguística, 2018.

1. Argumentação. 2. Ameaças. 3. Situação de conflito. 4. Audiências de conciliação. I. Vieira, Amitza Torres, orient. II. Título.

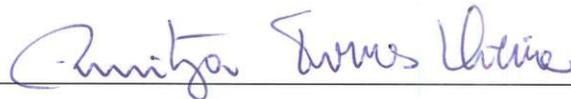
ROGÉRIA TAROCCO DOS SANTOS

**O USO DE AMEAÇAS COMO ESTRATÉGIA ARGUMENTATIVA EM
AUDIÊNCIAS DO PROCON**

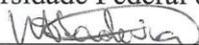
Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Linguística da Faculdade de Letras da Universidade Federal de Juiz de Fora, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Doutor em Linguística.

Aprovada em: 18/04/2018

Banca examinadora:



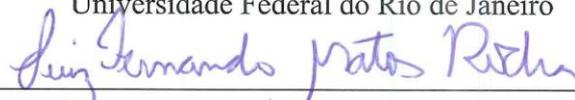
Prof^a. Dr^a. Amitza Torres Vieira – Orientadora
Universidade Federal de Juiz de Fora



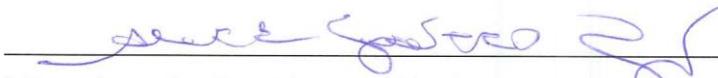
Prof^a. Dr^a. Wania Terezinha Ladeira – Membro externo
Universidade Federal de Viçosa



Prof. Dr. Paulo Cortes Gago – Membro externo
Universidade Federal do Rio de Janeiro



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



Prof. Dr. Alexandre José Pinto Cadilhe de Assis Jácome – Membro interno
Universidade Federal de Juiz de Fora

À memória de minhas avós Luiza e Izabel.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por me capacitar e me permitir alcançar mais esta vitória. E também à Nossa Senhora por sua intercessão poderosa em minha vida.

Aos meus pais, por serem apoio, presença e exemplo. Todas as minhas vitórias só foram possíveis por ter tido pais como vocês. Eu os amo imensamente. Ao meu marido, Ederson, pela motivação para terminar este trabalho. Essa conquista é sua também, amor! Aos familiares, irmã, cunhado e sobrinho que sempre torceram por mim.

Agradeço à professora Nilza Barrozo Dias por ter me apresentado à pesquisa; à professora Sonia Bittencourt Silveira pelos ensinamentos transmitidos durante o mestrado. E ao corpo docente da UFJF, agradeço por todo conhecimento transmitido ao longo de 14 anos.

Aos professores membros da banca, gratidão por aceitarem ler e avaliar este trabalho.

À CAPES, meus eternos agradecimentos pela concessão da bolsa de pesquisa. Agradeço também aos editores da *Revista Veredas* pelos anos que pude atuar como assistente editorial, certamente foi um momento de muito aprendizado.

Às amigas Priscila e Simone por me auxiliarem em todas as dúvidas de inglês, pelas traduções e explicações. A cada aluno que também esteve à disposição para ajudar nas traduções, gratidão.

O meu agradecimento especial é para a minha querida orientadora, Amitza. Quando nos conhecemos, na graduação, não poderia imaginar que teríamos a oportunidade de fazer um trabalho juntas. E que sorte a minha ter sido uma das suas primeiras orientandas de doutorado, saiba que foi uma honra, para mim, conviver com você todo esse tempo. Com você aprendi não apenas conhecimentos acadêmicos, mas a ser uma profissional mais humana. Espero um dia ser, pelo menos, um pouco da professora que você é.

Amitza, obrigada por atender todas as minhas solicitações, por sempre estar disposta, por compartilhar seu conhecimento comigo. E obrigada, principalmente, por acreditar mais em mim do que eu mesma e desculpas pelas vezes que não correspondo às expectativas. Demorou, mas finalmente está pronto: esse trabalho é nosso!

Por fim, agradeço a todos os autores que antecederam este trabalho e tornaram a minha tese possível. Obrigada!

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo de pesquisa investigar o uso de ameaças em contexto de conflito, mais especificamente, em audiências de conciliação do PROCON. Essas audiências são caracterizadas pela tentativa de formulação de um acordo entre consumidor (reclamante) e fornecedor de bens ou serviços (reclamado) e são mediadas por um representante do órgão (conciliador). Nesta situação institucional, o fato de o reclamante e o reclamado possuírem posições diferentes acerca da reclamação gera um embate de ideias no qual cada participante busca sustentar seu ponto de vista por meio de argumentos. Para análise, selecionamos cinco audiências intituladas: *Ok veículos*, *Rui Pedreiro*, *Banco Previdência*, *Banco Sul* e *Brasimac*, estas foram gravadas em áudio e transcritas de acordo com as convenções da Análise da Conversa. Todas as audiências pertencem ao acervo do projeto “O papel da avaliação na argumentação em situações de conflito”, coordenado pela Prof^a. Dr^a. Amitza Torres Vieira na Universidade Federal de Juiz de Fora. Com base nos estudos clássicos da Argumentação (ARISTÓTELES, 1978; TOULMIN, 1958; PERELMAN & OLBRECHTS-TYTECA, 1996 [1958] e GARCIA, 1978) e também em estudos interacionais (SCHIFFRIN, 1987; GILLE, 2000; VIEIRA, 2003; 2007 e BARLETTA, 2014), este estudo buscou investigar o uso de ameaças para fins argumentativos em contextos institucionais. Para analisar as ameaças, utilizamos como aporte teórico as postulações de Salgueiro (2010) e Gales (2015). A análise do presente estudo é de natureza qualitativa e interpretativa (DENZIN e LINCOLN, 2006), com base em dados reais de fala, transcritos segundo as convenções do modelo Jefferson. Os resultados mostram que quando cada parte sustenta seu ponto de vista e não se mostra disposta à formulação do acordo, a ameaça pode ser utilizada como recurso argumentativo a fim de estabelecer a resolução do conflito. Embora as ameaças sejam produzidas com a intenção de persuadir, só são aceitas quando o interlocutor avalia seu conteúdo como prejudicial. Além disso, o tipo de ameaça produzido também interfere na aceitação destas.

PALAVRAS- CHAVE: ameaças; argumentação; movimentos argumentativos; situação de conflito; audiências de conciliação

ABSTRACT

The purpose of this paper is to investigate the use of threats in the conflict context, more specifically, in conciliation hearings of PROCON. These hearings are characterized by the attempt to formulate an agreement between consumer (complainant) and supplier of goods or services (defendant) and are mediated by a representative of the institution (conciliator). In this institutional situation, the fact that the complainant and the defendant have different positions on the complaint generates a clash of ideas in which each participant tries to support his point of view by means of arguments. For analysis, we selected five audiences entitled: Ok vehicles, Rui Pedreiro, Banco Previdência, Banco Sul and Brasimac, these were recorded in audio and transcribed according to the conventions of the Conversation Analysis. All the hearings belong to the data of the project "The role of the evaluation in the argumentation in conflict situations", coordinated by Dr^a. Amitza Torres Vieira at the Federal University of Juiz de Fora. Based on the classical studies of Argumentation (Aristotle, 1978, Toulmin, 1958, Perelman & Olbrechts-Tyteca, 1996 [1958] and GARCIA, 1978) and also in interdisciplinary studies (SCHIFFRIN, 1987; GILLE, 2000; VIEIRA, 2003; BARLETTA, 2014), this study sought to investigate the use of threats for argumentative purposes in institutional contexts. In order to analyze the threats, we use as a theoretical contribution the claims of Salgueiro (2010) and Wales (2015). The analysis of the present study is qualitative and interpretive (DENZIN and LINCOLN, 2006), based on real speech data, transcribed according to the conventions of the Jefferson's model. The results show that when each part sustains its point of view and does not have willingness to formulate the agreement, the threat can be used as an argumentative resource in order to resolve the conflict. Although threats are produced with the intention of persuading, they are only accepted when the interlocutor evaluates its content as harmful. Moreover, the type of threat produced also interferes in its acceptance.

KEY WORDS: threats; argumentation; argumentative argument; conflict situation; conciliation hearings

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	11
2. PRESSUPOSTOS TEÓRICOS.....	15
2.1 Argumentação	15
2.1.1 Retrospectiva histórica dos estudos argumentativos.....	15
2.1.1.1 Aristóteles e a origem dos estudos argumentativos	15
2.1.1.2 O silogismo repensado e a construção do modelo de Toulmin	17
2.1.1.3 O fim da dicotomia retórica e dialética em Perelman & Olbrechts-Tyteca	20
2.1.1.4 O enfoque didático da argumentação em Othon Garcia	21
2.1.2 Retrospectiva dos estudos interacionais sobre argumentação	22
2.1.2.1 Análise da fala argumentativa proposta por Schiffrin	22
2.1.2.2 O modelo analítico da fala argumentativa proposto por Gille	23
2.1.2.3 Os modelos postulados por Vieira a partir de gêneros argumentativos.....	24
2.1.3 Retrospectiva dos estudos realizados no PROCON envolvendo argumentação	27
2.1.3.1 A construção da argumentação por meio de fontes de evidência	27
2.1.3.2 O uso de formulações extremas na construção de pontos de vista	31
2.1.3.3 Posicionamento e categorização como mecanismos retóricos	32
2.1.3.4 A relação entre ameaças e acordos	34
2.1.3.5 O modelo para a análise da argumentação no PROCON	36
2.2 Ameaça	38
2.2.1 A ameaça como ato de fala	38
2.2.2 A ameaça caracterizada como <i>jeitinho</i>	41
2.2.3 Investigações policiais envolvendo ameaças à vida	44

3. METODOLOGIA.....	52
3.1 Enfoque teórico-metodológico.....	52
3.2 A natureza da pesquisa.....	53
3.3 A geração dos dados	55
3.4 O contexto de pesquisa: o PROCON	55
3.5 As audiências	58
3.5.1 Audiência <i>Ok Veículos</i>	58
3.5.2 Audiência <i>Rui Pedreiro</i>	59
3.5.3 Audiência <i>Banco Previdência</i>	60
3.5.4 Audiência <i>Banco Sul</i>	61
3.5.5 Audiência <i>Brasimac</i>	61
3.6 Procedimentos metodológicos	62
3.7 Unidades de análise	63
4. ANÁLISE DOS DADOS	66
4.1 Análise audiência <i>Ok Veículos</i>	66
4.2. Análise audiência <i>Rui Pedreiro</i>	78
4.3 Análise audiência <i>Banco Previdência</i>	84
4.4 Análise audiência <i>Banco Sul</i>	90
4.5 Análise audiência <i>Brasimac</i>	97
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	104
5.1 Resumo das proposições e resultados das análises	104
5.2 Contribuições, limitações e questões para investigações futuras	108
6. REFERÊNCIAS.....	110
7. ANEXOS	116

INTRODUÇÃO

A presente tese tem como objetivo de pesquisa investigar o uso de ameaças em situação de conflito, mais especificamente, em audiências de conciliação do PROCON. Os dados gerados nesse contexto representam o que tem sido denominado fala de conflito (GRIMSHAW, 1990), um campo de pesquisa que estuda o conflito nas suas mais diversas formas. De acordo com Vuchinich (1990, p. 118), um conflito ocorre quando, ao longo de sucessivos turnos de fala, os participantes opõem suas elocuições e ações¹. Assim, a interação promovida nesse órgão tem como meta promover um acordo entre reclamante (consumidor) e reclamado (fornecedor de bens e serviços), para isso, é conduzida por um mediador² (advogado ou estagiário do PROCON).

A parte reclamante dirige-se ao órgão por se sentir lesada, e o reclamado é convocado para uma audiência, na qual se busca um acordo. Tal meta requer negociações nas quais as partes apresentam, por meio de estratégias, argumentos que visam à sustentação da posição defendida por cada uma delas. Nesse sentido, tal cenário oferece um vasto campo para análise de elementos argumentativos, visto que o êxito dessas audiências está atrelado às habilidades persuasivas das partes.

Cabe ressaltar que, em minha dissertação de mestrado, quando trabalhei com a Teoria dos Atos de Fala (AUSTIN, 1990 [1962]); SEARLE, 1981 [1969]; 1995 [1979]), percebi que a ação de ameaçar também possuía, de certa forma, força argumentativa, de modo que, em algumas audiências, a resolução do conflito era proposta após a produção desse ato. Há ainda, no mesmo ano da minha dissertação, um artigo no qual Abritta e Oliveira (2012) identificam ameaças atuando em resoluções de conflito. Entretanto, as autoras classificam-nas como um “jeitinho” para se chegar a um acordo e não como uma estratégia argumentativa.

Além disso, estudos desenvolvidos em outras áreas da linguística, como Salgueiro (2010) e Gales (2015), também têm demonstrado que as ameaças atuam, de alguma forma, na argumentação.

Entretanto, em uma busca na literatura sobre argumentação, não foi identificada nenhuma pesquisa linguística que tenha focalizado a ameaça como um elemento

¹ Para expressar oposição, direta ou indiretamente, recursos linguísticos, paralinguísticos ou cinestésicos podem ser usados.

² Embora a nomenclatura correta para se referir à pessoa que organiza as audiências do PROCON seja conciliador, optamos por manter o termo mediador, tendo em vista que este aparece nos inúmeros trabalhos realizados no órgão de defesa do consumidor pelo Programa de Pós-Graduação da UFJF.

argumentativo. Os estudos clássicos (ARISTÓTELES, 1978; TOULMIN, 1958; PERELMAN & OLBRECHTS-TYTECA, 1996 [1958] e GARCIA, 1978) não mencionam as ameaças como sustentações de argumentos, nem como estratégias argumentativas. Tampouco na área de interação e argumentação (SCHIFFRIN, 1987; GILLE, 2001; VIEIRA, 2003; 2007 e BARLETTA, 2014), foi encontrada qualquer referência às ameaças.

Apesar da vasta contribuição de todas as pesquisas desenvolvidas no PROCON, há mais de vinte anos, no Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora³, das quais se destacam aquelas que focalizaram o fenômeno argumentativo (FERREIRA, 2007; CUNHA, 2009; DIVAN, 2011; SANTOS, 2012; BARLETTA, 2014), também não houve nenhuma que investigasse a ameaça como um componente da argumentação. Desse modo, perguntamos: como as ameaças estariam atuando na argumentação dos participantes em audiências do PROCON? E mais: como os participantes coconstroem as ameaças de modo que elas podem ser aceitas (ou não) como argumentos? Por fim, interessa-nos saber como os tipos de ameaça que emergem nas interações no PROCON estariam interferindo na formulação do acordo.

Essas indagações auxiliam na delimitação dos objetivos pretendidos por este trabalho:

- (i) Identificar ameaças produzidas em audiências de conciliação e verificar de que modo elas estão sendo utilizadas com o objetivo de persuadir;
- (ii) Analisar a coconstrução das ameaças pelos participantes a fim de perceber quando elas são aceitas (ou não) como argumentos;
- (iii) Investigar como os tipos de ameaças produzidos podem influenciar na resolução do conflito.

Para responder às questões e atingir os objetivos propostos, serão analisadas cinco audiências – *Ok veículos*, *Rui pedreiro*, *Banco Previdência*, *Banco Sul* e *Brasimac* –, pertencentes ao acervo do projeto⁴ “O papel da avaliação na argumentação em situações de conflito”, coordenado pela Prof^a. Dr^a. Amitza Torres Vieira na

³ Referimo-nos aqui principalmente aos trabalhos orientados pela Prof^a. Dr^a. Sonia Bittencourt Silveira.

⁴ Os dados utilizados nesta pesquisa contam com a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa Humana da Universidade Federal de Juiz de Fora por terem sido extraídos do corpus do projeto “O papel da avaliação na argumentação em situações de conflito” (CAAE 00620912.0.0000.5147 / Parecer nº 173.137).

Universidade Federal de Juiz de Fora. Os dados desse acervo foram gerados a partir de gravação em áudio e, posteriormente, foram transcritos segundo a simbologia da Análise da Conversa (SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 1974). A metodologia de pesquisa é qualitativa e interpretativa (DENZIN & LINCOLN, 2006; FLICK, 2009).

Esta tese pretende contribuir, portanto, para preencher a lacuna no campo da argumentação interacional, mais especificamente, sobre o uso de ameaças para fins argumentativos em contextos institucionais.

O trabalho está dividido em cinco capítulos que fornecem ao leitor uma visão do caminho que foi desenvolvido na pesquisa para se chegar aos resultados.

O capítulo seguinte está dividido em duas partes, nas quais serão apresentados os pressupostos teóricos que alicerçam esta pesquisa. Na primeira seção, são abordados os estudos clássicos da argumentação. Inicialmente, a apresentação dos postulados de Aristóteles (1978), o primeiro pensador de todos os tempos sobre argumentação. Em seguida, são discutidas as contribuições mais recentes de autores como Toulmin (1958), Perelman & Olbrechts-Tyteca (1996 [1958]) e Garcia (1978). Também nesta parte são apresentadas as perspectivas interacionais no estudo da argumentação, dentre as quais destacam-se: Schiffrin (1987), Gille (2001) e Vieira, (2003, 2007). Ainda nesta seção, fazemos uma recapitulação dos trabalhos de cunho argumentativo desenvolvidos com os dados do PROCON (FERREIRA, 2007; CUNHA, 2009; DIVAN, 2011; SANTOS, 2012; BARLETTA, 2014).

Na segunda parte do capítulo teórico, serão debatidos estudos sobre ameaças, a começar por Salgueiro (2010) cujo estudo constituiu a fundamentação para a dissertação de mestrado que antecede este trabalho. Em seguida, abordamos a visão de Abritta e Oliveira (2012) acerca das ameaças, caracterizadas como um “jeitinho”. E terminamos o capítulo com a abordagem de Gales (2015), cujos postulados buscam identificar marcadores gramaticais no discurso ameaçador.

Em seguida, no terceiro capítulo, serão apresentadas algumas considerações sobre a metodologia de pesquisa adotada, sobre o contexto de pesquisa e a geração dos dados utilizados.

No quarto capítulo, os dados serão examinados à luz das teorias discutidas nos capítulos anteriores a fim de identificar as ameaças produzidas pelos participantes e avaliá-las quanto à força argumentativa que desempenham durante a audiência.

O último capítulo apresenta resultados da análise dos dados realizada e serão respondidas as perguntas de pesquisa. Por fim, serão disponibilizados as referências e os anexos.

2. PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

Como o objetivo deste trabalho é estudar o papel da ameaça na argumentação, esta seção será dividida em duas partes: no item 2.1, apresentaremos um breve panorama das teorias da argumentação desde os primórdios na Grécia Antiga até os estudos mais recentes, mais especificamente aqueles de perspectiva interacional e aqueles voltados para movimentos argumentativos em contextos institucionais; no item 2.2, revisaremos os trabalhos mais significativos para nossa pesquisa que abordam as ameaças.

2.1 Argumentação

2.1.1 Retrospectiva histórica dos estudos argumentativos

2.1.1.1. Aristóteles e a origem dos estudos argumentativos

Os estudos sobre argumentação tiveram início na Grécia Antiga com os tratados de Aristóteles sobre lógica, dialética e retórica. A lógica é relativa ao campo do raciocínio e da capacidade de confirmar ou negar um questionamento a fim de alcançar uma proposição verdadeira. A argumentação demonstrativa, também chamada de demonstração analítica, baseia-se em premissas verdadeiras das quais é extraída uma conclusão também verdadeira (Aristóteles, 1978 p. 5); por lidar como a demonstração, a lógica não será abordada no presente trabalho. Já a retórica e a dialética, formas de argumentar não-demonstrativas, podem contribuir para a presente pesquisa; a primeira, por apresentar técnicas de sustentação de argumentos, e a segunda, por prever a refutação de pontos de vista.

Em *Retórica*, Aristóteles (2012) discute os tipos de sustentação utilizados na arte de defender teses frente a específicos auditórios. Na obra *Tópicos*, em que Aristóteles (1978) discorre mais detidamente sobre o modo dialético de argumentar, o autor propõe um método de raciocínio, baseado em opiniões bem aceitas, útil para temas casuais ou filosóficos, e capaz de evitar embaraços na réplica de argumentos.

É principalmente com base nessas duas obras que se alicerça esta seção. Pretende-se tecer aqui considerações breves, pois, embora seja indiscutível a influência do pensador da Antiguidade nos estudos posteriores sobre argumentação, a tradição

grega assume uma concepção de linguagem como representação da realidade, noção distante da adotada na presente tese: linguagem como inter-ação.

A definição aristotélica de raciocínio é relacionada à de argumento. Para o pensador grego, “o raciocínio é um argumento em que, estabelecidas certas coisas, outras coisas diferentes se deduzem necessariamente das primeiras” (ARISTÓTELES, 1978, p. 5). Assim, o raciocínio aristotélico está atrelado a uma forma lógica básica, conhecida como silogismo formal no qual estão presentes premissas das quais se extrai uma conclusão⁵. A natureza das premissas determina dois modos distintos de raciocinar⁶ a demonstração analítica (ou demonstrativa) e a argumentação dialética (ou não demonstrativa).

A distinção entre demonstração e dialética é traçada na introdução da obra *Tópicos* (1978). Enquanto a primeira se apoia em premissas verdadeiras; a segunda, em premissas prováveis. As premissas são verdadeiras quando por si mesmas garantem a própria certeza, enquanto as prováveis são as que enunciam *opiniões* aceitas por todos, pela maioria ou pelos filósofos. Como citado no início desta seção, a argumentação demonstrativa (ou lógica) não é objeto de estudo do presente trabalho, portanto, não será aqui detalhada.

Já o modo de raciocinar por argumentação não demonstrativa (ou dialética) se divide em duas vertentes: a *retórica* e a *dialética*. Enquanto a primeira ocupa-se das formas de se criar adesão a uma opinião com o intuito de influenciar o ouvinte a agir (ou pelo menos disposto a isso), a segunda trata das formas de se chegar a um acordo, através do debate.

Ademais, a retórica ocupa-se da apresentação de provas, fundamentando-se em argumentos concretos ou entimemas⁷ com o objetivo de convencer uma plateia. Já a dialética consiste em uma espécie de diálogo regido por regras a serem obedecidas pelos

⁵ O modelo que tem como base a extração de conclusões a partir de premissas é conhecido como modelo silogístico. Um exemplo clássico desse tipo de raciocínio é: Sócrates é homem (premissa menor), Todo homem é mortal (premissa maior), então, Sócrates é mortal (conclusão).

⁶ Aristóteles (1978, p. 5) acrescenta ainda dois outros tipos de raciocínio, a saber: o contencioso (ou erístico) e o paralogismo. O primeiro baseia-se em premissas que parecem ser aceitas, mas não o são; o segundo baseia-se em premissas próprias de uma dada ciência. Esses dois tipos, por poderem ser falaciosos, recebem pouca atenção do autor e não são relevantes para o presente trabalho.

⁷ “Um entimema, em sua definição mais técnica, é um silogismo que toma um dos termos como suposto por todos os interlocutores” (MAGALHÃES, 2000, p. 101), ou seja, no entimema, há omissão de uma das premissas do silogismo. Considerando-se o exemplo apresentado na nota de rodapé 4, o entimema correspondente pode ser assim representado: Se Sócrates é homem, então ele é mortal.

dois debatedores. No jogo⁸ dialético, um participante realiza a defesa do ponto de vista, enquanto o outro o refuta, sendo vencedor aquele que conseguisse afirmar sua tese.

Apesar da relevância dos postulados aristotélicos e de sua influência em várias áreas, não há menção ao uso de ameaças em suas obras, o que torna nossa investigação instigante, uma vez que será possível acrescentar algo novo a esse campo de estudo.

Cabe destacar, por fim, que nos séculos posteriores a Aristóteles foram escassos os estudos sobre argumentação. Os existentes priorizavam o método retórico, uma vez que a dialética era associada aos sofistas⁹, por isso era vista como uma técnica desprovida de ética. Foi apenas no século XX¹⁰, mais especificamente em 1958, que dois trabalhos resgataram, efetivamente, a discussão sobre argumentação, são eles: *Os usos dos argumentos*, do britânico Stephen Toulmin, e *O tratado da argumentação: a nova retórica*, de Perelman & Olbrechts-Tyteca. O primeiro destaca-se por postular outras categorias na estrutura da argumentação; já o segundo, por apresentar uma visão complementar – e não dicotômica – entre dialética e retórica. Tais estudos serão esmiuçados nas seções seguintes.

2.1.1.2 O silogismo repensado e a construção do modelo de Toulmin

Várias foram as áreas influenciadas pelos estudos da argumentação, dentre elas destaca-se a filosofia. Um dos representantes dessa ciência, o britânico Stephen Toulmin, elaborou a mais famosa teoria sobre argumentação, teoria esta amplamente difundida no âmbito jurídico, embora outros autores¹¹ também utilizem o modelo proposto por ele em outros contextos situacionais.

Na obra de 1958, *Os usos dos argumentos*, Toulmin critica os estudos sobre argumentação que o antecederam pelo excessivo enfoque dado à argumentação retórica, além do distanciamento de usos práticos, por isso a necessidade de propor um novo modelo.

Ao repensar a estrutura silogística clássica, referenciada como modelo lógico, Toulmin (1958) propõe um novo modelo, o jurisprudencial. O autor questiona se a

⁸ Na Grécia Antiga, as disputas dialéticas faziam parte da vida social e eram tratadas como um jogo.

⁹ Oradores hábeis em convencer a plateia quaisquer que fossem as teses.

¹⁰ Perelman & Olbrechts-Tyteca (1996 [1958], p. XIII - XIV) associam os séculos de descaso aos estudos dialéticos à forte influência do cristianismo e também ao advento do racionalismo científico no século XIX. Logo, até o século XX, apenas os estudos retóricos foram priorizados.

¹¹ Magalhães (2000), por exemplo, faz uso do modelo de Toulmin (1958) para analisar debates sobre política.

forma como o silogismo foi elaborado – premissa maior, premissa menor, conclusão - é simplista demais e ainda se em todos os argumentos essa forma pode ser recuperada.

De acordo com Toulmin (1958), ao proferir uma asserção, a pessoa se compromete com a alegação envolvida nela; caso a alegação seja desafiada, é necessário apresentar fatos que a comprovem. Com base nesta constatação, o autor distingue alegação ou *conclusão* (C) – como aquilo que se procura estabelecer – de *dados* (D) – fatos aos quais se recorre para fundamentar a alegação.

Em alguns casos, é possível passar dos fatos a uma conclusão, e isso é traduzido por Toulmin por meio da fórmula: “se D, então C”. As proposições nas quais esse tipo de extração é lícito são denominadas de *garantias* (W¹²). Embora a distinção entre dado e garantia não seja fácil, o autor ressalta que ao primeiro recorre-se de forma explícita, enquanto ao segundo, implícita. Cabe destacar ainda, acerca das garantias, que há diferentes tipos destas, podendo conferir às conclusões as quais justificam graus diferentes de força (TOULMIN, 1958, p. 144).

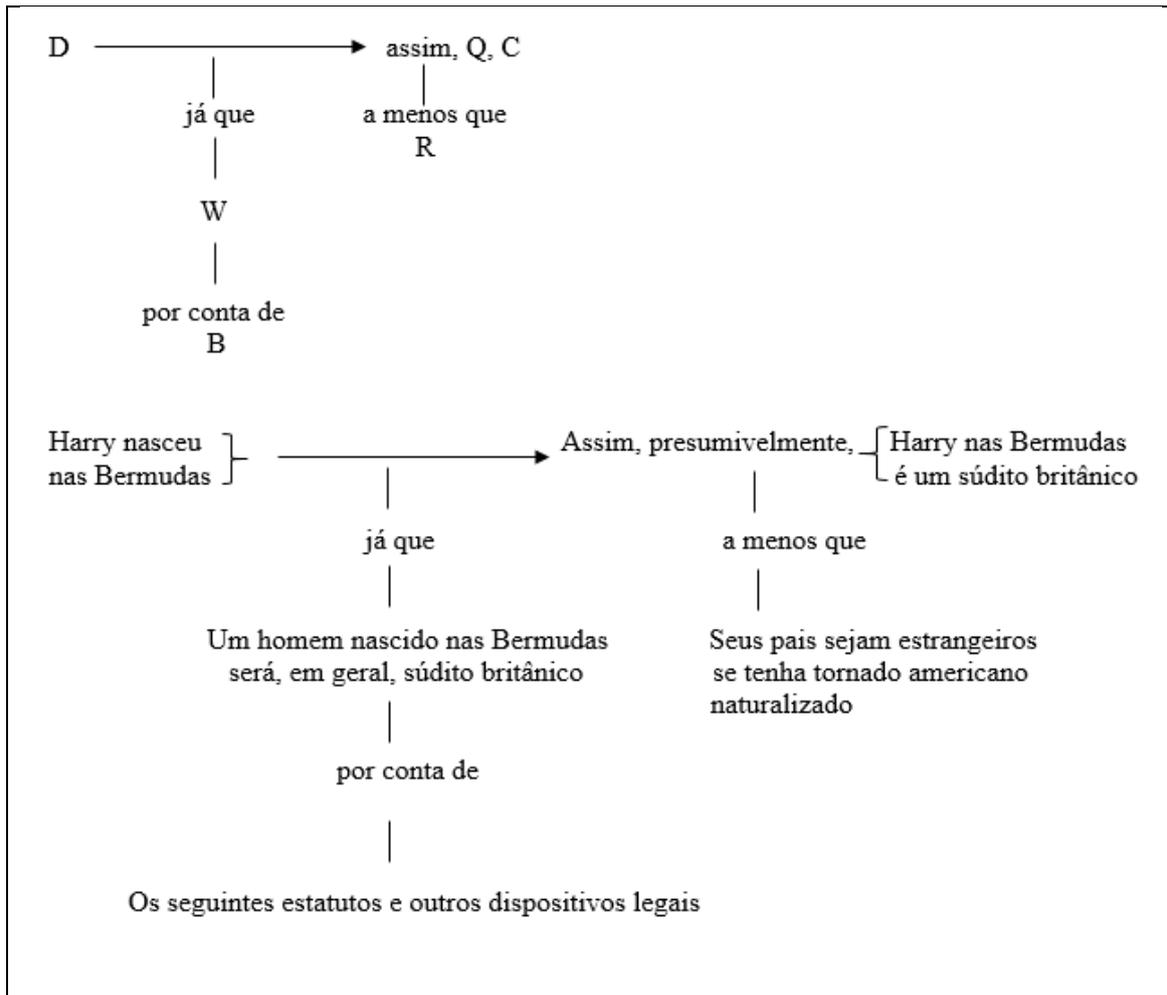
De modo que nem toda garantia autoriza inequivocamente uma conclusão, sendo necessário, às vezes, acrescentar um *qualificador* (Q). Este se refere à referência explícita ao grau de força que um dado confere à alegação em virtude da garantia (TOULMIN, 1958, p. 145). Apesar da apresentação das garantias, um fato pode ser refutado, inserindo-se, assim, mais um elemento – *refutação* (R) – ao *layout* elaborado.

Em seguida, Toulmin (1958) questiona a aplicabilidade de uma garantia, bem como o resultado obtido a partir da aplicação desta, ressaltando a necessidade de investigação para cada questionamento levantado. Emerge dessa reflexão o último elemento do modelo toulminiano, o *apoio* (B¹³) que consiste na apresentação de aval para uma garantia.

O modelo toulminiano vai tornando-se mais complexo à medida que novas categorias são inseridas em seu *layout*. Para facilitar a apreensão dessa teoria, foi reproduzido abaixo o modelo estrutural proposto por Toulmin (1958).

¹² Do inglês *warrant*.

¹³ Do inglês *backing*.



Quadro I - Plano estrutural do argumento (TOULMIN, 1958, p. 151)¹⁴

Após a apresentação de seu modelo, Toulmin (1958) diferencia os elementos que o compõem, mas como este trabalho não irá utilizar tais categorias é irrelevante esmiuçá-las.

Prossegue Toulmin (1958) estabelecendo uma comparação entre o modelo proposto por ele e o silogismo clássico, no qual são apresentadas premissas particulares e gerais. Segundo o autor, no modelo tradicional, o apoio e a garantia podem ser apresentados no mesmo lugar, ambos podem vir expressos na premissa maior, algo problemático, visto que as categorias, apoio e garantia, são bem distintas, o que torna o modelo aristotélico, na visão do autor, extremamente simplista.

O modelo toulminiano revela que, apesar da importância que Aristóteles tem para os estudos da argumentação, ele não foi capaz de esgotar, em suas obras, todas as

¹⁴ Um exemplo de discurso argumentativo categórico elementar completo é: (D) Harry nasceu nas Bermudas; ora, (G) um homem nascido nas Bermudas pode ser considerado cidadão britânico, em virtude (A) de leis e decretos sobre a nacionalidade britânica; (Q) provavelmente (C) Harry é cidadão britânico; a menos que (R) seus pais sejam estrangeiros, ou que ele tenha se naturalizado (TOULMIN, 1958, p. 150).

facetadas da argumentação, incentivando-nos a aprofundar nossa investigação, sabendo que a argumentação pode ser uma estrutura bem mais complexa do que a forma lógica do silogismo. Todavia, há de se criticar o fato de Toulmin (1958) trabalhar com dados construídos, o que facilita a construção de um modelo.

2.1.1.3 O fim da dicotomia retórica e dialética em Perelman & Olbrechts-Tyteca

Foram Perelman & Olbrechts-Tyteca os primeiros a romperem com a dicotomia existente entre dialética e retórica por meio do *Tratado da argumentação: a nova retórica*, obra de 1958. Os estudos que precederam os autores priorizavam a análise retórica, na qual eram focalizados os efeitos persuasivos que um discurso provocava na audiência, assim, pode-se dizer que essa vertente é “orientada para a audiência”¹⁵. Já em uma análise dialética, eram focalizados aspectos relevantes para se assegurar um acordo de pontos de vista, logo a orientação é a resolução.

Entretanto, Perelman & Olbrechts-Tyteca (1996 [1958]) não defendem uma versão dicotômica entre essas duas vertentes, ao contrário propõem a união entre elas, visto que qualquer argumentação é orientada pelo auditório.

Nesse sentido, Perelman & Olbrechts-Tyteca (1996 [1958], p. 4) têm como objeto de estudo “as técnicas discursivas que permitem provocar ou aumentar a adesão dos espíritos às teses que se lhe apresentam ao assentimento”. De acordo com esse pensamento, a argumentação é eficaz quando há adesão do auditório em relação à tese, criando nos ouvintes uma disposição para a ação (PERELMAN & OLBRECHTS-TYTECA, 1996 [1958], p. 50).

No *Tratado*, a argumentação foi, pela primeira vez, estudada de forma autônoma e não como em outras obras desenvolvidas no mesmo período, nas quais era vista como fundamentação de outros tópicos. Com essa obra, Perelman & Olbrechts-Tyteca (1996 [1958]) objetivavam mostrar que o ato de argumentar estava presente em diversos tipos de atividade e que mesmo na retórica, recursos da argumentação dialética podiam ser

¹⁵ A maior parte dos estudos posteriores a Aristóteles se dedicaram à arte da retórica. Esta nasceu como disciplina em resposta a determinadas circunstâncias históricas na sociedade grega antiga. Uma circunstância essencial era a cultura oral que caracterizava aquela sociedade – as decisões eram tomadas mediante interação verbal – e, em especial, o processo de decisão política, no qual intervinham muitas pessoas que teriam que ser convencidas para concretizar uma decisão. Surgiu, então, a necessidade de prescrever as técnicas persuasivas, que, a princípio, eram vistas apenas como tendo um maior ou menor grau de eficácia.

utilizados. Essa observação é o ponto de contato entre o *Tratado* e nosso estudo, uma vez que, no PROCON, é possível perceber que argumentos retóricos são associados a argumentos dialéticos.

Por outro lado, assim como nos modelos aristotélico e toulminiano, a linguagem como representação da realidade perpassa a obra de Perelman & Olbrechts-Tyteca (1996 [1958]), distanciando esses autores da investigação proposta pelo presente trabalho.

2.1.1.4 O enfoque didático da argumentação em Othon Garcia

Em *Comunicação em Prosa Moderna*, Garcia (1978) inicia o capítulo IV diferenciando argumentação e dissertação. Enquanto esta tem como objetivo expor uma ideia, a partir do conhecimento possuído sobre o assunto; aquela pretende convencer e/ou influenciar o outro por meio de provas. Contudo, os debatedores nem sempre respaldam suas opiniões em argumentos, como o autor destaca, em muitos casos, a argumentação é transformada em conflito, no qual são utilizados insultos e ofensas, o que não é considerado parte do discurso argumentativo.

Segundo Garcia (1978, p. 381), a argumentação deve estar pautada na consistência do raciocínio e na evidência das provas. Em relação às evidências, estas são associadas à noção de certeza oriunda do raciocínio. O autor diferencia cinco tipos de evidências, a saber: (i) fatos, (ii) exemplos, (iii) dados estatísticos, (iv) ilustrações e (v) testemunhos.

O *fato* é identificado como o elemento mais importante da argumentação, pois como é verificável no mundo, convence por si mesmo. Já os *exemplos* são ilustrações pontuais e breves; ao contrário das *ilustrações* propriamente ditas, que são realizadas por meio de narrativas detalhadas e longas, podendo ser reais ou imaginárias – mas sempre verossímeis – nas quais a opinião defendida encontra apoio. *Dados estatísticos* são, de certo modo, fatos também, mas são mais específicos e possuem grande força persuasiva. Por fim, os *testemunhos* referem-se a enunciações de terceiros, e possuem valor argumentativo quando são fidedignos.

Essas evidências são conhecidas estratégias presentes em manuais que orientam a argumentação técnica com fins didáticos. Posteriormente, esses mecanismos foram aplicados – e expandidos – em modelos interacionais de análise da argumentação, como Vieira (2003, 2007) e Barletta (2014).

Cabe destacar que, mesmo Garcia (1978) trabalhando na busca de estratégias utilizadas na argumentação, o autor não classifica a ameaça entre os mecanismos utilizados com o objetivo de convencer. Tampouco existe na proposta do autor uma concepção de linguagem como ação realizada entre os participantes de uma conversa argumentativa. A concepção de linguagem como inter-ação, assumida no presente trabalho, apenas aparece no texto seminal de Schiffrin (1987) sobre argumentação interacional, o qual será resenhado a seguir.

2.1.2 Retrospectiva dos estudos interacionais sobre argumentação

2.1.2.1 Análise da fala argumentativa proposta por Schiffrin

Em *Discourse Markers*, obra de 1987, Deborah Schiffrin analisa como as propriedades do discurso podem ser confrontadas em duas áreas específicas da análise do discurso: os estudos da narrativa e da argumentação. Em relação aos estudos sobre argumentação, a autora constata a existência de dois modos distintos de argumentar: o monológico (similar ao discurso expositivo) e o dialógico (similar aos desacordos).

Todavia, Schiffrin (1987) observa que a argumentação, na prática, não parece estar pautada nesta distinção, pois não há pureza no modo de argumentar, uma vez que no monólogo pode ser pressuposto um ponto de vista contrário ao estabelecido; logo, se houver disputa, já seria um modo dialógico de argumentar, também este pode utilizar características próprias do monólogo. Desse modo, a autora defende uma argumentação mista, em partes, monológica e, em partes, dialógica, por meio do qual os interlocutores defendem posições conflitantes.

A partir da análise de dados de fala, Schiffrin (1987) propõe três componentes para o discurso argumentativo: (i) posição, (ii) disputa e (iii) sustentação. O primeiro componente compreende uma ideia sobre as situações, estados, eventos e ações no mundo com a qual o falante se compromete¹⁶. A autora destaca ainda que a maneira de apresentar a posição pode revelar, além de ideias, valores morais do caráter do participante.

¹⁶ Schiffrin (1987) considera que o compromisso pode ser compreendido como uma reivindicação da verdade da proposição, por meio da qual os falantes indicam sua confiança na ideia que estão defendendo.

O segundo componente, a disputa, refere-se às oposições direcionadas para qualquer uma das partes da posição (conteúdo proposicional, compromisso/alinhamento¹⁷ do falante ou implicações pessoais e morais do desempenho verbal). Essas disputas podem ser apresentadas indiretamente ou mitigadas através de dispositivos próprios. Ademais, algumas podem se referir ao conhecimento de mundo que os falantes trazem para o discurso.

Já o terceiro e último componente, a sustentação, pode se manifestar de formas diversas desde uma explicação de uma ideia até a justificação de um compromisso. Contudo, Schiffrin (1987) ressalta que nenhum desses atos discursivos é exclusivo da argumentação, pois explicações podem ser usadas para prestar esclarecimentos, justificativas para se desculpar, entre outros exemplos.

A discussão é encerrada com uma advertência de Schiffrin (1987, p. 20), segundo a qual é indispensável, em uma análise do discurso, considerar não apenas a estrutura (aspecto sintático), mas também o significado (aspectos semânticos e pragmáticos), bem como a ação que é realizada (força interacional) e, por fim, as ações coordenadas entre falante e ouvinte. Com base nos três componentes propostos pela autora e na visão da argumentação como um processo mais complexo do que meramente buscar identificar tese e argumento, buscamos analisar nossos dados.

2.1.2.2 O modelo analítico da fala argumentativa proposto por Gille

Ao examinar outros estudos interacionais sobre argumentação, identificamos a obra de Johan Gille (2001) na qual analisa diálogos espontâneos entre espanhóis e suecos. Na abordagem desenvolvida pelo autor, são considerados o caráter dinâmico e colaborativo da interação argumentativa e a natureza dialógica da conversa.

A análise desenvolvida por Gille (2001) é fundamentada, em partes, nos estudos de Jacobs & Jackson¹⁸ (1982) cujos postulados consideram a argumentação como um jogo linguístico segundo o qual os movimentos de um “jogador” restringem os movimentos do oponente.

Esse caráter dinâmico é incorporado ao trabalho de Gille (2001, p. 52), ao definir movimento argumentativo (doravante, MA) como o ato de assumir, mediante o dito,

¹⁷ O alinhamento é compreendido no presente trabalho a partir de Goffman (1981), conforme seção 3.1.

¹⁸ JACOBS, J.; JACKSONS, S. Conversational argument: a discourse analytic approach. In: COX, J. R.; WILLARD, C. A. (eds.). *Advances in argumentation theory & research*. Carbondale/Edwardsville: Southern Illinois University Press, 1982.

uma postura em relação a uma opinião. Para o autor, toda argumentação é realizada por meio desses movimentos e cada um deles corresponde a uma unidade de sentido¹⁹ que se conecta a outra unidade de modo explícito ou implícito.

A partir dessas observações, Gille (2001) propõe um modelo analítico baseado em quatro traços distintivos binários – [+/- novo tópico], [+/- acordo], [+/- informação nova] e [+/- postura] – que servem de base para a definição de quatro grupos, a saber: opiniões, reações, sustentações e concessões insuficientes. Esses grupos se dividem em categorias, desse modo, tem-se: 1) opiniões – OPIN (opinião inicial), OPAS (opinião associada), OPRE (opinião que resume, repete ou renova uma sequência argumentativa anterior); 2) reações – ACEI (aceitação), RECH (rechaço); 3) sustentações – APOI (apoio), REFU (refutação); 4) concessões insuficientes – PROI (apoio/aceitação/postura oposta), CONI (refutação/rejeição/postura oposta).

Desses grupos, Gille (2001) destaca as opiniões em torno das quais a argumentação ocorre, uma vez que esta tem como objetivo assumir uma postura, esta é expressa por meio de uma opinião, podendo ser explícita ou implícita. Quando uma postura prevalece sobre as demais, o objetivo pretendido pela argumentação foi alcançado.

O trabalho de Gille (2001) é importante à medida que oferece um modelo para a análise da argumentação no discurso falado. Todavia, utilizaremos modelos mais específicos para nosso contexto de pesquisa.

2.1.2.3 Os modelos postulados por Vieira a partir de gêneros argumentativos

As considerações de Schiffrin (1987) e também as de Gille (2001) serviram de base para os modelos potenciais de argumentação desenvolvidos por Vieira (2003, 2007).

Na dissertação de mestrado, Vieira (2003) analisou uma entrevista divulgada pelo Programa Roda Viva, em abril de 2000, o qual tinha como convidado o ministro da Educação na época, Paulo Renato Souza. No programa, os participantes estão organizados em uma arena, na qual o entrevistado é colocado ao centro para ser questionado por uma bancada de jornalistas e personalidades. Esse contexto propicia o

¹⁹ O conceito “unidades de sentido” de Gille (2001, p. 66) é fundamentado na proposta de Ford e Thompson (1996), que levam em conta critérios sintáticos, entonacionais e pragmáticos.

surgimento de pontos de vista conflitantes e, conseqüentemente, refutações. Portanto, mais próximo do contexto com o qual trabalhamos.

Já em 2007, na tese de doutorado, as entrevistas analisadas foram realizadas por uma empresa de consultoria que prestava serviço a uma estatal recentemente privatizada. Neste estudo, Vieira (2007) analisa entrevistas de quatro funcionários que foram coletadas durante o processo de adaptação do consórcio de empresas estrangeiras que havia comprado uma estatal brasileira. Ao contrário do Programa Roda Vida, nesse contexto não há disputas de opiniões, mas os entrevistados expressam e sustentavam pontos de vista contrastantes acerca da empresa na qual trabalham, o que caracteriza o contexto como argumentativo também.

Cabe destacar que os modelos propostos por Vieira (2003, 2007) emergiram da análise desses dados. Como são duas situações de fala distintas, a autora propõe dois modelos. O primeiro, resultado de sua dissertação de mestrado, é composto pela *posição*, *disputa* e *sustentação*, ilustrado pelo quadro a seguir:

COMPONENTES DA ARGUMENTAÇÃO	MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS (MA)
Posição “Ideia” (conteúdo proposicional) + Compromisso (alinhamento ou adesão)	POSIN POSAS POSRE
Disputa	RECH e REFU
Sustentação	Justificação Evidência Exemplos Testemunhos Dados estatísticos Explicação Justificativa Escusa

Quadro II - Modelo argumentativo (VIEIRA, 2003, p. 83)

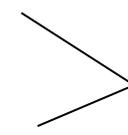
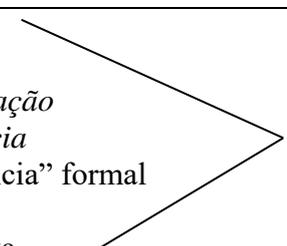
A *posição* refere-se à tese, este componente é expresso por uma ideia com a qual o falante se compromete. Vieira (2003, p. 55) identifica três movimentos específicos relacionados à posição, são eles: i) POSIN (movimento de introduzir uma posição inicial), ii) POSAS (movimento de introduzir uma posição que pode ser relacionada a outras já abordadas) e iii) POSRE (movimento de resumir, repetir, renovar ou retomar uma ideia já expressa).

Já a *disputa* refere-se ao desacordo que pode existir entre posições e/ou sustentações diferentes. Este componente pode ser expresso por dois movimentos

distintos, são eles: i) RECH (movimento de rechaçar uma posição ou uma sustentação sem acrescentar elementos argumentativos) e ii) REFU (movimento de refutar uma posição ou uma sustentação, acrescentando elementos argumentativos).

Por fim, a *sustentação* refere-se ao modo como os participantes embasam suas posições, para isso, podem fazer uso de justificações (apresentando a causalidade), evidências (fatos, exemplos, dados estatísticos, narrativas, testemunhos, silogismos) ou explicações (apresentando justificativas ou escusas²⁰).

O segundo modelo, proveniente da tese de doutorado, não apresenta o componente *disputa*, pois, como já mencionado, as entrevistas de consultoria não são caracterizadas pelo debate. No entanto, surgiram outros MAs, como pode ser observado no quadro a seguir:

COMPONENTES DA ESTRUTURA ARGUMENTATIVA	MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS (MA)
POSIÇÃO (conteúdo proposicional + <i>compromisso</i>)	OPIN OPAS OPRE OPMOD  AVAL
SUSTENTAÇÃO	ACEI APOI *Justificação *Evidência - “evidência” formal - fato - narrativa  AVAL
CODA	CODA/OPIN CODA/OPAS CODA/OPRE CODA/OPMOD

Quadro III. Modelo argumentativo (VIEIRA, 2007, p. 81)

No modelo argumentativo de Vieira (2007), no componente *posição*, surge o movimento OPMOD (opinião modificada), no qual há um contraste entre a primeira parte da opinião e a segunda parte subsequente (Vieira, 2007, p. 92).

No componente *sustentação*, emergiram outros movimentos, tais como: aceitação (ACEI) e apoio (APOI). Enquanto o primeiro manifesta-se como um sinal de

²⁰ O MA “explicação” tem por base o modelo de Buttny (1985) sobre explicações e a distinção entre escusas – ocorrência de ofensa com negação da responsabilidade – e justificativas – aceitação da responsabilidade do ato com minimização de sua gravidade (SCOTT e LYMAN, 1968).

concordância, o segundo realiza-se como *justificação* (realizado via causalidade) e como *evidência* (realizado por meio de evidência formal, fato e narrativa). Também emergem movimentos de avaliação (AVAL), estes indicam apreciação positiva ou negativa de algo e podem ocorrer desgarrados ou encaixados aos movimentos de posição e/ou sustentação.

Por fim, no modelo de Vieira (2007) aparece o componente CODA²¹, asserção que expressa a atitude do falante. Ao contrário de estudos que antecederam seu trabalho, a autora não identifica esse componente apenas como uma sequência de fechamento, mas também como uma sequência de abertura, na verdade, uma mesma sequência pode funcionar simultaneamente como conclusão e abertura. Esse tipo de movimento é realizado de forma encaixada aos movimentos de posição.

Enquanto Gille (2001) propôs um modelo para análise da fala argumentativa, utilizando o gênero “bate papo”, Vieira (2003, 2007) utilizou dois gêneros argumentativos institucionais, o debate e a entrevista. Apesar de trabalharem com dados reais de fala e assumirem uma concepção interacional, como nós, os dois autores não encontraram ocorrências de ameaça, logo, não a postularam como componente da argumentação.

2.1.3 Retrospectiva dos estudos realizados no PROCON envolvendo argumentação

2.1.3.1 A construção da argumentação por meio de fontes de evidência

O primeiro trabalho de cunho argumentativo que utiliza as audiências de conciliação do PROCON como *corpus* é a dissertação de mestrado de Ferreira (2007). A autora busca identificar a natureza da relação entre o fenômeno por ela estudado, a evidencialidade, e a modalidade epistêmica. Além disso, ela investiga também de que modo a evidencialidade se manifesta no português brasileiro.

Em relação ao contexto específico de pesquisa, PROCON, Ferreira (2007) busca identificar de que forma os participantes das audiências podem conferir credibilidade ao que dizem e quais são os raciocínios e as fontes de evidência utilizados por eles para sustentação do ponto de vista defendido.

²¹ O movimento CODA, em sequências argumentativas, foi identificado primeiramente em Gryner (2000). No *corpus* investigado pela autora, esse movimento aparecia ao final das sequências, expressando atitudes do locutor por meio de expressões de emoção e de avaliação (Gryner, 2000, p. 102).

Entende-se por evidencialidade “o domínio semântico relacionado à expressão da fonte de uma determinada informação expressa pelo falante” (Ferreira, 2007, p. 14). Já a modalidade epistêmica é entendida como o comprometimento do falante em relação à verdade da informação. De modo que é difícil distinguir esses dois termos.

Contudo, Ferreira (2007) cita as relações existentes entre evidencialidade e modalidade na literatura, buscando uma corrente a qual possa filiar-se. De um lado, a disjunção (não existe relação explícita entre os conceitos), a inclusão (um domínio encontra-se dentro do outro) e a sobreposição (interseção entre os domínios) para Dendale & Tasmowski (2001)²²; e de outro, a neutralidade (cabe ao ouvinte interpretar o valor modal) para Gonçalves (2003)²³. É a este último pensamento que Ferreira (2007, p.25) vincula-se, de modo que evidencialidade é “considerada um aspecto independente da modalidade epistêmica”.

Em relação ao uso da argumentação em seu trabalho, cabe destacar que Ferreira (2007) estuda as estratégias evidenciais a partir do raciocínio por silogismo – que engloba o entimema – e também do raciocínio por analogia. Para análise da evidencialidade no PROCON, a autora propõe um quadro classificatório, quadro este que reproduzimos abaixo:

Fontes de evidência	
Prova documental	Contrato
Senso comum	quem paga mal paga duas vezes
	vale o que está escrito
	quem assina lê
Recorrer ao relatado/dito	
Lei	
Identidade de <i>expert</i>	

Quadro IV: Classificação das fontes de evidência utilizadas pelos participantes (Ferreira, 2007, p. 37)

Embora Ferreira (2007) defina o silogismo como um raciocínio composto por três proposições declarativas nos moldes de Aristóteles (1978), ela considera, em sua

²² DENDALE, P.; TASMOWSKI, L. Introduction: Evidentiality and Related Notions. *Journal Pragmatics*, v 33, p. 339-348, 2001

²³ GOLÇALVES, S. Gramaticalização, modalidade epistêmica e evidencialidade: um estudo de caso no português do Brasil. 2003. 250f. Tese (Doutorado em Linguística). Unesp, Araraquara.

análise, a estrutura “se X, então Y” como silogismo. Sendo assim, a autora não distingue silogismo de entimema da mesma forma que fazemos no presente trabalho²⁴.

Para Ferreira (2007), o entimema é um tipo de silogismo no qual há omissão de uma das três proposições. É digna de nota a observação da autora acerca dos entimemas. Segundo ela, no PROCON, silogismos podem ser, equivocadamente, interpretados como entimemas, isso porque uma das premissas – aparentemente oculta – pode ter sido enunciada pela parte oponente. Nesse sentido, um participante pode aproveitar a fala de outro como premissa para a construção de um silogismo.

Já a analogia é entendida como uma relação de semelhança, na qual é possível passar de um assunto a outro por meio de inferência. A validade deste tipo de raciocínio, porém, “depende do grau de semelhança existente entre as duas partes que formam a relação” (FERREIRA, 2007, p. 45).

Ao explicar as fontes de evidência, Ferreira (2007) inicia pela *lei*, entendida como normas de conduta que visam ao controle do comportamento individual. É de natureza prescritiva, uma vez que orienta como deve ser a conduta de cada cidadão. Sendo a obediência a esses preceitos independente da vontade individual, de modo que, quando há descumprimento, o indivíduo lesado pode procurar, junto ao Estado, uma forma de reverter a situação a seu favor. Segundo a autora, é essa violação de direitos que motiva o consumidor a procurar o órgão de defesa do consumidor.

O estudo de Ferreira (2007, p. 47) busca identificar “em que situações os participantes demonstram o seu conhecimento da lei e utilizam-se deste mesmo conhecimento como fonte de evidência para os seus argumentos”.

A *prova documental* refere-se apenas a documentos escritos, de registros em papel que comprovem a posição de uma das partes. Enquanto o *contrato* é um instrumento de valor legal, no qual as partes se veem obrigadas a cumpri-lo.

Das fontes de evidência discriminadas, o *senso comum* é a que possui maior desdobramento, visto que Ferreira (2007) procura identificar, nas audiências, três ditados baseados nele, a saber: “quem paga mal paga duas vezes”, “vale o que está escrito” e “quem assina lê”. Desse modo, o senso comum é entendido como um conhecimento obtido por meio da experiência, fundamental nas sociedades, não podendo ser negado, tampouco questionado. A autora destaca que utilizar o senso

²⁴ Consideramos silogismo apenas a estrutura baseada em duas premissas – maior e menor – das quais se extrai uma conclusão (ARISTÓTELES, 1978). A fórmula, “se X, então Y”, para nós, é entimema, pois uma das premissas do silogismo foi omitida.

comum é uma forma de transferir a credibilidade que ele tem para a afirmação baseada nele, que, da mesma forma, não poderá ser negada, nem questionada.

Quando Ferreira (2007) refere-se ao *recorrer ao relatado/dito*, ela está fazendo menção ao discurso relatado, termo este que é substituído pela expressão “diálogo construído”, isso porque todo discurso sofre transformações no novo contexto.

Por fim, a *identidade de expert* refere-se à identidade atribuída ao participante que detém conhecimentos sobre a causa. De modo que esse saber confere credibilidade ao que é dito.

Com base nos postulados da Linguística Sociointeracional e na Análise da Conversa Etnometodológica, Ferreira (2007) analisa duas audiências do PROCON (*Banco Sul* e *Saudeplan*) e uma audiência do Juizado Especial Cível (*Banco Green*).

Da análise dos dados, cabe ressaltar, os comentários tecidos sobre a audiência *Banco Sul*, também por nós analisada. Ao fazer referência ao *recorrer ao relatado/dito*, Ferreira (2007, p. 166) reconhece no discurso relatado do reclamante uma ameaça implícita (vide seção 4.4 / excerto (4)). É a primeira vez que estudos realizados no PROCON mencionam as ameaças. A autora reconhece, em sua análise, a fala da atendente, “aí vai ficar difícil”, como uma ameaça indireta que apenas toma a forma de conselho.

Os resultados revelaram o uso do raciocínio silogístico e da analogia nas três audiências, ao passo que o entimema apareceu apenas na audiência *Saudeplan*.

Das fontes de evidência, apenas o *contrato*, a *identidade de expert* e a *lei* foram utilizadas nas três audiências. Além dessas fontes, foram encontradas, na audiência *Saudeplan*, os três desdobramentos do *senso comum* e o *recurso ao relatado/dito*. Já na audiência *Banco Sul*, o *diálogo construído*. Por fim, na audiência *Banco Green*, a *prova documental* e o *recurso ao relatado/dito*.

A análise qualitativa dos dados revelou que evidencialidade e modalidade epistêmica constituem domínios distintos, embora possam recorrer a mesma forma de marcação linguística. Isso porque, quando em uma audiência de conciliação, o falante fornece a fonte de evidência da informação utilizada, ele “tem como objetivo suscitar a opinião e a crença do ouvinte, e não simplesmente adotar uma postura de avaliação daquilo que está dizendo” (FERREIRA, 2007, p. 198).

Em relação à marcação linguística da evidencialidade, verificou-se que, no português, o fenômeno é expresso através de formas não específicas, ou seja, não são

utilizados marcadores gramaticais, mas sim estratégias específicas, chamadas por Ferreira (2007) de fontes de evidência.

A evidencialidade no PROCON, portanto, pode manifestar-se na forma de silogismos, entimemas, analogias, sendo encontradas as seguintes fontes de evidência: a prova documental, o contrato, o senso comum, o recorrer ao relatado/dito, a lei e a identidade de expert. Tanto os tipos de raciocínio quanto as fontes de evidência foram importantes para que os participantes das audiências chegassem à conclusão acerca da credibilidade (ou não) das asserções um do outro, tornando, assim, o argumento válido ou não.

2.1.3.2 O uso de formulações extremas na construção de pontos de vista

Em sua dissertação de mestrado, Cunha (2009) trabalha com os conceitos de argumentação, reclamação e formulação extrema²⁵ com o objetivo de verificar de que modo as formulações extremas são utilizadas na apresentação e sustentação de pontos de vista em audiências de conciliação do PROCON.

A argumentação é entendida a partir de uma perspectiva interacional nos moldes de Schiffrin (1987) e Vieira (2003), de modo que a argumentação é definida como “uma atividade realizada na interação, na qual os argumentos emergem de uma atividade colaborativa” (CUNHA, 2009, p. 21).

Já a reclamação é abordada como um ato de fala expressivo e diretivo. Expressivo, por revelar sentimentos e atitudes do falante; e diretivo, por reivindicar ação de reparação do dano causado pelo ouvinte. O conceito de ato de fala está relacionado à visão da linguagem como ação, nos termos de Austin (1990 [1962]) “todo dizer é um fazer”, ou seja, os enunciados são considerados como formas de agir no mundo.

Todavia, é o conceito de formulação extrema o mais importante do trabalho. Cunha (2009) descreve as formulações extremas como mecanismos usados durante a argumentação para defesa de ponto de vista.

As formulações extremas podem ser construídas “via uso de advérbios, do superlativo, de quantificadores, de numerais e pelo uso da negação” (CUNHA, 2009, p 25) a fim de conferir credibilidade às reclamações.

²⁵ O conceito original de formulação extrema foi cunhado por Pomerantz (1986), no entanto, no presente trabalho, usaremos as observações de Cunha (2009) acerca do uso dessas formulações em contexto de conflito.

Com base nos construtos teóricos da Linguística Sociointeracional, mais especificamente nas pistas de contextualização de Gumperz (2002 [1982]) e nos conceitos de *frame* e *footing* de Goffman (1974, 2002); e nos postulados advindos da Análise da Conversa, mais especificamente nos conceitos de organização sequencial e tomada de turnos de Sacks, Schegloff & Jefferson (1974), Cunha (2009) analisa quatro audiências de conciliação do órgão de defesa do consumidor.

Na análise dos dados, Cunha (2009) contrapõe as versões do reclamante e do reclamado para mostrar a importância das formulações extremas na sustentação de pontos de vista e legitimação dos argumentos.

De acordo com o autor, as formulações extremas “são poderosos mecanismos para que alguém construa seus argumentos de forma crível” (CUNHA, 2009, p. 62). Contudo, tais formulações também dificultam o acordo, visto que, para chegar a um consenso, as partes precisam ser flexíveis, mas, como observa o autor, argumentos extremados caracterizam inflexibilidade.

Essa observação acerca da dificuldade em estabelecer acordo devido ao uso de formulações extremas serve para reforçar um de nossos objetivos de pesquisa: verificar a força persuasiva das ameaças em contexto de conflito. Nesse sentido, se os participantes fizerem uso de formulações extremas, isso demonstrará inflexibilidade, ou seja, não haverá acordo. Todavia, se o uso de ameaças conseguir alterar o ponto de vista de uma das partes, estaremos diante de uma estratégia argumentativa.

Cunha (2009) conclui que as formulações extremas são estratégias importantes tanto para apresentação quanto para sustentação de pontos de vista, uma vez que esse mecanismo garante maior credibilidade ao que está sendo defendido. Portanto, para o autor, as formulações extremas possuem força retórica e argumentativa, porém dificultam a formulação do acordo.

2.1.3.3 Posicionamento e categorização como mecanismos retóricos

Em nossa busca sobre trabalhos desenvolvidos no PROCON relacionados à argumentação, identificamos a tese de Divan (2011), cujo objetivo é examinar de que maneira processos de categorização e de posicionamento são utilizados, como

mecanismos retóricos, na apresentação e refutação de argumentos, bem como na atribuição de responsabilidade.

Em relação à Teoria do Posicionamento, Divan (2011) alinha-se a Langenhove & Harré²⁶ (1999), de modo que posicionamento é visto como uma maneira de o indivíduo projetar, para si e para os outros, identidades que podem ser construídas e negociadas na interação. A esse processo de construção de identidades, a autora relaciona também a Análise de Categorização de Membros (SACKS, 1992)²⁷, sendo a categorização entendida como “uma prática a que os interagentes recorrem para realizar ações na fala” (DIVAN, 2011, p. 12).

A partir de uma perspectiva interacional, Divan (2011) analisa quatro audiências de conciliação do PROCON a fim de verificar como o consumidor é posicionado no Código de Defesa do Consumidor (CDC), sendo identificadas duas posições: (i) parte vulnerável nas relações de consumo e (ii) litigante de boa fé. Estas posições levam ao posicionamento do fornecedor de bens e serviços também, sendo este identificado como a parte responsável em informar o consumidor e agir de boa fé.

Os resultados mostraram que os fornecedores tentaram desconstruir a posição que o CDC apresenta para o consumidor. Em alguns casos, tentaram, inclusive, inverter as categorias de reclamado e reclamante a fim de se eximir da responsabilidade e/ou retirar do consumidor o direito da reclamação.

Já os consumidores se posicionaram como a parte vulnerável, posição esta confirmada pelos mediadores. Todavia, os acordos foram estabelecidos não pela legitimação dessas posições, mas pela habilidade dos mediadores em conciliar as posições conflitantes ou por meio da força de coação. A força de coação é identificada na audiência *OK veículos* – analisada também nesta tese –, na qual Divan (2011) reconhece a ameaça produzida pela mediadora como determinante para a formulação do acordo.

A autora identifica o posicionamento de si mesmo e do outro como um recurso retórico à medida que as imagens de si são usadas para legitimar o ponto de vista defendido e para desconstruir o ponto de vista do outro.

²⁶ LANGENHOVE, L. V. & HARRÉ, R. Introducing positioning theory. In.: _____. (Eds.), Positioning theory. Oxford: Blackwell Publishers, 1999. p.14-31.

²⁷ SACKS, H. Lectures on Conversation, v. I & II, JEFFERSON, G. (ed.). Oxford: Brasil Blackwell, 1992.

Além disso, as escolhas linguísticas apresentaram-se como relevantes e foram importantes na defesa e na refutação dos pontos de vista defendidos, isso porque, ao escolher uma categoria, há uma ação orientada retoricamente para atingir o objetivo comunicativo da interação.

Desse modo, Divan (2011) provou ser possível combinar a análise de categorização de membros com a teoria do posicionamento para estudar as complexidades de encontros sociais institucionais.

2.1.3.4 A relação entre ameaças e acordos

Com o objetivo de analisar as funções desempenhadas pelos atos diretivos e comissivos a partir de uma perspectiva sociointeracional, utilizando, para isso, dados reais de fala, em minha dissertação de mestrado, Santos (2012), identifiquei a existência de uma interface diretivo-comissiva em ameaças produzidas em audiências do PROCON.

No mestrado, o objetivo era mapear o papel desempenhado pelos diretivos e a finalidade dos comissivos nas audiências de conciliação. Na tentativa de encontrar uma relação entre esses atos, percebemos, nos dados, a presença de um tipo particular de ameaça, chamada por Salgueiro (2010) de ameaça diretivo-comissiva. Os postulados de Salgueiro (2010) pertinentes a este trabalho serão esmiuçados na seção *2.2.1 A ameaça como ato de fala*.

Embora esta tese não tenha a Teoria dos Atos de Fala²⁸ como foco, convém explicar o que são atos diretivos e comissivos.

O termo comissivo apareceu a primeira vez em Austin (1990 [1962], p. 123), ao propor que os atos de fala fossem divididos em grupos, a saber: vereditivos, exercitivos, comissivos, comportamentativos e expositivos. Na taxonomia proposta pelo autor, os comissivos aparecem como atos em que o falante se compromete com o que diz, sendo os verbos “prometer”, “pretender”, “jurar” exemplos de realização desse ato.

²⁸ Referimo-nos aos postulados de Austin (1990 [1962]), compilados na obra “*How to do things with words*”, na qual enunciados são considerados formas de agir no mundo.

Em obra posterior, Searle (1981 [1969]) critica a falta de critérios de Austin (1990 [1962]) para classificar os atos de fala e também a falta de limites para separar os diferentes tipos.

Ao repensar a Teoria dos Atos de Fala, Searle (1995 [1979], p. 19-31) elege três dimensões a serem observadas na elaboração dos critérios que estabelece. São elas: o propósito do ato; a direção do ajuste (relação entre palavra e mundo); e o estado psicológico. A partir desses critérios, o autor propõe uma nova tipologia: assertivos, diretivos, comissivos, expressivos e declarações. É em Searle (1995 [1979]), então, que identificamos os diretivos, entendidos como um ato que tem como propósito levar o ouvinte a fazer algo.

É nesta divisão de Searle (1995 [1979]) que encontramos a possibilidade de relacionar diretivos e comissivos, pois o autor observa que esses atos deveriam configurar uma mesma categoria por compartilharem o traço da direção do ajuste, ambos partem do mundo para a palavra. Ademais, diretivos e comissivos relacionam-se também à noção de obrigação. Enquanto o primeiro refere-se a uma obrigação imposta ao outro; o segundo, a uma obrigação assumida para si.

Com base em Schiffrin (1994), conseguimos aplicar a Teoria dos Atos de Fala na análise do discurso. Para tanto, recorremos a outros autores que também trabalham com atos diretivos e/ ou comissivos, tais como Casanova (1996) e Salgueiro (2010). Todavia, como já mencionado, apenas este último ainda é utilizado como referencial teórico desta tese.

Na análise dos dados, foram estudadas cinco audiências do PROCON, nas quais percebemos que, normalmente, existem três momentos relacionados aos atos diretivos e comissivos. O primeiro deles refere-se aos diretivos, que são usados para abrir espaço para que as partes apresentem seus pontos de vista acerca da reclamação. Ao relatarem suas versões, reclamante e reclamado iniciam a fase de negociação, na qual os diretivos são usados, normalmente pelo mediador, para verificar informações a fim de ser possível atribuir obrigações.

Durante as negociações, constatamos que para conseguir que o acordo seja firmado, os participantes podem fazer uso de ameaças. Na maioria das audiências analisadas, essa estratégia foi utilizada pelo mediador para pressionar a parte reclamada.

Os dados de Santos (2012) apontam para dois tipos²⁹ de ameaças, a ameaça elementar, presente em uma audiência, e a diretivo-comissiva, presente em quatro audiências. Sendo a ocorrência de ameaça elementar ineficiente para a produção do acordo, já a de ameaça diretivo-comissiva ineficiente apenas em uma das quatro audiências em que foi empregada como estratégia.

Após as negociações, percebemos que as partes podiam ou não se comprometer com a resolução do conflito. Quando houve o comprometimento, identificamos ocorrências de comissivos, mas só havia acordo quando ambas as partes aceitavam o que era proposto.

A partir das observações de Santos (2012), percebemos que ao considerar a ameaça uma estratégia para formulação do acordo, implicitamente estava trabalhando com argumentação. Este se tornou, então, o ponto de partida para a elaboração desta tese.

2.1.3.5 O modelo para a análise da argumentação no PROCON

No trabalho de cunho argumentativo mais recente realizado com as audiências do PROCON, Barletta (2014) investiga o modo como os participantes coconstruem a argumentação para defender posições e para negociar acordos nesse contexto. Para tanto, a autora analisa três audiências, tendo como objetivos identificar os movimentos argumentativos utilizados pelos participantes para apresentar, refutar e/ou defender seus pontos de vista, bem como identificar as fases³⁰ nas quais ocorre cada um dos movimentos argumentativos.

Os pressupostos teóricos de Barletta (2014) sobre argumentação seguem o mesmo percurso que a presente tese, tornando desnecessária a repetição dos postulados de Aristóteles (1978), Toulmin (1958), Perelman & Olbrechts-Tyteca (1996 [1958]), Schiffrin (1987), Gille (2001) e Vieira (2003, 2007).

Além desses autores, Barletta (2014) fundamenta seu estudo em Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) e Schegloff (1992), dos quais extrai uma de suas unidades de análise, o conceito de *unidade de construção do turno* (UCT). Para a autora, o turno é compreendido “como o lugar, na interação, ocupado pelo falante que tem a atenção

²⁹ A distinção entre ameaça elementar e diretivo-comissiva é apresentada na seção 2.2.1.

³⁰ A autora refere-se às três fases identificadas por Oliveira (2010), a saber: (i) enquadre legal da reclamação, (ii) atribuição de responsabilidades e (iii) encerramento com produção (ou não) do acordo.

simultânea e manifesta de um interlocutor” (BARLETTA, 2014, p. 34) e é construído por meio de unidades de construção do turno, unidades estas de “extensão variável no nível das palavras, das orações, dos períodos complexos e dos recursos prosódicos” (BARLETTA, 2014, p. 34).

A outra unidade de análise utilizada por Barletta (2014) refere-se ao conceito de movimento argumentativo (MA) de Gille (2001), tal conceito é reinterpretado por Vieira (2003, 2007) em termos de UCT, mesma interpretação que a autora emprega em sua análise.

Dos MAs de *posição* propostos por Viera (2003, 2007), Barletta (2014) identificou os três, a saber: POSIN (posição inicial), POSAS (posição associada) e POSRE (posição repetida) em cada uma das três fases das audiências investigadas. A posição inicial é definida pela autora como um movimento argumentativo que introduz a posição do participante em relação ao problema que originou o conflito. Quando uma posição é relacionada à inicial, tem-se uma posição associada e quando há reafirmação ou retomada, uma posição repetida.

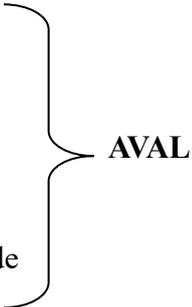
Já os MAs de *disputa*, o RECH (rechaço) e a REFU (refutação), foram identificados apenas nas fases 1 e 2. Sendo o rechaço uma posição contrária apresentada sem o acréscimo de elementos que sustentem a oposição; e a refutação da apresentação de uma posição contrária acrescidos argumentos para legitimá-la.

Como Barletta (2014) destaca, os movimentos de *sustentação* são fundamentais no PROCON, uma vez que os participantes, para convencer a parte contrária, precisam sustentar seus argumentos. Há diferentes formas de sustentação, a saber: *justificação* (JUS) – movimento de sustentar uma posição com o uso (explícito ou implícito) do conectivo de explicação “porque” –; *evidência* (EVID) – movimento de sustentar uma posição com exemplos, testemunhos, dados, fatos etc – e *avaliação* (AVAL) – movimento avaliativo que pode ser dependente ou independente dos outros. Também o *aceite* (ACEI) – movimento de aceitação – é considerado um movimento argumentativo de sustentação.

Vale ressaltar que enquanto os movimentos de *aceite* e *justificação* apareceram nas fases 2 e 3, os de *avaliação* foram encontrados nas três fases. Embora os movimentos de *evidência* também tenham sido encontrados nas três fases, nem todos os tipos foram identificados em todas as audiências analisadas por Barletta (2014).

A partir das três audiências analisadas, Barletta (2014) propõe um modelo potencial para análise da argumentação no PROCON, modelo este que será utilizado

por nós como unidade de análise. Reproduzimos abaixo o quadro que sintetiza o modelo proposto pela autora:

COMPONENTES DA ARGUMENTAÇÃO	MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS (MA)
Posição	POSIN POSAS POSRE 
Disputa	RECH REFU 
Sustentação	ACEI Justificação Evidência Exemplo Testemunho Dados Evidência formal Fato Evidência legal Argumento de autoridade Senso comum 
	AVAL

Quadro V: Modelo de Barletta (2014, p. 89) para a Argumentação no PROCON

Em suma, o modelo argumentativo proposto por Barletta (2014) atende nossa necessidade de análise, uma vez que foi gerado no mesmo contexto de pesquisa com o qual trabalhamos.

2.2 Ameaça

2.2.1 A ameaça como ato de fala

Como mencionado na seção 2.1.6 *A relação entre ameaças e acordos*, a dissertação de mestrado que precede este trabalho buscava uma relação entre atos de fala diretivos e comissivos³¹. De modo que, em uma pesquisa na literatura linguística sobre o assunto, identificamos o trabalho de Salgueiro (2010), intitulado “*Promises, threats, and the foundations of Speech Act Theory*”. Nesse texto, a ameaça era apontada como um ato de fala que compartilhava traços diretivos e comissivos, servindo de

³¹ De acordo com Searle (1995 [1979]), diretivos são obrigações impostas ao outro, enquanto comissivos são obrigações assumidas para si.

embasamento para provar uma de nossas perguntas de pesquisa: a interface diretivo-comissiva.

Apesar de o presente trabalho não seguir mais a mesma linha teórica, Salgueiro (2010) faz observações relevantes sobre a ameaça, por isso, optamos por resgatá-las nesta seção.

Em seu artigo, Salgueiro (2010) objetiva analisar semelhanças e diferenças entre promessas e ameaças, como aquelas não são relevantes para a análise que buscamos fazer, faremos um recorte no texto, buscando destacar apenas os comentários tecidos sobre as ameaças.

A primeira observação acerca das ameaças refere-se ao fato de uma ameaça poder ocorrer mesmo que o ameaçado nada tenha feito para merecê-la, apenas como demonstração de poder. Em casos de vingança, a ameaça se constitui uma forma de fazer aquele que a recebe sofrer por antecipação.

A forma básica de produzir uma ameaça é chamada por Salgueiro (2010) de ameaça elementar, que inclui expressões do tipo: “Você vai me pagar”, “Eu vou te matar” ou “Eu vou comer o seu fígado”³². Nesse tipo de ameaça, o falante se compromete a fazer uma ação prejudicial ao ouvinte.

Além desse tipo, Salgueiro (2010, p. 217) postula também ameaças de natureza condicional, tal como: “Se eles me fizerem chefe do departamento, farei sua vida impossível”³³. Cabe ressaltar que uma ameaça condicional é aquela em que a ação futura está sujeita a satisfação da condição expressa, porém o objetivo não é levar o ouvinte a cumprir tal condição, pois seu cumprimento está fora do poder deste.

Ameaças do tipo “Se você não me der o dinheiro, eu atiro”³⁴ são, segundo Salgueiro (2010), equivocadamente classificadas só como condicionais. Para o autor, o falante que pronuncia esse tipo de ameaça não pretende realizar a ação danosa, ao contrário, o que deseja é a execução de sua vontade pelo ouvinte. Desse modo, o autor propõe que ameaças cujo compromisso do falante com a realização da ação futura não está sujeito apenas ao cumprimento da condição, mas ao cumprimento desta pelo ouvinte sejam classificadas como condicionais diretivo-comissivas.

Walton & Macagno (2007, p. 66) estabelecem quais seriam as condições das ameaças diretivo-comissivas.

³² Exemplo de Salgueiro (2010, p. 216) – *I'll have your guts for garters!*

³³ Exemplos de Salgueiro (2010, p. 217) – *“If they make me head of the department, I'll make life impossible for you.”*

³⁴ Exemplo de Salgueiro (2010, p. 217) – *If you don't give money, I'll shoot you.*

Condições preparatórias: o ouvinte tem razões para acreditar que o falante pode cumprir o evento em questão, é presumido pelo falante e pelo ouvinte que sem a intervenção do falante, o evento não ocorrerá;

Condição de sinceridade: tanto o falante quanto o ouvinte presumem que a ocorrência do evento não é de interesse do ouvinte, este irá evitar sua ocorrência, se possível, e tomará as medidas cabíveis, se necessário.

Condição essencial: o falante está realizando um compromisso de fazer o ouvinte ver que o evento ocorrerá a não ser que o ouvinte realize a ação nomeada pelo falante.

Nas ameaças condicionais diretivo-comissivas, a parte antecedente é a negação da parte diretiva. Por exemplo, em uma ameaça do tipo: “se você não parar de chorar, vou colocá-lo de castigo”, a expressão da parte diretiva denega aquilo que se deseja, no caso, “pare de chorar”. Como destaca Salgueiro (2010), esse tipo de ameaça anuncia para os ouvintes as consequências de não atender a parte diretiva, que, no caso, são punições. O falante recorre à ameaça, segundo o autor, quando considera que apenas a expressão do desejo não seria suficiente para que a parte diretiva fosse satisfeita. Então, para atingir o objetivo, o falante precisa mostrar as desvantagens da não realização.

Em relação aos mecanismos para explicitar uma ameaça, Salgueiro (2010) destaca: o tom de voz e construções do tipo, “você vai pagar por isso!” ou “o dinheiro ou a vida!”. Ou ainda, receber um, “Sim, eu estou te ameaçando”, como resposta à pergunta: “Você está me ameaçando?”. O autor ressalta que, apesar desses mecanismos não serem considerados por muitos estudiosos, esses exemplos parecem mostrar que as ameaças podem sim ser explicitadas.

A observação feita por Salgueiro (2010) sobre o uso de ameaças em situações de conflito aberto merece destaque, visto que nossos dados foram gerados em audiências de conciliação, atividade marcada pelo conflito. 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.

Embora Salgueiro (2010) considere a ameaça um recurso para conseguir adesão a um ponto de vista, como trabalha com dados construídos, o autor não apresenta exemplos que comprovem a força argumentativa da ameaça, como pretendemos fazer aqui.

O fato de não explicitar uma ameaça também está relacionado a questões de polidez, como aponta Salgueiro (2010), as ameaças são extremamente hostis. Explicitar uma ameaça é ferir as regras de polidez, por isso também que a ameaça normalmente não é explícita, ela se manifesta por meio de insinuações ou de forma indireta.

Embora havíamos mencionado que o contraste entre promessas e ameaças não era relevante em nosso estudo, há uma distinção, em particular, que convém destacar: o fato de gerar ou não obrigação. Promessas geram obrigações para quem promete, do contrário, o ato não se constitui uma promessa. Em contrapartida, as ameaças parecem não gerar tal obrigação, pelo menos para a pessoa ameaçada, pois esta não fará nenhuma reivindicação caso a ameaça não seja cumprida, ao contrário das promessas, que, se não forem cumpridas, provavelmente, serão contestadas por aqueles que a receberam.

A partir disso, Salgueiro (2010) questiona se as ameaças podem gerar obrigações. No caso das ameaças elementares, normalmente, estão envolvidos apenas o falante e o ouvinte. Neste caso, parece que a única fonte de obrigação é a necessidade do falante em manter sua credibilidade, esta necessidade pode não gerar uma obrigação moral, contudo pode ser um motivo para que o falante cumpra a ameaça ou, pelo menos, é uma boa razão para cumpri-la. Apesar de elementares, essas ameaças não são, para Salgueiro (2010), as mais comuns. Para o autor, as ameaças mais típicas envolvem a presença de pelo menos uma testemunha direta ou indireta, que poderá vir a ser ameaçada futuramente. Uma vez que essa testemunha é um possível alvo de ameaça, o falante se vê na obrigação de realizar o ato, para, assim, manter sua credibilidade.

Desse modo, Salgueiro (2010) conclui que ameaças podem funcionar como promessas indiretas, neste caso também gerariam uma obrigação àquele que proferiu a ameaça. Portanto, promessas e ameaças, do tipo condicional diretivo-comissivas, estão tão interligadas que uma ameaça é sempre acompanhada de uma promessa e vice-versa.

2.2.2 A ameaça caracterizada como *jeitinho*

Em um artigo intitulado “Os *jeitinhos* para se chegar a um acordo”, Abritta e Oliveira (2012) analisam duas audiências, uma do órgão de defesa do consumidor (PROCON) e outra do Juizado Especial de Consumo, com o objetivo de verificar de que modo os mediadores utilizam o *jeitinho* para propor acordos nos referidos contextos e como as outras partes, reclamando e reclamado, interpretam-no.

Com base na literatura sobre mediação familiar, as autoras destacam que o papel do mediador deveria ser o de propor soluções alternativas visando à conciliação de interesses, contudo, em estudo anterior Abritta (2007) constatou que os mediadores não agem apenas orientados pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), mas também “como pessoas numa relação personalística que enquadra as ações como uma troca de favores” (ABRITTA e OLIVEIRA, 2012, p. 186). Uma forma específica de personalismo, segundo elas, é convencionalmente chamada de *jeitinho*.

Abritta e Oliveira (2012) recorrem à antropologia a fim de explicar o que denominam como *jeitinho*. Segundo DaMatta (1980), quando têm os interesses legais contrariados, os brasileiros possuem o hábito de recorrer a relações pessoais de modo a conseguir se beneficiar, mesmo que, para isso, tenha que infringir a lei. Desse modo, o *jeitinho* caracteriza-se como uma maneira de conseguir algo, podendo ser um favor obtido legalmente ou um ato de corrupção.

Nos dados de Abritta e Oliveira (2012), há a análise de uma audiência que faz parte de nosso *corpus*, a audiência intitulada como *Ok veículos*. Nesta audiência, o consumidor (José) reivindica o ressarcimento dos gastos que teve com o carro usado de que comprou do reclamado. As autoras também entendem como ameaça uma estratégia (l. 02) usada pela mediadora (Ana) para obter o acordo, porém, elas não inserem explicitamente a ameaça como um recurso argumentativo, optando por rotulá-la como *jeitinho*.

Abaixo, reproduzimos os excertos, dessa audiência, analisados por Abritta e Oliveira (2012):

→	32	Ana	ah! você vai me desculpar ma:s , tem coisa errada aí , né?
	33	José	Aqui
→	34	Ana	se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua loja, no seu
	35		contrato social, está como vendedor de carro, você vai me
	01		desculpar mas você tem que dar uma nota fiscal. (6.0 seg)
	02	Ana	o que que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?

Excerto I. (ABRITTA e OLIVEIRA, 2012, p. 189)

O excerto acima também será abordado na seção 3.5.1 *Análise Ok veículos*, e, da mesma forma que Abritta e Oliveira (2012), consideramos que a descoberta da não emissão da nota fiscal tenha sido fundamental para a produção da ameaça. Segundo as autoras, ao categorizar a ação como “coisa errada” (l. 32), a mediadora implicitamente

refere-se à sonegação fiscal; elas acrescentam que tal inferência torna-se mais clara nas linhas 35-01, quando a mediadora utiliza uma estrutura do tipo “condição (cumprida) – consequência (necessária)” (ABRITTA e OLIVEIRA, 2012, p. 189). Nota-se que as autoras não reconhecem tal estrutura como silogismo (se p então q), sinalizando que o trabalho delas não está veiculado ao campo da argumentação.

Ainda em relação ao excerto acima, na linha 2, Abritta e Oliveira (2012) reconhecem a pergunta como uma ameaça indireta, na qual o pronome “isso” é interpretado por elas como uma construção ambígua que pode ser entendida tanto como um pedido de formulação de acordo, quanto de esclarecimento sobre a sonegação. As autoras utilizam a reação do reclamado (Lucas) para confirmar a força do *jeitinho*, uma vez que após a produção da ameaça indireta, ele aceita formular um acordo, como comprova o excerto a seguir:

→ 02	Ana	o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?
→ 03	Lucas	deixa eu ver. oh! essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não
04		ter conversa pra não ter pra não te::r essa bomba (elétrica)
05	Pedro	()
06	José	o sensor de temperatura , desde o dia que eu peguei o carro
07		((tosse)) tá, tá, o carro vem oscilando

Excerto II. (ABRITTA e OLIVEIRA, 2012, p. 189)

Apesar de possuir objeto diferente do nosso trabalho, as considerações de Abritta e Oliveira (2012) endossam nossa pesquisa, uma vez que elas também interpretam como ameaça a pergunta feita pela mediadora nos excertos acima.

Na audiência intitulada *Blóquia*, o consumidor (Lucas) deseja receber um novo aparelho com um ano de garantia, pois o comprado por ele apresentou problemas que não foram resolvidos pela assistência técnica. Nesses exemplos, não aparecem ameaças, o que comprova que Abritta e Oliveira (2012) não focalizam as ameaças em seu artigo, tampouco o uso argumentativo delas, como pretendemos nesta tese.

O conflito da audiência *Blóquia* gira em torno da garantia, pois o consumidor quer transferi-la para o novo aparelho que deseja conseguir no acordo, mas a reclamada que representa o fabricante (Maria) só pode propor isso com o consentimento de superiores. A mediadora (Cristina), em seu papel de facilitadora, dá um *jeitinho* de o consumidor ser atendido na audiência, concedendo à reclamante um tempo de ligar para a fábrica a

fim de selar o acordo: um novo aparelho com garantia de um ano. A seguir reproduzimos o exemplo apresentado:

24	Cristina	=a senhora quer: uns cinco minutos, dez minutos para ligar pra São Paulo?
25		
26	Maria	>quiser já ligo agora<. É só pra::
27	Cristina	então ótimo. a gente fica aguardando e deixa um consumidor feliz::
28		
29	Flávio	É
30		(1.3)
→ 31	Cristina	aí amanhã se tiver um outro modelo o senhor <u>compra</u> de <u>nov</u>
a		
32		blóquia?
→ 33		((Todos riem))
→ 34	Cristina	tem que prometer [é i:sso aí::!]

Excerto III. (ABRITTA e OLIVEIRA, 2012, p. 191)

Ao propor ao consumidor que prometa comprar um novo aparelho da marca reclamada, a mediadora, segundo Abritta e Oliveira (2012, p. 191), está o envolvendo numa “tríplice obrigação’ nas relações de troca, de presentes e de favores: dar – receber – retribuir”. Contudo, a reação dele, o riso, demonstra sua rejeição.

Em ambas as audiências são empregadas a estratégia do *jeitinho*, enquanto na audiência *Ok veículos*, Abritta e Oliveira (2012) categorizam-na como corrupção passiva, uma vez que, sabendo da sonegação, a mediadora prefere silenciar-se em prol do acordo; já na audiência *Blóquia*, é categorizada como favor, tanto que o consumidor é convidado a retribuir, por meio da compra de outros produtos da marca. Ao observar essa relação de *continuum* – do favor a corrupção – percebemos que também podemos adotar um *continuum* em relação aos tipos de ameaças apresentados por Salgueiro (2010) na seção anterior.

2.2.3 Investigações policiais envolvendo ameaças à vida

Na área de Linguagem e Direito, selecionamos o trabalho de Gales (2015), intitulado “*Threatening Stances: A corpus analysis of realized vs. non-realized threats*”, cujas observações versam sobre ameaças em âmbito policial. Tanto que o conceito de ameaça por ela utilizado é a definição do FBI³⁵ “uma declaração verbalizada, escrita ou

³⁵ Sigla em inglês de *Federal Bureau of Investigation*.

transmitida eletronicamente que afirma ou sugere que ocorrerá algum evento que afetará negativamente o receptor da mensagem, alguém ou alguma coisa associada a ele ou a outros, podendo ser especificados ou não” (FITZGERALD, 2005, p. 2).

Vale ressaltar as observações de Gales (2015) acerca dos procedimentos investigativos em torno de uma ameaça. Segundo a autora, os investigadores do FBI seguem o seguinte protocolo quando avaliam ameaças recebidas: (i) avaliar se a ameaça é real; (ii) avaliar o quão perigosa pode ser e (iii) julgar a probabilidade de realização. Para isso, consideram uma série de fatores sociais, comportamentais e linguísticos relacionados às ameaças. Em relação aos fatores linguísticos, a autora busca investigar se há marcas linguísticas que revelam uma verdadeira intenção de realizar a ameaça feita.

Segundo Gales (2015, p. 2), os estudos que se dedicam às ameaças não têm focalizado apenas características linguísticas, uma vez que se preocupam com o “instrumento de comunicação (e-mail x telefone), com o modo como foi construída (escrita x digitada); embora também se ocupem com características temáticas relacionadas à repetição de palavras, como ‘amor, casamento ou romance’ e com o conteúdo temático das orações”, ainda faltam estudos empíricos sobre o que, de fato, seja a linguagem ameaçadora.

Nesse sentido, devido à falta de um estudo consolidado sobre a linguagem ameaçadora, os investigadores do FBI têm que confiar no conhecimento de mundo, construído com base em investigações passadas. Apesar de Gales (2015) reconhecer a importância da experiência para esse tipo de investigação, ela defende que se basear apenas em impressões pode levar a avaliações equivocadas acerca da linguagem ameaçadora. Desse modo, a autora tem como objetivo examinar marcas de posição interpessoais, mais especificamente marcadores gramaticais de posição, uma vez que eles podem ajudar a determinar o nível de comprometimento de alguém com o cumprimento da ameaça, por meio da comparação entre ameaças que foram realizadas e aquelas que não foram.

Em seu artigo, Gales (2015) defende que a ameaça é uma prática social, na qual o ato confere poder àquele que ameaça, assim, é necessário entendê-la como um gênero socialmente construído que combina estruturas linguísticas e contextos sociais, permitindo que sejam construídas, empiricamente, impressões, interpretações e expectativas do seu uso.

Os estudos que precederam Gales (2015) revelam que quanto mais detalhes ou especificações, maior é o nível de perigo que a ameaça oferece; ao contrário, quanto mais geral e vaga, menor é o risco. Outros associam a presença de um dos itens a seguir ao potencial de violência oferecido pela ameaça: “desesperança, comportamento violento, fantasias, suicídio, palavras, reivindicações intimidadoras, obsessão sobre objetos de desejo, armas, descrição do assalto à pessoa ou propriedade, um prazo para realização do ato, racismo, indicar que a vítima precisa de punição e o foco em si mesmo, como vítima de alguma injustiça” (GALES, 2015, p. 5).

E, por fim, há estudos que classificam, como de baixo risco, as ameaças que contém linguagem lexicalmente atenuada ou condicional (“I may get...”, “perhaps I will...”), ações improváveis (“I will blow up every building at the same time...”) e ausência de detalhes sobre o tempo, o lugar e o alvo da ameaça (“You better watch out or else...”); como de risco médio, as ameaças que são mais críveis, porém ainda deixam dúvidas acerca dos alvos ou da probabilidade de cumprimento, ao mesmo tempo que detalham como será realizada; e como de alto risco, as ameaças que contém linguagem decisiva e fortalecida (“I will find him...”, “I will shoot him...”³⁶), nela os fatos são detalhados e podem ser verificados.

A autora defende que a linguagem ameaçadora é uma forma impregnada de posição, uma vez que as ameaças são produzidas em momentos de grande estresse ou de excitação e, para serem entendidas como ameaças reais, devem demonstrar o compromisso do falante.

Como já mencionamos, o estudo de Gales (2015) filia-se às correntes que defendem a existência de marcadores gramaticais de posição para revelar o nível potencial de violência. A autora investiga esses marcadores de posição recorrentes e como eles se realizam, a partir da comparação de ameaças realizadas e não-realizadas³⁷, ambas extraídas do *corpus* “The Communicated Threat Assessment Reference”, composto por 470 ameaças reais, todas escritas, recebidas por e-mail, cartas, postadas em blogs ou realizadas por meio de anotações manuscritas.

³⁶ Devido às diferenças linguísticas entre o inglês e o português, optamos por não traduzir os exemplos a fim de que o leitor possa entender as observações de Gales (2015) acerca da linguagem ameaçadora.

³⁷ Gales (2015) considera ameaça realizada, casos em que a pessoa executou a ação relatada na ameaça, resultando em algum tipo de dano e não-realizada, casos em que a pessoa declarou não ter a intenção de realizar a ameaça ou foi presa antes de executar a ação danosa. Não foram analisadas ameaças cujo final é desconhecido.

Com base em uma análise qualitativa e quantitativa³⁸ de dados, Gales (2015) trabalha com amostras de, pelo menos, mil palavras, por serem consideradas mais estáveis, buscando analisar mais de um texto escrito por um mesmo autor a fim de identificar características gramaticais comuns.

No inglês, a posição se manifesta por meio de três categorias: adverbiais, *complement clauses* (*that* ou *to clauses*) e modais / semi-modais.

São consideradas, por Gales (2015, p. 7), manifestações adverbiais: os advérbios simples (“unfortunately”) ou locuções adverbiais (“quite frankly”), *hedges*³⁹ (“kind of”), locuções prepositivas (“in fact”), adverbiais (“to be honest”) e orações opinativas (“I think”). E *complement clauses*, as orações que têm, como selecionadores de complemento, um verbo (“I hope that...”), um nome (“The fact that...”), um adjetivo (“I’m happy that...”) e “extraposed structures” (“It’s amazing that...”). Por fim, são modais expressões do tipo, “can, may, might” e semi-modais, “have (got) to”.

O quadro abaixo reproduz os resultados identificados pela autora:

Categoria gramatical	Categoria de realização da ameaça
Todos os modais	Não realizadas, $p < .05$
Modais de predição	Não realizadas, $p < .05$
Advérbios de certeza	Realizada, ns
Advérbios de modo	Não realizada, ns
Verbos de certeza + <i>that clauses</i>	Não realizada, ns
Verbos de probabilidade + <i>that clauses</i>	Realizada, ns
Verbos de atos de fala + <i>that clauses</i>	Realizada, ns
Verbos de causalidade + <i>to clauses</i>	Realizada, ns

Quadro VI: Significância e saliência das categorias gramaticais de posição por categoria de realização da ameaça (GALES, 2015, p. 10)

Das categorias apresentadas no quadro acima, apenas os modais se apresentaram como salientes ou significantes ($p < 0.5$), os demais se apresentaram como salientes, mas não significantes (ns).

³⁸ A análise quantitativa utiliza critérios de saliência – são consideradas salientes ocorrências de pelo menos .5 vezes por 1000 palavras e significância – são considerados significantes quando $p < .05$ –, ambos baseados na frequência de ocorrência.

³⁹ Palavras que são usadas, no inglês, para reduzir o compromisso do falante/escritor com a afirmação feita.

Os modais de predição foram identificados como a classe mais frequente e significativa para a categoria de ameaças não realizadas. Dentro dessa categoria, as construções *will / be going to* apareceram com mais frequência. Exemplo de ameaça não realizada com modal de predição “On that day a minimum of 20 people will die there” (GALES, 2015, p. 12).

Os advérbios de certeza, nas ameaças realizadas, ocorrem quatro vezes mais do que em ameaças não realizadas. Ao passo que os advérbios de modo, nas ameaças não realizadas, ocorrem cinco vezes mais do que nas realizadas. Exemplo de ameaça realizada com justificativa enfática: “My dad never (not once) talked to me or asked about my life’s details and tell me what he knew.” (GALES, 2015, p. 14)

Na categoria em que os verbos selecionam as *that clauses*, os verbos de certeza apareceram três vezes mais em ameaças não realizadas em comparação as realizadas; enquanto com verbos de probabilidade, a frequência é maior nas ameaças realizadas.

A categoria de verbos de atos de fala mostrou-se bastante infrequente em comparação com as duas categorias já mencionadas, mas quando aparece é normalmente usada para enfatizar uma reivindicação, comando ou pedido feito anteriormente por aquele que ameaça, mas que foi ignorado ou não realizado devido a imprevistos circunstanciais. Exemplo do uso para enfatizar reivindicação ou pedido prévio em ameaças realizadas: “Certain instructions were given and we said that we would contact them soon with delivery instructions...” (GALES, 2015, p. 16)

Por fim, a categoria dos verbos de causalidade + *to clauses* ocorre três vezes mais nas ameaças realizadas em comparação as não realizadas. Exemplo dessa categoria: “You stand a 99% chance of killing your daughter if you try to out smart us.” (GALES, 2015, p. 17)

Ao tomar as ameaças de um modo geral e avaliar o modo como os marcadores de posição atuam gramaticalmente nas ameaças, Gales (2015) estabelece duas funções: fortalecer a percepção daquele que ameaça em relação ao compromisso ou responsabilidade assumida pela ação ameaçadora; ou enfraquecer cada uma das funções interpessoais. Ademais, as funções que enfatizaram o nível de certeza das ameaças demonstraram controle implícito ou explícito, e colocou a pessoa que ameaçou e/ou a vítima em um papel ativo, foram consideradas fortalecedoras; já as que mitigaram o papel ou responsabilidade da pessoa que ameaçou, focalizando uma justificativa para o ato, demonstraram falta de controle, enfatizando ações condicionais ou hipotéticas, linguagem polida e salvaguardando a face, foram consideradas enfraquecidas.

As observações mais importantes para nossa pesquisa provêm da análise qualitativa apresentada por Gales (2015). A autora afirma que a linguagem avaliativa é dependente do contexto, de modo que não há correspondência linguística “um para um” entre forma linguística e função, por exemplo, ocorrências de *will / going to* aparecem tanto com função fortalecedora quanto enfraquecedora. Assim como não há correspondência de uma única forma para uma única função, “também não há correspondência entre forma linguística, função e comportamento ameaçador” (GALES, 2015, p. 18).

Embora Gales (2015) reconheça que sem referência às informações contextuais não é possível haver uma correspondência acurada entre linguagem e comportamento ameaçador, a autora pouco aborda a importância do contexto de produção na análise dos dados, mesmo na abordagem qualitativa. Os quadros abaixo resumem a análise qualitativa feita pela autora, não há a apresentação de exemplos para ilustrar as ameaças que ela considera como fortalecidas ou enfraquecidas, como pode ser observado a seguir:

Função da posição	Categoria gramatical	Marcador lexical	Fortalecimento / Enfraquecimento
Ênfase na justificativa da ameaça	modal de predição	<i>would</i>	enfraquecimento
Certeza enfática sobre a justificativa da ameaça	advérbios de certeza	<i>never</i>	enfraquecimento
Ênfase na reivindicação ou pedido prévios, fortalecendo a exigência	verbos de ato de fala + <i>that</i>	<i>tell/say/state</i>	fortalecimento
Condicionalidade Diretivos condicionais envolvendo a ação da ameaça	modal de predição verbos de causalidade + <i>to</i>	<i>will/be going to try</i>	enfraquecimento

Quadro VII: Resumo das formas de posição e das funções significantes e/ou salientes em ameaças realizadas (GALES, 2015, p. 19)

Função da posição	Categoria gramatical	Marcador lexical	Fortalecimento / Enfraquecimento
Afirmações diretivas	modais de predição	<i>will/be going to</i>	fortalecimento
Atenuação da certeza inerente da ameaça através da polaridade negativa	verbos de certeza + <i>that</i>	(neg) + verbos de certeza	enfraquecimento

Quadro VIII: Resumo das formas de posição e das funções significantes e/ou salientes em ameaças não realizadas (GALES, 2015, p. 19)

Como pode ser observado nos quadros acima, a noção de fortalecimento/enfraquecimento aparece tanto em ameaças realizadas quanto não realizadas. Sendo que, nas ameaças realizadas, a pessoa que ameaça tem seu compromisso com a realização do ato fortalecido ao enfatizar um pedido ou reivindicação feitos anteriormente. Contudo, ao justificar enfaticamente a certeza da realização da ameaça ou usar um diretivo condicional, a certeza do ato ameaçador é enfraquecida, abrindo espaço para negociação e debate.

Já as ameaças não realizadas têm o papel delas – demonstrar firmeza em relação ao ato prometido – fortalecido, ao enfatizarem a ação através de comandos diretivos. Ao passo que, ao mitigarem a ameaça por meio de algum aspecto de negação dela, depositam um nível de incerteza em suas reivindicações, enfraquecendo-as.

Esses resultados, segundo Gales (2015), são contraditórios em relação ao que se espera da linguagem de ameaças realizadas e não realizadas, conforme ela mesma havia postulado em estudos anteriores. Nestes, a autora identificou, de forma dicotômica, dois tipos de ameaças, as realizadas e as não realizadas, sendo aquelas consideradas graves, convincentes, autoritárias, impolidas, diretas, específicas e detalhadas (isto é, fortes); e estas, completamente vagas, veladas, não específicas, sem necessidade de prosseguimento, condicionais e mitigadas (isto é, fracas).

Percebe-se que, em Gales (2015), desfaz-se a dicotomia entre ameaças realizadas e não realizadas, uma vez que existe uma interação entre as funções que fortalecem e as que enfraquecem as ameaças em ambas as categorias de realização do ato de ameaçar.

Por fim, Gales (2015) alerta para o fato de os estudos linguísticos tenderem a generalizações, mas nem sempre um fenômeno linguístico adequa-se a uma teoria, principalmente os que envolvem o outro. Isso ocorre com as ameaças, aqueles que a produzem podem mascarar ou mesmo apagar as intenções, havendo o risco de compreender uma posição ameaçadora de forma equivocada e, como a autora trabalha

com ameaças contra a vida, nestes casos, uma confusão pode resultar em consequências terríveis.

Com base nas observações de Salgueiro (2010), Santos (2012), Abritta e Oliveira (2012) e Gales (2015), neste trabalho, consideraremos a ameaça como uma coconstrução, cujo conteúdo é compreendido como algo prejudicial ao ouvinte.

3. METODOLOGIA

3.1 Enfoque teórico-metodológico

Esta seção dedica-se a destacar os construtos teóricos-metodológicos, que subjazem à análise dos dados, oriundos da Sociolinguística Interacional (doravante SI).

Sobre o histórico da SI, Pereira (2002, p. 7) destaca que essa área, em sua constituição, envolve relações entre “linguagem, sociedade, cultura e cognição”, na interface com a “Pragmática, a Análise da Conversa, a Teoria dos Atos de Fala e a Etnografia da Comunicação”.

Os estudos propostos pela SI procuram focalizar as interações de participantes que ocorrem em contextos específicos, sendo o cenário institucional uma das possibilidades de estudo. Nesse sentido, a análise da comunicação verbal procura explicar como os sentidos são construídos na interação face a face.

Há, segundo Pereira (2002), duas tendências nos estudos realizados pela SI: (i) estudar o fenômeno linguístico com o objetivo de compreender, de forma interpretativa, as interações sociais e/ou culturais; (ii) estudar a fala, o discurso com o objetivo de compreender as unidades linguísticas, relacionando, por exemplo, discurso e gramática. É a primeira dessas duas tendências à qual filiamos nosso trabalho.

Dentro da SI, destacam-se as contribuições de Gumperz (2002 [1982]). A sua proposta é apreender a diversidade linguística e cultural na comunicação cotidiana e documentar seu impacto na vida das pessoas. A proposta do autor focaliza não só a linguagem, mas também o uso dessa linguagem e também a interação social.

Para Gumperz (2002 [1982]), a SI tem como foco a prática comunicativa e o mundo real do qual emergem forças interativas e sociais. De modo que, para os estudos dessa área, a linguagem é considerada um sistema simbólico, cujo uso “reflete os significados do macro nível social e cria significados de micro nível social” (PEREIRA, 2002, p. 10).

Ao propor uma abordagem interpretativa da conversação, Gumperz (2002 [1982]) ressalta que não há regras específicas para esse tipo de análise, nem convenções, sendo passível de variação de acordo com a situação.

Nesse sentido, a comunicação, para essa corrente, não pode ser estudada de forma isolada, nem devem ser reconhecidos apenas os elementos estruturais, pois a comunicação requer a participação de dois indivíduos ou mais. Assim, a atividade

interpretativa do código linguístico envolve não só o conhecimento léxico-sintático, mas também o reconhecimento, pelos participantes, das sinalizações verbais e não-verbais, o que Gumperz (2002 [1982]) denomina pistas de contextualização⁴⁰.

É evidente que, em uma conversa, o contexto influenciará nas interpretações. A visão de contexto, adotada neste trabalho, baseia-se nos postulados teóricos de Goffman (1947). Para o autor, os estudos da linguagem devem considerar a situação social em que a fala ocorre, nesse sentido, devem ser consideradas todas as ações dos participantes, ou seja, orientamos nossa investigação a fim de identificar “o que está acontecendo aqui e agora” (GOFFMAN, 1974).

Como é comum a SI aliar-se com outras áreas, neste trabalho, utilizamos o método de transcrição desenvolvido pela Análise da Conversa Etnometodológica (ACE). Para conseguir representar toda a complexidade dos dados gravados em áudio, foi desenvolvido, por Gail Jefferson⁴¹, um modelo de transcrição, utilizado até hoje, inclusive para a transcrição dos dados do acervo do projeto “O papel da avaliação na argumentação em situações de conflito”.

Nas seções seguintes, destacaremos a natureza da pesquisa desenvolvida. Em seguida, serão apresentados alguns comentários sobre os procedimentos da geração de dados. E, por fim, apresentaremos o contexto no qual a investigação foi realizada, bem como as audiências que constituem o *corpus*.

3.2 A natureza da pesquisa

No presente trabalho, adotamos a abordagem qualitativa e interpretativa. A pesquisa qualitativa teve início no final do século XIX, quando os cientistas sociais passaram a se perguntar se o método positivista usado para análise dos dados deveria continuar servindo de modelo para o estudo dos fenômenos sociais.

O método positivista era oriundo das ciências físicas e naturais, utilizado a fim de testar hipóteses e quantificar os dados. Dada a complexidade dos fenômenos sociais, aqueles que estudam as interações humanas perceberam a necessidade de desenvolver uma metodologia própria para suas análises, voltada para a interpretação dos dados. Assim, na década de 20 e 30, começaram a aplicar tal método aos estudos relacionados à vida humana em disciplinas como a Sociologia e a Antropologia.

⁴⁰ “Recursos empregados pelos participantes para produzir e interpretar as ações que estão ocorrendo” (GUMPERZ, 2002 [1982] p. 100).

⁴¹ As convenções de transcrição estão consubstanciadas em Sacks, Schegloff & Jefferson (2003[1974]).

Inicialmente, o método utilizado pelos pesquisadores era a pesquisa de campo tendo o “outro” – preferencialmente o estrangeiro – como foco. Posteriormente, a pesquisa qualitativa passou a ser desenvolvida em diferentes comunidades por outras disciplinas, entre elas a educação, a história, a ciência política e até mesmo disciplinas voltadas para a saúde, como a medicina e a enfermagem.

Essa diversidade de áreas que utilizam a pesquisa qualitativa torna a elaboração de um conceito geral complexa, mas, em Denzin & Lincoln (2006), ela é apresentada como um campo de investigação; é definida, genericamente, como “uma atividade situada que localiza o observador no mundo”, “um conjunto de práticas materiais e interpretativas que dão visibilidade ao mundo” (DENZIN & LINCOLN, 2006 p. 17).

Nesse sentido, para Denzin & Lincoln (2006), o termo qualitativo enfatiza as qualidades de processos e de significados, que não são medidos em termos de quantidade ou frequência, mas sim entendidos no contexto no qual ocorrem. Pesquisas dessa natureza utilizam o ambiente como fonte de geração dos dados, sendo o pesquisador o instrumento fundamental, pois é ele quem descreve e busca interpretar o sentido dos fenômenos sob a perspectiva dos participantes.

Em contrapartida, Flick (2009) afirma ser difícil definir a pesquisa qualitativa de forma genérica, visto a diversidade de abordagens que a adotam, chegando a dizer que esse tipo de pesquisa não possui uma identidade única. O autor opta, então, pela identificação das características comuns entre as pesquisas denominadas de qualitativas, percebe-se que elas abordam o mundo exterior e buscam entender fenômenos sociais, na tentativa de identificar como as pessoas constroem sentido.

Além disso, para Flick (2009), a pesquisa qualitativa tem o interesse nas particularidades das interações e, ao contrário do método das ciências físicas e naturais, não busca testar hipóteses previamente estabelecidas, uma vez que os conceitos emergem durante o processo de pesquisa. Tanto que, na ausência de um método adequado para o estudo, esse tipo de investigação busca adaptar novos métodos. O autor acrescenta ainda que os pesquisadores são essenciais no processo e, para sua investigação, pode fazer uso de diferentes instrumentos – de notas de campos a transcrições –, estes são interpretados para se chegar aos resultados.

Segundo Denzin & Lincoln (2006), o objetivo central da pesquisa qualitativa é elucidar, no contexto real de ocorrência, de que forma os participantes de uma interação constroem sentido. A linguagem é estudada em uso, assim, a pesquisa deve focalizar as co-construções e as negociações estabelecidas no curso das interações, procurando

entender de que forma os recursos linguísticos são utilizados para atender os objetivos da comunicação. O mesmo pensamento é encontrado em Flick (2009, p. 8), segundo o qual, o objetivo da abordagem qualitativa é “esmiuçar a forma como as pessoas constroem o mundo à sua volta, o que estão fazendo ou o que está lhes acontecendo em termos que tenham sentido e que ofereçam uma visão rica”.

Portanto, como o presente trabalho tem como objetivo estudar a interação humana, nossa pesquisa é caracterizada como qualitativa.

3.3 A geração dos dados

A geração dos dados é uma importante etapa na pesquisa qualitativa. Os dados desse tipo de pesquisa podem ser: descrições detalhadas de fenômenos, de comportamentos, de experiências, fragmentos de documentos, correspondências, fotos, vídeos, gravações e transcrições de entrevistas e discursos, interações entre indivíduos e grupos, entre outros.

No presente trabalho, utilizamos audiências de conciliação gravadas em fitas K-7 e MP3, em uma cidade da Zona da Mata Mineira. As gravações foram transcritas segundo as convenções da Análise da Conversa. Os dados foram extraídos do *corpus* do projeto: “O papel da avaliação na argumentação em situações de conflito”, coordenado pela Prof^a. Dr^a. Amitza Torres Vieira na Universidade Federal de Juiz de Fora.

Adotamos, além do registro em áudio das falas, notas de campo de algumas das audiências, realizadas de acordo com orientações em pesquisa etnográfica. E com algumas entrevistas, realizadas após as audiências, com os consumidores.

Na análise, utilizaremos cinco audiências de conciliação, a saber: *Ok Veículos*, *Rui pedreiro*, *Banco Previdência*, *Banco Sul* e *Brasimac* que serão apresentadas na seção 3.5 *As audiências*. Essas audiências foram selecionadas devido ao fato de a fala dos participantes apresentar ameaças como ações conversacionais na atividade de argumentar naquela situação de conflito.

3.4 O contexto de pesquisa: o PROCON

O presente trabalho analisa dados de interação provenientes de audiências de conciliação ocorridas no PROCON (Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor) de uma cidade da Zona da Mata de Minas Gerais.

O PROCON é um órgão de defesa do consumidor que tem suas diretrizes legais de atuação reguladas pelo Código de Defesa do Consumidor⁴² (doravante CDC). Segundo Salles e Cunha (2009, p. 14), “as figuras jurídicas constituídas pelo código são, de um lado, consumidores (reclamantes), e, de outro lado, fornecedores de bens e serviços (reclamados)”.

Nesse contexto, o reclamante busca o órgão para manifestar sua insatisfação com relação a um serviço prestado ou a um produto adquirido. A sua intenção é provar, por meio de argumentos, que sua reclamação é pertinente, conseqüentemente, a responsabilidade pelos danos é atribuída ao reclamado.

O reclamado, por sua vez, é quem responde pelos danos causados ao reclamante. A sua intenção é se eximir de qualquer responsabilidade atribuída, transferindo-a para terceiros ou para o próprio consumidor.

A interação entre reclamante e reclamado é mediada por um representante do PROCON, denominado mediador. Este pode ser um estagiário de Direito treinado para atuar no órgão ou um advogado.

Além dos participantes já mencionados, outros podem estar presentes nas audiências de conciliação, tais como: familiares do reclamante, advogado de uma das partes, entre outros.

A partir de uma reclamação feita pelo consumidor, o órgão atua no processo de mediação entre reclamante e reclamado. O primeiro procedimento tomado se dá no dia da reclamação. Diante do consumidor, há a tentativa de resolver o problema por telefone. Caso não seja possível, o reclamado é, então, intimado a comparecer, em data e horário marcados, à audiência de conciliação.

Essas audiências são organizadas de modo que cada uma das partes possa apresentar seu ponto de vista. O objetivo desse tipo de audiência é encontrar uma solução para a reclamação. Para atingir essa meta, o mediador auxilia as partes nas tentativas de formulação de um acordo.

No entanto, o PROCON é caracterizado como “um fórum de justiça popular de baixo custo, em que as partes advogam em causa própria, sem a presença obrigatória de um advogado” (SALLES e CUNHA, 2008, p. 14). Conseqüentemente, o órgão de defesa do consumidor, juridicamente, não tem força legal para obrigar as partes a

⁴² Conjunto de normas que visam à proteção aos direitos do consumidor, assim como disciplinar as relações e as responsabilidades entre fornecedores de bens e serviços e consumidores. Instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

assumir um comprometimento legal, tampouco pode tomar as decisões resolutivas, a não ser encaminhar os casos não resolvidos para os juizados especiais. Dessa forma, o único recurso que as partes dispõem para a resolução do problema é a linguagem, esta funciona como uma importante ferramenta do processo de argumentação.

Cabe destacar ainda que os dados gerados nesse contexto representam o que tem sido denominado fala de conflito (GRIMSHAW, 1990), um campo de pesquisa que estuda o conflito nas suas mais diversas formas.

Pode-se definir, genericamente, o conflito verbal como “qualquer tipo de oposição verbal ou não verbal, desde desentendimentos a disputas, geralmente em interação social” (KAKAVÁ, 2001, p. 33). Nesse sentido, um conflito ocorre quando, ao longo de sucessivos turnos de fala, os participantes opõem suas elocuições e ações (VUCHINICH, 1990, p. 118).

De modo que o conflito serve para organizar e talvez facilitar as relações interpessoais, se as partes estão engajadas em conversas de conflito, elas devem selecionar maneiras apropriadas de falar (códigos, variantes lexicais e prosódicas), seguindo regras sequenciais, inclusive sabendo quando mostrar a raiva (SIMMEL, 1955 [1908]).

Vale ressaltar que os estudos da fala de conflito dividem-se em duas correntes analíticas (GRIMSHAW, 1990, p. 4). De um lado, focalizam-se os recursos disponíveis aos participantes na interação, a fim de descobrir como eles constroem sentido a partir do discurso produzido em determinado contexto. De outro, focalizam-se os recursos textuais por si mesmos – organização sintática e/ou construção lexical -, invocando o contexto apenas quando não é possível apreender a intenção pragmática do enunciado. A presente pesquisa filia-se à primeira corrente, uma vez que buscamos construir sentido a partir do diálogo estabelecido entre as partes.

Por fim, é importante destacar que essas audiências de conciliação constituem encontros institucionais. Segundo Drew e Heritage (1992), o que determina a “institucionalidade” de uma interação não é o contexto físico no qual se desenvolve, mas sim a relevância da identidade institucional ou profissional dos participantes envolvidos. Na interação institucional devem ser observadas algumas peculiaridades, tais como: distância social entre os participantes, existência ou não de agenda pré-determinada, direitos e deveres relativos à participação no encontro.

3.5 As audiências

O acervo do projeto “O papel da avaliação na argumentação em situações de conflito” é bem extenso – cerca de 34 audiências⁴³ –, entretanto das audiências por nós analisadas, apenas cinco foram escolhidas, a saber: *Ok veículos*, *Rui pedreiro*, *Banco Previdência*, *Banco Sul* e *Brasimac*. Isso se deve ao fato de que, em cada uma delas, um participante diferente produz a ameaça e efeitos diferentes também são produzidos, como será possível perceber na seção 4. *Análise dos dados*.

A seguir, apresentaremos um resumo que permite uma visão geral dos encaminhamentos de cada audiência.

3.5.1 Audiência *Ok veículos*

Na audiência *Ok veículos*, o reclamante, José, reivindica participação financeira nos gastos que teve com o carro semi-novo comprado no estacionamento do reclamado, Lucas. Este se nega a ter qualquer tipo de despesa, pois o consumidor teve total liberdade na escolha do carro, assim como o direito de levá-lo ao seu mecânico de confiança.

A advogada do PROCON, Ana, não aceita essa justificativa de Lucas para não arcar com os gastos do carro. Ao ficar ciente de que o reclamado não emitiu nota fiscal da venda do carro, pelo fato de não possuir uma concessionária, mas sim um estacionamento, a mediadora o pressiona a assumir responsabilidades com os gastos do reclamante. Lucas, então, se compromete com o pagamento de uma peça e em verificar os custos de outra para confirmar ou não seu pagamento também.

Participam também da audiência, a Mediadora, Marta, e o amigo do reclamado, Pedro.

A figura a seguir apresenta a organização espacial da audiência *Ok veículos* com a disposição dos participantes:

⁴³ Convém salientar que utilizamos as audiências do *corpus* sem realizar nenhum refinamento nosso, tendo em vista que, há mais de vinte anos, os docentes e discentes da UFJF trabalham com esses dados.

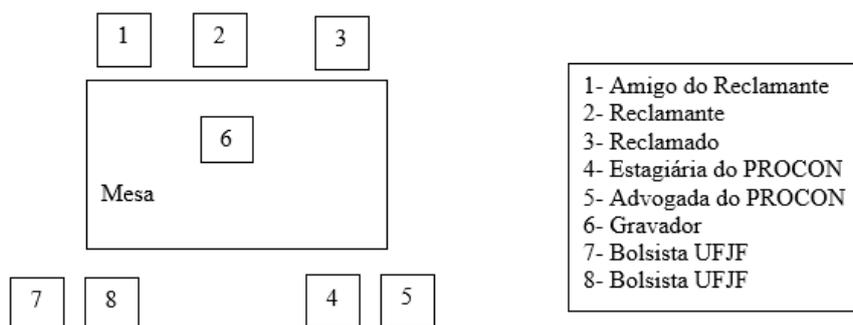


Figura 1 – Disposição dos participantes na audiência *Ok veículos*

3.5.2 Audiência *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.

A figura a seguir apresenta a organização espacial da audiência *Rui pedreiro* com a disposição dos participantes:

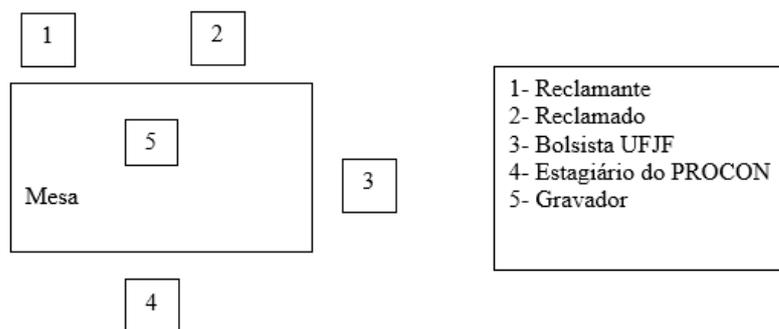


Figura 2 – Disposição dos participantes na audiência *Rui pedreiro*

3.5.3 Audiência *Banco Previdência*

Na audiência, *Banco Previdência*, a reclamante, Lúcia, solicita extratos referentes a aplicações bancárias feitas por ela na instituição reclamada, pois houve um período no qual não havia o demonstrativo do valor existente em sua conta, por isso ela está desconfiando de que o dinheiro não foi bem empregado.

O representante da empresa reclamada, Rui, não fornece os extratos solicitados, apenas o montante que está atualmente na conta da reclamante. Diante da não apresentação dos extratos, Lúcia ameaça levar o caso para a justiça e prontamente Rui se compromete a entregar-lhe o detalhamento das transações.

Também participam desta audiência o mediador, Jorge, e Ana, a estagiária do PROCON.

A figura a seguir apresenta a organização espacial da audiência *Banco Previdência* com a disposição dos participantes:

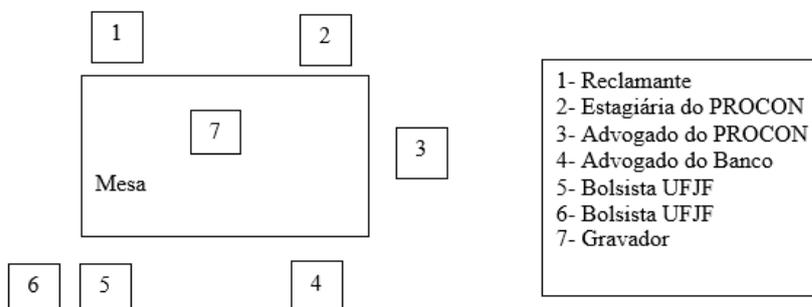


Figura 3 – Disposição dos participantes na audiência *Banco Previdência*

3.5.4 Audiência *Banco Sul*

Na audiência *Banco Sul*, o reclamante, Lucas, reivindica o cancelamento de um seguro saúde que aceitou fazer porque o banco impôs como condição para conseguir o empréstimo de que precisava, o que caracterizaria venda casada⁴⁴.

O reclamado, Rui, representante do banco, alega que não houve imposição, o seguro, como um produto do banco, foi oferecido ao cliente. O reclamado sugere que seja feito o cancelamento do seguro, mas sem se comprometer com a realização deste.

Após a mediadora, Ana, pedir que Lucas relate o que ocorreu no dia da assinatura do contrato, a ameaça sofrida por ele aparece em forma de discurso reportado.

Assim, Rui acata a sugestão da mediadora, o ressarcimento das parcelas já debitadas, e ainda se compromete a ajudar na realização do cancelamento.

A figura a seguir apresenta a organização espacial da audiência *Banco Sul* com a disposição dos participantes:

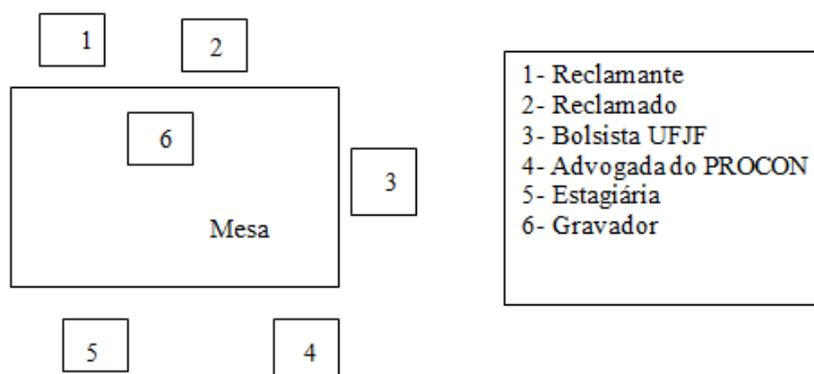


Figura 4 – Disposição dos participantes na audiência *Banco Sul*

3.5.5 Audiência *Brasimac*

Na audiência *Brasimac*, a reclamante, Diana, reivindica a devolução de um aparelho de som e a restituição do dinheiro já pago. Isso porque, mesmo o aparelho tendo sido levado na assistência técnica por várias vezes, o defeito permanecia.

O reclamado, Pedro, representante da empresa na qual o aparelho foi comprado, oferece à consumidora a troca do aparelho por outro novo a escolha dela, sendo o valor

⁴⁴ Venda que condiciona a aquisição de um produto à compra de outro.

das parcelas já pagas considerado uma entrada para a nova compra. A reclamante alega que o aparelho já lhe causou muitos problemas e refuta a oferta do reclamado.

Após uma longa negociação, intermediada pelo advogado da assistência técnica, Mário, a consumidora aceita a troca, mas por outro produto. O reclamado se compromete a verificar junto à empresa a possibilidade de o valor já pago ser usado para a troca por outro produto.

Também participam desta audiência a estagiária do PROCON, Tânia, a mediadora, Neusa, o marido da consumidora, José e o atendente da assistência técnica, Ivo.

A figura a seguir apresenta a organização espacial da audiência *Brasimac* com a disposição dos participantes:

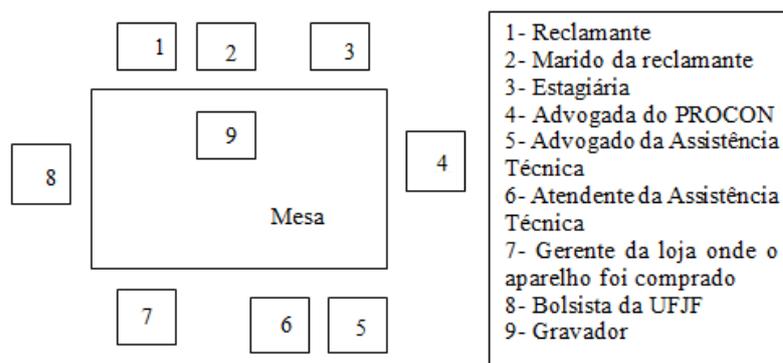


Figura 5 – Disposição dos participantes na audiência *Brasimac*

3.6 Procedimentos metodológicos

Na primeira fase da pesquisa, foram analisadas sete⁴⁵ audiências pertencentes ao *corpus* do projeto “O papel da avaliação na argumentação em situações de conflito”. Nesse momento, procuramos identificar ocorrências de ameaças que fossem representativas para o estudo em questão. Por meio dessa análise preliminar, cinco audiências (*Ok veículos*, *Rui Pedreiro*, *Banco Previdência*, *Banco Sul* e *Brasimac*)

⁴⁵ Foram selecionadas as seguintes audiências: *Ok Veículos*, *Rui Pedreiro*, *Saudeplan*, *Banco Sul*, *Gesso*, *Brasimac* e *Banco Previdência*.

particularmente chamaram nossa atenção, visto que as ameaças foram produzidas por diferentes participantes, sendo, então, selecionadas para a investigação.

Em nosso procedimento de análise, procuramos identificar sequências argumentativas presentes nas falas dos participantes, utilizando as categorias propostas por Barletta (2014) a fim de verificar em que medida as ameaças se diferenciavam dos movimentos argumentativos já previstos pela autora. Na fase inicial da pesquisa, os movimentos argumentativos foram marcados com cores diferentes para facilitar a análise posterior. Em seguida, os movimentos identificados foram organizados em tabelas com o objetivo de destacar as sequências mais relevantes que foram analisadas posteriormente para compor a seção 4. *Análise dos dados*.

Vale ressaltar que as sequências argumentativas foram analisadas qualitativamente à luz dos pressupostos teóricos resenhados em seção anterior. Tais procedimentos nos permitiram identificar a ameaça como um movimento argumentativo, conforme será mostrado na análise.

Em seguida, apresentamos as unidades de análise utilizadas no presente estudo.

3.7 Unidades de análise

A análise do presente trabalho tem como suporte os conceitos relativos aos estudos argumentativos desenvolvidos por Gille (2001)⁴⁶, Vieira (2003, 2007) e Barletta (2014).

Cabe destacar que, neste trabalho, o turno deve ser entendido como um lugar no qual o falante tem a atenção de um interlocutor. Este, por sua vez, manifesta essa atenção por meio de sinais cognitivos e/ou visuais que sustentam a interação (GOFFMAN, 2002).

Para Gille (2001), um movimento argumentativo (MA) é entendido como “o ato de assumir, mediante o dito, uma postura em relação a uma opinião” (Gille, 2001, p. 52). Essa noção, segundo Vieira (2003, 2007), realiza-se por meio de unidades de construção do turno (UCT). Tanto Gille (2001) quanto Vieira (2003, 2007) elaboram categorias para análise de contextos argumentativos, entretanto, os modelos propostos pelos autores não foram desenvolvidos para a atividade de fala a qual analisamos.

⁴⁶ O conceito de movimento argumentativo em Gille (2001) é definido em termos de “unidade de sentido” (SOSKIN e JOHN, 1963; LINELL, 1996, *apud* GILLE, 2001: 61-62).

Em uma busca na literatura da área, identificamos o trabalho de Barletta (2014), cujo estudo sobre movimentos argumentativos foi desenvolvido no mesmo contexto de pesquisa em que realizamos nossas investigações. Desse modo, escolhemos trabalhar com os movimentos propostos pela autora e reproduzimos abaixo o quadro com as unidades de análise que serão utilizadas no presente trabalho.

COMPONENTES DA ARGUMENTAÇÃO	MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS (MA)
Posição	POSIN POSAS POSRE  AVAL
Disputa	RECH REFU  AVAL
Sustentação	ACEI Justificação Evidência Exemplo Testemunho Dados Evidência formal Fato Evidência legal Argumento de autoridade Senso comum  AVAL AVAL

Quadro IX. Modelo de Barletta (2014, p. 89) para a Argumentação no PROCON

A posição está associada ao compromisso de um falante a uma ideia. Em audiências de conciliação do PROCON, Barletta (2014) identificou três tipos de posição, a saber: POSIN (posição inicial), POSAS (posição associada) e POSRE (posição repetida). A posição inicial (POSIN) é definida pela autora como um movimento argumentativo que introduz a posição do participante em relação ao problema que originou o conflito. Quando uma posição é relacionada à inicial, tem-se uma posição associada (POSAS) e quando há reafirmação ou retomada, uma posição repetida (POSRE).

A disputa é o momento em que os participantes mostram o desacordo com as posições e/ou com as sustentações. Esse componente pode ser expresso pelo rechaço (RECH), quando uma posição contrária é apresentada sem o acréscimo de elementos que sustentem a oposição; ou pela refutação (REFU), quando são acrescentados argumentos para legitimar a oposição estabelecida.

O último componente da argumentação, a sustentação, é muito recorrente no PROCON, visto que é necessário persuadir a parte contrária da posição defendida. Há diferentes formas de sustentação, a saber: evidências (EVID) – movimento de sustentar uma posição com exemplos, testemunhos, dados, fatos etc –; justificação (JUS) – movimento de sustentar uma posição com o uso (explícito ou implícito) do conectivo de explicação “porque” – e avaliação (AVAL) – movimento avaliativo que pode ser dependente ou independente dos outros. Também o aceite (ACEI) – movimento de aceitação – é considerado um movimento argumentativo de sustentação.

4. ANÁLISE DOS DADOS

Como os movimentos argumentativos podem se prolongar por vários turnos de fala, optamos por apresentá-los na ordem em que aparecem nas audiências, entretanto destacamos apenas os fragmentos nos quais percebemos que os participantes os estão usando para construir suas posições, sustentações e refutações. Nesse sentido, ocultaremos⁴⁷, salvo raras exceções, por exemplo, contribuições dos interlocutores, tais como: continuadores e pequenas sobreposições; além de outros MAs que não estão sob análise no excerto. Para uma visão sequencial, disponibilizamos, em anexo, as audiências.

Os dados foram formatados em uma tabela na qual há quatro colunas: a primeira contém a numeração das linhas⁴⁸, a segunda apresenta o nome fictício do participante; a terceira, os turnos de fala e a quarta, o movimento argumentativo⁴⁹ identificado, antecedido por um numeral para fins organizacionais da análise.

Na análise dos dados, primeiramente, apresentaremos as posições defendidas pelos participantes e, em seguida, como as partes sustentam suas teses e quais estratégias utilizam para isso, bem como de que maneira refutam e/ ou rechaçam a opinião contrária.

4.1 Análise Audiência *Ok Veículos*

Na audiência *Ok veículos*, a reclamação de José trata do ressarcimento de gastos realizados com o carro que comprara no estabelecimento de Lucas. Na negociação realizada nesta audiência, há duas posições implicitamente recuperáveis: a do reclamante José e a do reclamado Lucas. Para o primeiro, as despesas do carro devem ser pagas pelo reclamado; já este defende que não é responsável pelo pagamento. No início da audiência, é o reclamado quem primeiro apresenta sua posição, como pode ser percebido no excerto abaixo:

⁴⁷ Os excertos foram recortados por um critério analítico que tem como objetivo analisar o movimento argumentativo em destaque. A numeração das linhas fornece ao leitor uma ideia da proporção dos recortes.

⁴⁸ Optamos pela numeração sequencial a fim de que o leitor perceba que estamos fazendo recortes (que podem ser longos ou curtos) nos excertos.

⁴⁹ Nos excertos, há sequências não argumentativas, como estas não serão analisadas, sinalizamos com um traço (-).

Excerto (1) – A construção da posição do reclamado

Linha	Part	Turno de fala	Movimento argumentativo
36 37	Lucas	ele esteve na loja, pra comprar um carro.>uma uno< um ponto seis zero.	
40 41 42 43 44 45	Lucas	=comp- (0.8) >olhou a uno, levou a uno no mecânico. voltou (0.5) dizendo< que a uno tinha um defeito. (0.5) mandamos arrumar. ele passou o final de semana com o carro. (1.0) não- não- não no domingo, [(.)> lá] na na< no sábado (não sei) na segunda- feira,	1 NARRATIVA
46	Lucas	>ele ligou dizendo que não queria< o carro.	
47	José	nã[o].	2 RECH
48	Lucas	[en]tão tudo ¶bem.=	-
49	José	=tá errado.	3 RECH
50 51	Lucas	deixa eu contar a his [tó][ria. depois cê fala?,] ((irritado))	-
66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81	Lucas	Aí, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro. aí >ele falou assim<, então eu vou escolher outro carro. >(então) cê< fica a vontade. escolheu um gol.(.)levou o gol pro mecânico dele. (.)o mecânico reprovou o carro.(.)ele voltou. aí ele escolheu um monza(0.5)levou o monza no mecânico. (0.2) o monza tá tudo certo. tá. serve pra você. serve. ficou com o monza. (1.0) levou o monza. no dia que: >no- no-< depois no sábado, o monza apareceu um defeito, quebrou a: um- uma balança lá. (0.5) ele ainda me ligou, foi mandado arrumar a balança. agora depois de três meses ou dois meses que >(tem- que ele me) comprou o carro,< ele me trouxe essa reclamação, dizendo que tem algumas coisas- que foram gastas algumas coisas no (.)carro.	4 NARRATIVA
82 83	Lucas	<agora o que foi gasto no carro, (0.2) eu nem sei o quê que é. nem vi.	5 POSIN
85 86 87	Lucas	ele tá alegando ó:leo, filtro- é: ve:la, essas coisas (.) tem que ser fe:ito (0.2) quem compra um carro usa:do,	6 FATO JUSTIFICAÇÃO
90 91 92	Lucas	[a] gente fala. >tem que fazer a revisão no carro.< (.) ele me comprou ciente a essas coisas. (0.8). <porque a gente não enganou ele em nada.	
93 94	Lucas	agora. essa reclamação que ele fe::z, (1.5) num posso- (0.5)	7 POSIN INTERROMPIDA
95 96	Lucas	agora a garantia de motor e caixa, a gente é- a gente:: (.) é obrigado.	8 POSAS

No excerto (1), é possível perceber que Lucas não inicia apresentando sua posição, ele está preocupado primeiro em construir a imagem de comerciante honesto que facultou ao cliente o direito de escolha, faz questão de dizer que não lesou o

consumidor e, por isso, começa com o MA de sustentação, que será analisado, detalhadamente, no excerto (3).

Nos turnos 1 e 4, o reclamante faz uma retrospectiva, por meio de uma narrativa, e já sinaliza que não está disposto a propor nenhum acordo, pois o consumidor pôde levar o veículo em seu mecânico. Quando houve reprovação, ele não se negou a arrumar, ou seja, Lucas quer provar que o reclamante teve total liberdade de escolha. Cabe destacar que, ao final dessa sustentação, o reclamado focaliza há quanto tempo o carro foi vendido (“três meses ou dois” – linha 77), tentando se descomprometer com o prazo de garantia legal, que é de três meses.

Ao dizer “<agora o que foi gasto no carro, (0.2) eu nem sei o quê que é. nem vi.”, no turno 5, o marcador “agora” sinaliza a mudança do movimento de sustentação por narrativa para a apresentação de sua posição sobre a reclamação levada ao PROCON. O descaso do reclamado evidencia que, para ele, a reclamação é irrelevante; implicitamente ressalta que não é responsável por pagar as despesas que o carro está gerando. Entendemos, assim, que esse MA constituiu a posição inicial (implícita) do reclamado: a de que não é sua responsabilidade arcar com as despesas do carro.

Ao continuar sustentando seu ponto de vista, no turno 6, o reclamado ressalta que os itens alegados (vela, filtro e óleo) devem ser vistoriados por quem compra carro usado, fato este também orientado para a defesa de sua posição. Nas linhas 90-94, Lucas defende a imagem de bom fornecedor, visto ter orientado o cliente para fazer a manutenção do veículo. E termina esse turno com um MA de justificação “<porque a gente não enganou ele em nada.” Segundo Cunha (2009), o quantificador “nada” é uma marca de formulação extrema e, como observa o autor, caracteriza inflexibilidade, logo demonstra que o reclamado não está disposto a um acordo.

No turno 7, convém destacar que Lucas opta por não verbalizar que não pode, nem vai pagar, como pode ser comprovado pela posição inicial interrompida, seguida de pausa: “agora. essa reclamação que ele fe::z, (1.5) num posso- (0.5)”.

Por fim, no turno 8, ao usar novamente o marcador “agora” em: “agora a garantia de motor e caixa, a gente é- a gente:: (.) é obrigado.”, o reclamado ainda associa à sua posição uma outra, na qual se responsabiliza por cobrir apenas defeitos no motor ou na caixa de marcha, ponto de vista que também será sustentado ao longo da audiência.

Percebe-se que, nesta audiência, ocorre o que Divan (2011) identifica em seus dados: o fornecedor de bens tenta se eximir da responsabilidade, descaracterizando a reclamação de José.

Excerto (2) – A construção da posição do reclamante

Linha	Part	Turno de fala	Movimento argumentativo
110	José	[ele- [ele falou que eu peguei a u:no:,	
113	José	[>>fiquei-<<] [>>o	
114		final de semana] com a u]no. fique- não peguei.<<=	
115		eu peguei a uno na <u>quinta-feira</u> , (0.8)<na quinta-	1 REFU
116		feira,> (.) s:[::-	NARRATIVA
118	José	=no sábado eu voltei lá.	
120	José	dois dias.	
121	Lucas	então cê ficou com ela.	-
122	José	>daí- eu- eu andei- eu peguei ela na [quinta-feira]	2 REFU
123		de noite<	NARRATIVA
126	Lucas	[(não senhor.)]	3 RECH
127	José	=(peguei) na quinta-feira <u>de noite</u> . fui trabalhar	
128		sexta <u>nem</u> usei o carro. (1.2) (peguei) na quinta-	
129		feira a noite. sexta nem usei o carro.	
132	José	°certo.° >me- me< venderam o carro como direção	
133		hidráulica, =>o carro não tinha direção	4 REFU
134		hidráulica.< (1.8)	NARRATIVA
136	José	<propaganda enganosa, né.= falar uma coisa que <u>não</u>	
137		tem. (1.2) <u>voltei lá no sábado</u> . (0.8) ah, >o carro	
138		(dá pra ir- (não) apresentava o defeito isso e	
139		aquilo. =voltei. (0.2)	
140	José	tudo bem, conversei levei um gol, (.) >peguei um	
141		gol,< (.) o mecânico reprovou, (0.2)	5 ACEI
144	José	aí peguei um monza, >levei no mecânico, o mecânico	NARRATIVA
145		tava bo- olhou o: carro,< o motor é carro usado.	
146		não ia mexer no carro?, (.) olhou o carro tava bom.	
147		(.) certo.	
150	José	=<aí o <u>primeiro dia</u> que eu peguei o monza, peguei o	
151		monza no <u>sábado</u> , (0.8) no sábado (.) o monza já	
152		quebrou a <u>balança</u> não sei o quê que aconteceu lá	
153		que eles (não teve- o defeito no coisa- =>>no	
154		<u>primeiro dia</u> .<< (.) no tempo (.) do- levei- isso	
155		aconteceu <u>de tarde</u> ,= peguei o monza (.) lá por	
156		volta de <u>dez</u> onze horas da <u>manhã</u> , (0.2) fiquei	
157		trabalha:ndo, depois <u>fui</u> pro lava-a-jato, (1.0) saí	6 REFU
158		de lá com o carro <u>cinco</u> horas da tarde, parei o	NARRATIVA
159		carro na Prudente de Moraes, depois que eu liguei o	
160		carro, (0.5) deu defeito. >acusou o defeito.= aí na	
161		mesma hora ligamos pra <u>ele</u> . (1.0) "ah não, vê o quê	

162		que cês podem fazer aí deixa no (.) estacionamento	
163		que a gente resolve na segunda-feira".<	
164		conseguimos:- arrumar o negócio lá e levamos no	
165		mecânico no sábado mesmo.	
166		=aí o cara deu uma olhada, >tal tal <. (0.5) aí não	
167		suspeitou de nada porque o carro voltou:: (.)ao	
168		normal.	
170	Lucas	não. arrumou a peça. =	7 REFU
171	José	=>>não [arrumou- num-] [num arrumou-]<<	8 RECH
172	Lucas	[não arrumou?] [>>ah nu]m arrumei a	
173		peça não?<<	-
176	José	=>>ah- uh- (.) espera. no meu- [eu tô falando no:	
177		sábado] de noite.	-
178	Marta	[pêra aí Lucas por	
179		favor.]	-
180	José	() sábado de noite o cara <u>olhou</u> , tirou a	
181		roda, olhou, tal tal. (.) aí (.) demos uma volta no	
182		carro, (.) [aí o cara-] (1.2) descendo a	
183		Repú::blica, >o cara (). não aconteceu	
184		nada. aí paramos o carro em frente a oficina, a	
185		hora que ele arrancou, o carro voltou a dar	
186		problema. aí deix- ligou pra ele de <u>novo</u> , deixou na	
187		oficina aí na <u>segunda</u> feira ele mandou arrumar o	
188		carro.	9 ACEI NARRATIVA
190	José	=que foi feito. que foi na segunda-feira que você	
191		foi lá levar a peça=	10 ACEI
193	José	=arrumou o carro. (.) tudo bem. aí: (0.8) passou	
194		tudo bem. aí: teve um dia que eu levei o carro pro	
195		esporte, fui jogar bola, o carro me: deixou na mão	
196		lá. não- não ligava >nem pro caramba. (do mesmo	
197		jeito.)< levei logo no:: meu mecânico e tá a	
198		notinha aqui. eu tenho que trocar ainda: (0.5)	
199		quatrocentos re- já- <u>fora</u> o que eu gastei eu tenho	
200		que (.) gastar mais quatrocentos e pouco, porque eu	
201		tenho que trocar (1.0) um negócio >que você sabe<	
202		que: <u>desde</u> o primeiro dia que eu peguei (1.0) tá	
203		dando- tá com problema, e tenho que trocar(.) bomba	
204		elétrica. é duzentos e poucos reais. eu com o carro	
205		que eu- tenho <u>dois</u> meses- paguei a segunda	
206		prestação agora, e vou gastar mais de mil e cem	
207		reais no carro. =>num tem condição. = é três	
208		prestações que eu vou pagar.<	11 POSIN EVIDÊNCIA
217	Marta	cê pode apresentar:: a no:ta. pro:: (.) Lu:::cas,=	
218			12 EVIDÊNCIA
220	Marta	[pra gente] tentar : ::]:: ::	
221		::] (.)]	
222		ach[a r : : (.) a melhor s a í d a] prá isso,	
223		[né.]	

No excerto (2), José, inicialmente, refuta o fato de Lucas ter afirmado, nas linhas 42 e 43, que ele ficou com o carro durante o fim de semana. Por meio de um MA de

sustentação, a narrativa, o reclamante busca justificar o motivo pelo qual rejeitou os carros. Esse MA funciona como resposta à ênfase dada pelo reclamado ao direito que ele teve de escolher. Como o reclamante observa, o primeiro carro foi recusado, porque foi feita uma propaganda enganosa, foi oferecido com direção hidráulica, sem a ter, o que posiciona o reclamado como alguém que agiu de má-fé, ao oferecer algo que o carro não tinha. Já o segundo foi reprovado pelo mecânico. O carro escolhido, embora tenha sido aprovado pelo mecânico, apresentou problemas. Segundo Divan (2011), o reclamante tenta legitimar sua reclamação, ao se posicionar como uma pessoa que mudou de ideia devido aos defeitos encontrados nos veículos.

No turno 6, José refuta a afirmação feita por Lucas (linha 77) de que o defeito havia aparecido após três meses. O MA de refutação apresenta-se via narrativa, esta ilustra que já no primeiro dia teve problema, mas reconhece que o vendedor não se negou a repará-lo, como comprovam os turnos 9 e 10.

Entretanto, José alega que o valor gasto, posteriormente, nos reparos equivale a três prestações e, por isso, sua posição inicial (implícita) expressa no turno 11 é a de que o reclamado precisa arcar com os gastos, como podemos perceber no seguinte fragmento: “tá a notinha aqui. eu tenho que trocar ainda: (0.5) quatrocentos re- já- fora o que eu gastei eu tenho que (.) gastar mais quatrocentos e pouco”. A “notinha” a que o consumidor se refere funciona como uma evidência do que foi gasto e que precisa de ressarcimento.

Ao final do excerto (2), destacamos também a fala da mediadora que ratifica que a nota será usada como comprovação do valor pago pelo consumidor em busca de compensação, ou seja, Marta ratifica a posição do reclamante, por meio de um MA de evidência.

Após a apresentação das posições, os participantes utilizam estratégias para sustentar as teses defendidas, como destacaremos nos excertos a seguir.

Excerto (3) – Sustentações do reclamado

Linha	Part	Turno de fala	Movimento argumentativo
229	Marta	[o consumidor] se sent[iu lesa::]do=	1 POSAS
234	Lucas	=°se sentiu lesado mas (.) >>a partir do momento- a gente não enganou ele em nada°.	2 REFU
236	Lucas	ele <u>levou</u> o carro no mecânico dele, o mecânico dele- o mecânico <u>aprovou</u> o carro pra ele comprar.<<	3 ARG. DE AUT.
237			
238			

239 240	Lucas	porque se o carro tivesse <u>ruim</u> , ele não tinha comprado o carro.	4 JUSTIFICAÇÃO
248 249 250 251	Lucas	[°agora, essas coisas que ele°] tá::: aleg- isso aí é coisa de um carro usado. isso aí é um carro noventa e quatro. (0.5) (estamos) no ano dois mil. faz seis anos=	5 FATO
371 372	Lucas	[nã:]::o, mas o motor não fundiu]=	6 FATO
375	Lucas	=a caixa não estragou:::-	
393 394 395 396 397 398 399 400	Lucas	°tanto (.) que isso aqui >>ele tá dizendo<<°, numa revisão de carro. > que é as coisas que são gast-. ele levou o carro no mecânico dele, se o carro não tivesse em condições, ele não teria que ter comprado. correto? (0.8) o mecânico dele >falava assim.< "não. esse carro não tem condições de você comprar". o quê que ele tem que fazer? não comprar o automóvel.	7 ARG. DE AUT.
410 411 412	Lucas	[depois] de- (.)trê:::s meses, dois meses, ele vem com essas- (reclamações). isso <u>aí</u> (.) >é [coisa]<=	8 EVIDÊNCIA
415	Lucas	=que ele tinha que ter fei:to (.) na hora.=	
417 418	Lucas	=porque o mecâ::nico, ele sabe (das coisas que são-) o mecânico é profissional.	9 JUSTIFICAÇÃO

Como nesta audiência, inicialmente, o reclamado não está disposto a formular um acordo, os movimentos argumentativos de sustentação tornam-se repetitivos, por isso, optamos por reproduzir apenas uma ocorrência de cada uma das estratégias.

Antes de analisar o excerto acima, recuperamos a sequência narrativa – excerto (1), linhas 36-37, 40-44, 66-80 – com a qual Lucas inicia a audiência. Ao relatar que o consumidor teve o direito de escolha e não foi negado o conserto do primeiro problema, o reclamado sustenta que a manutenção do veículo compete ao dono do carro.

Esse pensamento torna-se mais explícito no turno 5, quando Lucas apresenta o ano do veículo como evidência de que a reclamação não tem fundamento, pois a manutenção é de responsabilidade do proprietário. Esse MA dirige-se para sua posição inicial: a de que não vai pagar as despesas que o reclamante teve com o carro.

Já no turno 6, há um MA no qual o reclamado sustenta sua posição associada, a de que só lhe compete pagar aquilo que está, segundo ele, na garantia (motor e caixa), é fato que não houve problemas nessas partes, logo, ele não tem nenhuma responsabilidade em relação às despesas do consumidor.

Ao mencionar o mecânico, nos turnos 3 e 7, Lucas apresenta seu argumento mais forte: argumento de autoridade. Como o especialista era da confiança do cliente e aprovou o carro, isso significa que o veículo estava bom e poderia ser comprado, assim, a reclamação refere-se a peças de desgaste natural e não a um defeito a ser reparado por quem vendeu. O argumento de autoridade é retomado no turno 9, via justificação, esta, por sua vez, é o mesmo MA do turno 4, no qual é apresentada a razão pela qual o carro foi comprado: “porque se o carro tivesse ruim, ele não tinha comprado o carro.”

No turno 8, o reclamado retoma a sustentação já apresentada inicialmente, na qual narrava o processo de escolha do reclamante. Ainda nesse trecho, Lucas retoma o tempo que a reclamação demorou para ser feita, embora não tenha noventa dias, ele faz questão de dizer que tem, o que também o eximiria da posição associada a de que deveria cobrir três meses de garantia de motor e caixa.

Excerto (4) – Refutações do reclamante

Linha	Part	Turno de fala	Movimento argumentativo
448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460	José	=é uma peça elétrica. (0.2) se: ela não acusar o defeito >na hora,< tem como- como a pessoa falar que ela tem que ser troca:da. (1.2) uma peça elétrica? (0.5) é igual- aconteceu isso aqui ó:: (0.5) cabo de ignição. eu tava indo pra universidade, °levar minha mãe pra passear,= >meu pai,<° começou a dá um:: (1.0) uma a sair- uma faísca de- >uma-< tipo uma corrente no::- (.) aí eu fui- >vê- lig- o carro< começou a perder a força.é uma peça elétrica. como que o cara vai adivinhar <u>na hora</u> , que ia levar o carro ali pra ele ver, que a peça vai dar defeito. (1.2) ninguém adivinha.	1 REFU NARRATIVA
462 463 464 465	José	=é igual:- >se eu- se eu < num mandasse trocar algumas coisas aqui no carro?, o quê que aconteceria com o motor. o carro não ia parar. (1.0) você não te:m- que trocar?	2 REFU
482 483 484	José	[eu comprei] um chevette, fiquei <u>um</u> ano com o chevette, eu num gastei um centavo no carro.	3 REFU
509 510 511	José	se a correia dentada quando num troca arrebenta e: quê que vai acontecer. (0.5) nada né. num acontece nada né.	4 REFU
513 514	Marta	num pode fazer NAda.nem se ele apre[sentar uma prop]-	-

515	Lucas	[isso aí se	5 EVIDÊNCIA
516		ele] tivesse: (.) um mês depois, que ele comprou	
517		>esse carro.< ter ido lá na loja, conversa:do, mas	
518		não num aconteceu nada. agora que tinha que (
519) acontecer=	

No excerto (4), na primeira elocução, o reclamante refuta o argumento de autoridade usado pelo reclamado por meio de uma construção hipotética “se: ela não acusar o defeito >na hora,< tem como- como a pessoa falar que ela tem que ser troca:da.”. Desse modo, mesmo o mecânico sendo especialista, ele não poderia prever o defeito. E este existiu, como comprova a narrativa presente no mesmo turno.

Já no turno 2, José demonstra que os defeitos estão relacionados à garantia de motor e caixa, defendida por Lucas. Novamente utilizando uma construção hipotética, o reclamante ressalta que se as peças não tivessem sido trocadas o motor teria parado e Lucas teria que arcar com as despesas. O mesmo movimento, mas como exemplo diferente, repete-se no turno 4.

Em relação à sustentação de Lucas de que o carro era usado e, portanto, teria que ser feita a manutenção, José usa o exemplo de outro carro que teve, um Chevette. Embora não tenha o ano do carro, pelo contexto, deduzimos que também se tratava de um veículo usado com o qual o reclamado não teve despesas. Assim, o turno 3 funciona como uma refutação, via analogia, ao argumento de que carros usados demandam grandes gastos.

Por fim, destacamos um MA de Lucas, pois apesar de todos os seus argumentos terem sido desconstruídos pelo reclamante, o reclamado mantém seu posicionamento – via formulação extrema “mas não num aconteceu nada.”– de não arcar com as despesas, reforçando o fato de ter passado tempo demais após a compra. Esse MA é relevante para a compreensão da força da ameaça analisada no excerto seguinte.

Excerto (5) – Ameaças da mediadora

Linha	Part	Turno de fala	Movimento argumentativo
547	Marta	=<dois MESES.> ele:: () hum- (1.0) ((entrada da	1 POSAS
548		advogada - Med 2)) ele tá alegando que a:: (0.2)	
549		que a garantia cobre o motor e da caixa de direção.	
550		(0.2) que esse >defeito< que foi aqui apresenta:do,	
551		não::..	
563	Ana	[noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa.	

564		noventa dias é garantia legal. não é garantia que	2 REFU
565		vocês estão dando. é garantia que [a L E I	EVIDÊNCIA LEGAL
566		dá. (.) tá?:]	
567	Lucas	[não, mas a garantia que a gente dá]	
568		perante a nota, é a garantia de motor e caixa do	3 REFU
569		carro.=	POSAS
570	Ana	=a garantia que vocês podem da:r, é além dos	
571		noventa dias. noventa dias quem dá é a LEI.=	
575	Ana	[o produ:to já] tem a garantia de noventa	
576		dias. tá? agora essa garantia de noventa dias você	4 REFU
577		não pode falar é só isso ou só aquilo NÃO. é a	EVIDÊNCIA LEGAL
578		garantia do produto inteiro. é claro que é uma	
579		coisa: (.) sensata. (.) não vai ser uma garantia de	
580		uma coisa:: (.) perfeitamente visível que ele	
581		poderia- igual eu acredito que é o carro usado que	
582		ele levou no mecânico dele, [o mecânico aprovou]=	
710	Ana	[e a:::::- e	-
711		a nota] fiscal do carro? cadê ela?=-	
712	José	=nu- nu- nu me deram.	-
713	Lucas	°°() o carro é de terceiro (-
714)°°. ((riso de José))	
715	Ana	=(mas tem que ter) uma no[ta de venda, ué.]	-
716	José	°[mas tem que ter tudo,ué]°	-
717	Ana	tem que ter uma nota de venda, uê! (quer dizer que)	
718		você é isento de- de pagar imposto?	-
755	Ana	se você vendeu lá dentro do seu:: do::- da- do-	
756		da:: sua loja (0.8) no seu contrato social, está	5 AMEAÇA
757		como vendedor de carro, você vai me desculpar mas	
758		você tem que dar uma nota fiscal. (6.0) o quê que	
759		nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?	
760		(9.5)	-
761	Lucas	deixa eu ver. oh! essa bomba aqui eu pago toda.	
762		pronto, pra não ter conversa pra não ter- pra não	
763		te::r-, essa bomba (elétrica).	6 ACEI
822	Lucas	isso aqui eu vou arcar sozinho, [os duzentos e	
823		cinquenta e um.]	
830	Ana	[se a gente for	
831		pedir essa n o t a f i s c a l .] (3.5) se	7 AMEAÇA
832		a gente for pedir essa nota fiscal, vai ficar mais	
833		enrolado ainda, né?	
834		(3.2)	-
835	Lucas	duzentos e cinquenta e um, é tudo que eu posso	-
836		pagar.	
840	José	NÃO::, que isso- eu já [gastei aqui ó:]	-
841	Ana	[senão, a gente] encaminha	
842		isso pra [justi:ça, encaminha isso	
843		pra receita]	8 AMEAÇA
849	Ana	então a gente encaminha isso pra justiça::, e pra	
850		receita pra- pra: questionar sobre as not[as	
851		também.]	
852	Lucas	[você quiser re]ceber	-
853		os duzentos e cinquenta e um, [eu te pago]	
854	José	[nã::o ,] não quero receber	-

855		duzentos e cinquenta e um não. que eu vou gastar	
856		duzentos e cinquenta e um.	
857	Lucas	agora, isso aqui eu não tenho como eu te pagar.	-
858		(isso não).	
901	José	=não::, agora não quero bomba, não:: eu quero isso	9 POSIN
902		aqui ó, quatrocentos e oitenta [e oito, cento e	
903		dez]	
1222	Lucas	deixa eu te falar, eu vou então () morrer a	10 ACEI
1223		nota, então. eu vou calcular um sensor desse aqui,	
1224		e eu vou te entregar um sensor.	
1276	Ana	[você vai assumir os dois]=	-
1277	Lucas	=é ué.	-

O excerto (5) inicia-se com a retomada da posição associada de Lucas pela mediadora Marta, esta fala com a advogada do PROCON, Ana, que o reclamado alega que a garantia cobre apenas problemas no motor ou na caixa de marcha. No turno 2, Ana refuta esta posição, sustentando-a com base em evidência legal, a garantia de noventa dias é prevista por lei.

Apesar disso, no turno seguinte, o reclamado refuta a mediadora, reafirmando sua posição associada. Desse modo, a mediadora, no turno 4, reforça a refutação já feita no turno 2, acrescentando que na lei não há especificações do que é coberto ou não pela garantia, pois esta é integral.

Nas linhas seguintes, ao solicitar a nota fiscal da venda, Ana descobre que não foi fornecida ao consumidor. Após alguns turnos discutindo se o reclamado possui ou não uma concessionária, se podia ou não vender carros em seu estabelecimento, que, na verdade, estava registrado como estacionamento, a mediadora utiliza essa informação para tentar um acordo entre as partes.

É possível recuperar um silogismo, nos moldes de Aristóteles (1978), no raciocínio desenvolvido por Ana nas linhas 755-758: quem vende um produto precisa emitir nota fiscal (premissa maior), Lucas vendeu um carro (premissa menor) – “se você vendeu lá dentro do seu:: do::- da- do- da:: sua loja” –, logo Lucas precisa emitir nota fiscal (conclusão) – “você tem que dar uma nota fiscal”.

Assim, no turno 5, após responsabilizar o reclamado pela emissão da nota fiscal, Ana faz uma pergunta, “o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?”, que funciona como uma ameaça implícita, uma vez que a não emissão de nota

fiscal pode ser entendida como sonegação de imposto, o que comprometeria Lucas com a Receita Federal.

Ao analisar esta audiência, Divan (2011) reconhece a coação, via ameaça, como determinante na formulação do acordo. Também Abritta e Oliveira (2012) consideram que esta ameaça foi usada pela mediadora como um *jeitinho* para formular o acordo; para as autoras esse uso é um caso de corrupção passiva, pois a mediadora abstém-se da denúncia em prol do acordo. Porém, é possível que a mediadora não tivesse o objetivo de denunciar o reclamado, mas sim persuadi-lo a apresentar um acordo. Embora não tenha a forma da ameaça que Salgueiro (2010) chama de condicional diretivo-comissiva, é possível recuperar esse tipo de estrutura: se você não formular um acordo, será denunciado para a Receita Federal. Logo, a intenção é fazer o reclamado comprometer-se com a resolução do conflito.

Cabe destacar que há uma pausa considerável (9.5) entre esta ameaça e o aceite de Lucas. Após vários turnos sustentando sua posição inicial de que não pagaria por nada que não fosse motor e caixa (POSAS), inclusive utilizando formulações extremas, o reclamado finalmente propõe um acordo: pagar uma bomba elétrica no valor de duzentos e cinquenta e um reais, conforme turno 6. Essa mudança de postura sinaliza o poder de convencimento da ameaça.

A reação do reclamado demonstra que a pergunta feita pela mediadora foi entendida como uma ameaça; nos termos de Gales (2015), uma mensagem é entendida como ameaça quando apresenta conteúdo que afetará negativamente o receptor. No caso, ser denunciado para a Receita acarretaria mais gastos ao reclamado do que propor um acordo.

Ao perceber a eficácia de sua ameaça, Ana repete a estratégia no turno 7, porém de forma mais explícita. Nesse MA, ela verbaliza de forma hipotética a denúncia de sonegação. Após um período menor de pausa, Lucas reafirma que pode pagar apenas o já que se comprometeu.

Diante da recusa do reclamante em aceitar o acordo, a advogada recorre mais uma vez à ameaça no turno 8. Entretanto, a construção não é formulada como uma hipótese, mas sim como uma afirmação. Apesar da força dessa estratégia, o reclamado apresenta-se irredutível em mudar de proposta e o reclamante em aceitá-la.

Após vários turnos de sequências não argumentativas entre reclamado e amigo do reclamante, Pedro, com intervenções pontuais da mediadora, Lucas finalmente se compromete em orçar mais uma peça, um sensor, e arcar também com essa despesa. Ao

final da audiência, o reclamado que não queria pagar nada pelo conserto do carro, compromete-se com um terço das despesas.

O quadro abaixo resume a atuação da ameaça na resolução do conflito:

POSIÇÃO DO RECLAMADO não é responsável pelo pagamento	POSIÇÃO DO RECLAMANTE as despesas do carro devem ser pagas pelo reclamado
AMEAÇA DA MEDIADORA (implícita/direta) denunciar o reclamado para a Receita Federal por sonegação de imposto	
POSIÇÃO DO RECLAMADO compromete-se com o pagamento de uma bomba elétrica e de um sensor	POSIÇÃO DO RECLAMANTE aceita o acordo

Quadro X – Posições dos participantes da audiência *Ok veículos* antes e depois da ameaça

4.2 Análise audiência *Rui pedreiro*

Na audiência *Rui pedreiro*, a reclamação de Lúcia refere-se a problemas apresentados na construção de sua casa, obra realizada por Rui. Na negociação realizada nesta audiência, há duas posições explicitamente recuperáveis: a da reclamante Lúcia e a do reclamado Rui. Para ela, o acordo era entregar a casa pronta para que ela pudesse morar, mas isso não foi cumprido; já ele defende o cumprimento do combinado, entregar a casa entijolada e com laje. No início da audiência, é o reclamado quem primeiro apresenta sua posição, como pode ser percebido no excerto abaixo:

Excerto (1) – A construção da posição do reclamado

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
05	Rui	=nós concordamos assim.	1 POSIN NARRATIVA
07	Rui	eu ver a casa dela.	
09	Rui	pra mim entijolar.	
11	Rui	e bater a laje.	
13	Rui	eu ainda dei um emboço por dentro eu falei com ela e::eu não trabalho com acabamento (0.8)	
14		porque até na minha casa ac-acabamento quem faz são os outros eu pago pra fazer. (1.0) inclusive eu tô com banheiro pra fazer lá em casa.	2 TESTEMUNHO/ JUSTIFICAÇÃO
15			
16			
17			
20	Jorge	[então] o	

21		senhor tinha combinado com ela que o senhor só ia entijolar	3 POSRE
22		[e b a t e r a l a j e]	
23			
24	Rui	[entijolar e bater a laje] ainda dei um emboço pra ela, fiz o piso, ela tratou comigo de me pagar (.)o que ela pagava por mês, ela entrou dentro da casa <u>toda satisfeita</u> , (1.0) agora deu esse problema. eu não entendi em vez de ela me pagar, ela me trouxe aqui.	4 POSRE POSAS
25			
26			
27			
28			
29			

No turno 1, o reclamado descreve o acordo como “entijolar e bater laje” (POSIN) que teria sido por ele cumprido, como defende no turno seguinte, por meio de testemunho e justificação, ambos MAs de sustentação. Nesses turnos, Rui alega que não faz acabamento nem na própria casa, por isso não teria acordado isso com a reclamante. Apesar de não desempenhar esse tipo de trabalho, ele ainda sim fez. Segundo Divan (2011), o reclamado desta audiência posiciona-se como uma pessoa generosa que excedeu o que havia combinado com a reclamante.

No turno 3, o mediador apresenta a posição de Rui, que é confirmada no turno seguinte, além de ser acrescentada uma outra posição (POSAS): a de que a reclamante não estava querendo pagar pelo serviço. Tal afirmação, segundo Divan (2011), posiciona Lúcia como má pagadora, invertendo as categorias de reclamante e reclamado.

Excerto (2) – A construção da posição da reclamante

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
31	Jorge	bom, foi isso que aconteceu ou	-
32		[não. a senhora combinou, a senhora combinou]	
33	Rui	[eu acho que ela não tá querendo é p a g a r.]	1 POSRE
34	Jorge	com ele que só iria [é:: é:: é]	-
35	Lúcia	>[n ã o.]<	2 RECH
36	Jorge	fazer [o:: o:: o::]	-
37	Lúcia	>[n ã o.]<	3 RECH
38	Jorge	só iria ser [entijolado] e tal.	-
39	Lúcia	>[n ã o.]<	3 REFU
40		nã:o, não foi isso [q u e combinamos] não.	
50	Lúcia	[e l e] ele falou que ia me dar a casa no ponto pra mim MORAR, pra mim MORAR. se ele não ia fazer o piso, se ele não ia rebocar, como é que eu ia morar?	4 POSIN EVIDÊNCIA
51			
52			
53			
54	Rui	e ela não tá morando, hum, ainda a filha ainda.	5 EVIDÊNCIA
55	Lúcia	claro eu vou morar [na r u a]?	6 ACEI

85	Jorge	=a senhora me falou que ele tinha é:: que a	7 POSAS
86		senhora tinha usado material demais. a senhora	
87		acha até que ele usou material é: da senhora a	
88		mais que a senhora tinha dado.	
93	Rui	[e tá usado] na casa.	8 REFU
94	Jorge	=e a senhora falou que-, que a senhora-, que a	9 POSAS
95		senhora achou que ele não usou tudo que foi mal	
96		usado. até que a senhora comprou muito cimento,	
97		muito tijolo, foi o que a senhora me passou aqui.	
98		[foi o que a senhora me passou a q u i (.)],	
99	Lúcia	[eu: falei isso mesmo, eu falei isso mesmo]	10 POSAS

O mediador, dirigindo-se à reclamante, questiona se o acordo era entijolar e bater laje, após uma sequência de rechaços em sobreposição, Lúcia refuta a posição de Rui. Segundo ela, o acordo, uma casa no ponto para morar, não foi cumprido (POSIN). No turno 4, a reclamante apresenta sua posição e a sustenta por meio de uma evidência. Todavia, a sustentação usada por ela, na verdade, fundamenta a posição de Rui, tanto que no turno 5, ele usa a mesma evidência para isso.

É digno de nota que Lúcia apresenta a evidência por meio de um entimema, “se P, então Q”, “se (P) ele não ia fazer o piso, se ele não ia rebocar, (ENTÃO) como é que eu ia morar (Q)”.

No turno 6, Lúcia aceita a refutação de Rui, mas acrescenta que mora por não ter outro local.

Além de reivindicar que a obra seja finalizada, na reclamação inicial feita por Lúcia consta que ela reclama também do gasto excessivo de material, como pode ser percebido na fala do mediador, linhas 85-88 e 94-98.

Entretanto, a reclamante só apresenta essa posição associada, no turno 10, após a apresentação desta pelo mediador no turno 9.

Excerto (3) – Sustentações do reclamado

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
41	Rui	[você pega uma casa] por mil e	1 EVIDÊNCIA
42		duzentos reais pra fazer, e=	
43	Lúcia	=mas o senhor deu o preço, não fui eu que dei o	2 REFU ARG. DE AUT.
44		preço, eu não sou pedreiro. eu não sei preço de	
45		nada não, ué. (.) foi o senhor que deu o preço	
46		(0.8) não fui eu que de:- de:- dei o preço.	

No excerto (1), há o primeiro movimento de sustentação feito pelo reclamado. Nas linhas 13-17, por meio do seu testemunho pessoal, Rui sustenta sua tese de que o acordo era apenas entijolar e bater a laje, pois nem na própria residência ele faz acabamento, acrescenta ainda uma justificativa, “porque até na minha casa acabamento quem faz são os outros eu pago pra fazer.”, na qual o conectivo “porque” introduz o motivo pelo qual o emboço não estaria no acordo.

Já no excerto (2), o movimento de sustentação, utilizado por Rui na linha 54, é a evidência. Se a reclamante defende que o acordo era uma casa no ponto para morar e está morando, significa que o acordo foi cumprido.

Por fim, no excerto (3), o reclamado usa o valor do orçamento (mil e duzentos reais) para provar seu ponto de vista, por meio dessa evidência, ele sustenta que o valor condiz com o que se propôs a fazer.

Ainda no excerto (3), no turno 2, há um movimento de sustentação de Lúcia, baseado no argumento de autoridade. Segundo a reclamante, sendo Rui especialista, ele deveria passar um valor que correspondesse aos custos do serviço prestado. Há ainda o uso de formulação extrema ao dizer que não sabe o preço de nada.

Excerto (4) – Sustentações da reclamante

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
101 102 103 104 105	Lúcia	=inclusive, até ele me pediu mil e quinhentas lajotas, eu comprei duas mil e nem pra fazer o beiral com uma lajota em pé. não deu pra fazer.(0.8) e o- a quantidade de cimento, o meu piso só de pisar quebra tudo.	1 EVIDÊNCIA
106 107 108	Rui	eu fiz uma fundação pra ela fazer duas casas.(1.0) cê sabe que uma fundação pra duas casas cê gasta cimento.	2 REFU EVIDÊNCIA
147 148 149 150	Jorge	=agora o problema é que existe um problema lá, segundo ela o piso tá quebrando, a casa tá descascando, tá, tá, tá (0.5) o reboco tá soltando,=	3 EVIDÊNCIA
151 152 153 154	Lúcia	=in- inclusive (0.2) inclusive depois a casa já praticamente pronta,(0.5) ele me pediu mais cimento e areia que ele ia dá um chapisco na casa por fora. Isso não foi feito.=	4 EVIDÊNCIA
155	Rui	=eu acabei de fazer o piso da casa.=	5 EVIDÊNCIA
156	Lúcia	=↑não foi feito.=	6 RECH
157	Rui	=por enquanto só fiz o piso da casa.=	7 EVIDÊNCIA
158 159	Lúcia	=↑não foi feito. o quê que acontece quando chove escorre na minha parede. (0.5) o meu- () foi pra	

160		comprar remédio pra mim e a minha filha porque ela	8 REFU EVIDÊNCIA
161		tem alergia. (0.2) ela tem problema respiratório e	
162		eu é problema de nervo, de pressão, que sobe que é	
163		que é remédio que não acaba mais. (0.2) eu olho	
164		pra minha casa eu abro a boca a chorar.(0.8) é isso	
165		que acontece. eu, eu mal fico lá. o senhor sabe	
166		disso muito bem. [eu mal fico lá.]	

No excerto (2), no turno 4, além da posição inicial é apresentado também o primeiro movimento de sustentação de Lúcia, no qual inclui o acabamento como condição necessária para a casa poder ser habitada.

No excerto (4), o MA 1 funciona como sustentação para a posição associada da reclamante, por evidência, ela comprova que foi gasto mais material que o necessário, pois o pedreiro pediu mil e quinhentas lajotas, recebeu duas mil e não fez o beiral da varanda. Além disso, todo o cimento pedido não foi usado no piso, pois este está rachando só de pisar.

No turno 2, Rui refuta a posição de que houve gasto indevido de cimento, mostrando por meio de evidência que o material foi usado na fundação da casa. No turno seguinte, o mediador acrescenta outras evidências fornecidas pela reclamante sobre a casa, além do piso estar rachando, a casa está descascando e o reboco soltando. No turno 5, Lúcia acrescenta mais uma evidência: pediu cimento para chapiscar a casa e não executou o serviço.

Após uma sequência em que Rui justifica o que fez com o cimento, Lúcia apresenta sua última evidência para provar que a casa não está pronta para morar: as infiltrações existentes.

Excerto (5) – Ameaças dos participantes

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
167	Rui	[se a senhora fala]	1 TESTEMUNHO AMEAÇA
168		comigo que não teria como pagar, eu num ia cobrar	
169		nunca. sabe que eu nunca cobre nada de (). não	
170		gosto de cobrar. aqui, tem um vizinho meu que eu	
171		fiz uma casinha pra ele, ele já mora a seis meses	
172		e ele não me deu um tostão. nunca cobre ele.	
173		(0.5) a senhora agora vai me: pagar. (0.8) ah que	
174		daqui nós vamos no ministério, nós vamos na junta=	
175	Lúcia	=ah nós vamos onde tiver que ir seu rui. o senhor	2 AMEAÇA
176		então vai ficar provando, vamos ver o quê que vai	
177		provar.	

No turno 1, Rui, por meio de testemunho, quer confirmar a sua posição associada de que a reclamante não que pagar pelos serviços prestados e se ela tivesse dito que não tinha condições, ele não teria cobrado, posicionando-se novamente como uma pessoa generosa. Nas linhas 173-174, Rui produz uma ameaça, segundo a qual se compromete a pedir legalmente seus direitos.

Como Rui tenta inverter os papéis de reclamado e reclamante, isso justifica o porquê de exigir seus direitos. Ao analisar essa ameaça de acordo com Salgueiro (2010), temos uma ameaça elementar, a qual enuncia algo prejudicial ao ouvinte, no entanto, para ser entendido como ameaça, o efeito, segundo Gales (2015), precisa ser negativo. Ao considerar que a consumidora sente-se lesada a ponto de ter procurado o PROCON, a ameaça de ir para outra instância não é, para ela, um problema.

De modo que, em resposta a essa ameaça, no turno seguinte, a reclamante também produz uma ameaça na qual também se compromete a dar continuidade no processo em outra instância. A ameaça produzida pertence ao mesmo tipo da anterior e, da mesma forma, seu efeito não enuncia algo negativo para o reclamado, já que continuar o processo é uma forma de obter o que almeja: o pagamento pelo serviço prestado.

Cabe destacar que essas ameaças não foram eficazes na formulação do acordo, pois nenhuma das partes apresentou uma proposta de solução. O mediador classifica o problema como um mal entendido e a audiência termina sem solução.

O quadro abaixo resume a tentativa de usar ameaça para convencer a outra parte:

POSIÇÃO DO RECLAMADO o acordo foi cumprido entijolar e bater laje (não inclui acabamento)	POSIÇÃO DA RECLAMANTE o acordo não foi cumprido no ponto para morar (inclui acabamento)
AMEAÇA DO RECLAMADO (direta) levar o caso para outra instância para receber o que é de direito	AMEAÇA DA RECLAMANTE (direta) levar o caso para outra instância a fim de provar que está certa
POSIÇÃO DO RECLAMADO não é alterada	POSIÇÃO DO RECLAMANTE não é alterada

Quadro XI – Posições dos participantes da audiência *Rui pedreiro* antes e depois da ameaça

4.3 Análise audiência *Banco Previdência*

Na audiência *Banco Previdência*, a reclamação de Lúcia refere-se à má administração do dinheiro investido por ela na instituição representada por Rui. Na negociação realizada nesta audiência, há duas posições conflitantes, a da reclamante Lúcia e a do reclamado Rui. Enquanto ela defende o mau investimento, inclusive insinuando que estava sendo roubada; ele sustenta que o banco está agindo corretamente na administração do dinheiro. É o reclamado o primeiro a apresentar sua posição, como pode ser observado no excerto abaixo:

Excerto (1) – Posição do reclamado

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
06	Rui	nós temos aqui a idade da aposentadoria é de	1 POSIN
07		sessenta e dois anos, que hoje a idade atual	
08		sessenta e um, o valor atual da aplicação em	
09		<u>vin</u> te e dois do onze foi a data de <u>ontem</u> , até	
10		<u>ontem</u> . Corrigida, cento e sessenta e cinco mil	
11		reais. aonde foi TOTALmente agrupado, todos os	
12		valores que foram feitos, e mais os depósitos	
13		<u>mensais</u> , que até agosto eram de <u>dois mil</u> e oitenta	
14		e <u>o:ito</u> , até agosto de dois mil e um e nós então	
15		fizemos as <u>projeções</u> , reserva total projetada até	
16		agosto de dois mil e um, <u>o:nde</u> nós apresentamos	
17		com seis por cento, com dez e- <u>com</u> quinze por	
18		cento. Por quê? porque <u>hoje</u> nós estamos com	
19		<u>acumula:do</u> até a:- o mês de outubro, de <u>quatorze</u>	
20		<u>por cento</u> . ma:is, como existem as oscilações, nós	
21		fizemos variações de- é: ren[dimento . ()]	

No excerto (1), é possível identificar a posição inicial implícita de Rui: a de que o banco está gerenciando o dinheiro da cliente devidamente, entretanto qualquer instituição financeira trabalha com previsões, não podendo saber ao certo quanto irá render, visto que o prazo de contribuição à previdência privada feita pela reclamante só se encerra no ano seguinte ao que ocorre a audiência.

Excerto (2) – Posição da reclamante

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
105	Lúcia	[a q u e s t ã : o] é, que se esse dinheiro	1 POSIN
106		está ((problema com a fita)emprega:do, está <u>lógico</u>	
107		>não vai ficar <u>parado</u> numa instituição financeira<	

108		esse dinheiro teria que <u>render</u> alguma coisa. ele não	
109		RENDEU. vocês só dele tiraram e,	
110	Ana	[() e são cinco por cento, né?]	-
111	Lúcia	é. (barulho externo)	-
112	Ana	dos quatro mil reais, dariam duzentos reais?	-
113	Rui	isso. =	-
114	Lúcia	=isso.	-
115	Ana	duzentos reais. quanto que a senhora falou que tá de	-
116		saldo?	-
117	Lúcia	três oitocentos e vinte oito. o que eu quero chegar	-
118		é [o seguinte.]	-
119	Ana	[ele rendeu]vinte e oito, foi tirado duzentos, mas	2 EVIDÊNCIA
120		rendeu vinte e oito reais só.=	-
121	Lúcia	=só.	-
122	Ana	o que dá:: o quê?	-
123		(2.5)	-
124	Ana	um por cento?	-
125	Rui	é. porque é a média, né? é um ponto dois. porque é a	3 JUSTIFICAÇÃO
126		média dá: [()]	-
127	Lúcia	[então eu estou]pagando, (1.2) e gente	4 POSRE
128		está roubando.(0.2) o meu dinheiro na realidade não	-
129		está rendendo.=	-
574	Lúcia	[eu não sei onde] foi parar esse dinheiro. (2.0)	5 POSAS
575		COMO ela:- o QUÊ que rendeu, aonde estava, (1.5) e é	-
576		isso que tá me interessando. saber qual o paradeiro	-
577		dos meus trinta mil rea:is, de ju[nho até	-
578		outubro,]	-

No excerto (2), no MA 1, a reclamante apresenta sua posição de que o dinheiro investido no banco não rendeu, logo não está sendo bem administrado. Essa mesma posição se repete no MA 4, no qual posiciona a instituição como má administradora, pois os rendimentos não são satisfatórios.

Além de não render, como a reclamante migrou de um investimento para outro, houve um período no qual não era possível acessar os extratos com os rendimentos, por isso, no turno 5, Lúcia acrescenta uma posição a de que seu dinheiro foi desviado sem o seu consentimento e, por isso, deseja saber o paradeiro do que foi investido. Essa posição torna-se, no curso da interação, mais relevante do que a própria POSIN.

Excerto (3) – Sustentações do reclamado

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
22	Rui	com seis dez e quinze por cento. essa re:nda, é	1 EVIDÊNCIA
23		uma- ela renda vitalícia com uma proteção de vinte	
24		anos, na sua falta. Ocorrendo, a-(outra) imediata	
25		aposentadoria dela iniciada, a partir de agosto de	
26		dois mil e um, se assim vier a faltar, parece que	
27		a sua ne- sobrinha, não é isso?	
28	Lúcia	meus filhos.[eu moro na]minha mãe.	-

29	Rui	[com os filhos.] eles passariam a	
30		receber isso, protegidos durante vinte anos. no	
31		valor de <u>renda</u> . <u>então</u> , dentro dessa projeção, essa	2 EVIDÊNCIA
32		projeção ho:je até quinze por cento que dá >mil	
33		cento e sessenta e quatro reais,< e com o valor	
34		hoje já,	
35		(1.2)	-
36	Rui	dentro dos seus depósitos. projetado com as- nós	
37		fizemos- correções, por por mais- por mais nove	
38		meses.e: abaixo, eu acrescentei <u>ma:is</u> (0.2)	
39		projeções de que- maneira, aportes periódicos	
40		médios de treze mil reais (0.2)<de novembro, a	
41		agosto de dois mil e um >isso totalizando, a esses	
42		aportes (0.2) <u>caso</u> venham a ser feitos, de cento e	
43		vinte e dois mil reais, com <u>mais</u> o valor projetado	
44		ú:nico, lá da parte de cima, cento e oitenta e	
45		qua:tro, projetado <u>até</u> agosto de dois mil e u:m,	
46		mais o projetado <u>do mensa:l</u> , que é o que está	
47		sendo debitado mensalmente <u>todo dia</u> vinte e	
48		cinco,(0.3) <u>teria</u> <u>mais</u> <u>dezoito</u> mil.	
49		totalizando,(0.3)no <u>total</u> geral projetado <u>até</u>	
50		ago:sto de dois mil e um, caso venha sendo feito	
51		esses aporte periódicos, de total de >trezentos e	
52		vinte e cinco mil reais.< <u>isso</u> daria, aqui nos	
53		<u>valores de ho:je</u> , tá? <a <u>renda</u> (0.2)assim,(0.2)	
54		desejada >da dona <u>lúcia</u> , de>mil oitocentos e	
55		cinquenta e sete reais.<aqui embaixo, nós	
56		colocamos,>que as hipóteses aqui arredondadas são	
57		apenas <u>simulações</u> ,<(0.2)né? não sendo constituído	
58		portanto em <u>garantia</u> ou <u>promessa</u> de renda futura.	
59		porque isso depende muito <u>do</u> mercado. ele poderá	
60		dar menos, ou dar MA:[IS]	
61	Lúcia	como já deu mês passado menos.=	4 REFU
62	Rui	=como deu o IGPM menos,(0.2)no mês passado. só que	
63		a:: a sua hoje aposentadoria, ela já não está mais	5 JUSTIFICAÇÃO
64		com o rendimento meno:r=	
65	Lúcia	=mas mesmo assim, vocês me deram rendimento menor.	6 REFU
157	Rui	=a senhora não vai mais pagar cinco por cento de	
158		taxa administrativa. a senhora só vai pagar por	
159		esse depósito agora no dia vinte e cinco. a partir	
160		do dia vinte e cinco de dezembro, a senhora vai	
161		cair para uma taxa de um e meio, que será cobrado	
162		sobre as suas contribuições. mediante, da sua- do	
163		seu montante hoje,=	7 EVIDÊNCIA
678	Lúcia	=sim. a [benéfica que o banco está me fazendo não	
679		é benéfica]	8 REFU
682	Lúcia	=foi combinado comigo [em ju]nho =	
687	Rui	[sim mas eu não estou dizendo] aqui	
688		que [é um >benefício. é um benefício que a senhora	
689		atin]giu	9 ACEI

No excerto (3), no turno 1, Rui mostra que a cliente fez um bom investimento, por meio de evidência demonstra que a aposentadoria é vitalícia e no caso da morte dela, os beneficiários receberiam por vinte anos. Essa mesma estratégia se repete nos turnos 2, 3

e 7. Sendo que nos turnos 2 e 3, ele ressalta o valor do rendimento mensal que será pago a Lúcia, ressaltando que se trata de uma projeção; e, no 7, ressalta um benefício oferecido pelo banco, a redução da taxa administrativa, o que é refutado pela reclamante como um benefício, é algo de direito, segundo ela, conforme previsto em contrato, como comprova o turno 8. Essa informação é confirmada por Rui no turno 9.

No MA 5, Rui justifica o fato de o rendimento não ter sido o esperado, mencionando o tipo de investimento. A justificação deve-se ao fato de poder ser recuperada a conjunção “porque” no início da unidade. No MA 6, Lúcia refuta a afirmação de que seu dinheiro não está mais aplicado em investimento de rendimento menor, pois, ao contrário do que esperava, não passou a receber mais.

Excerto (4) – Sustentações da reclamante

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
69	Lúcia	aliás não <u>houve</u> rendimento. Meu dinheiro minGUÔ.	1 EVIDÊNCIA
70		(1.2)	-
71	Lúcia	em vez de aumentar.	2 EVIDÊNCIA
72	Rui	aonde que a senhora tá tirando	-
73		[essas comparações?]	
74	Lúcia	[no mês de ouTubro] (0.3) vocês me mandaram o	3 NARRATIVA
75		seguinte,	
77	Lúcia	isso aqui ó:, mês de outubro, não constava nem trinta,	
78		nem cento e trinta	
80	Lúcia	então, eles tinham me:- é: eles tinham quatro mil	
81		reais dos quatro mil, eles tiraram u:m carregamento	
82		que é os cinco por cento[deles da ad]ministração,=	
83			
85	Lúcia	me tiraram uma contribu- a:: um::	
86	Lúcia	bom, no total aqui dos quatro, eu fiquei com três	
87		oitocentos e vinte oito.	
88	Rui	isso descontando a ta[xa] administrativa.()	-
89	Lúcia	[é.]	-
90	Rui	=de [cinco por cento.]	-
91	Lúcia	[quer dizer,]não houve rendimento. se a daqui	4 EVIDÊNCIA
92		projeção for <u>esta</u> , você imagina com quanto eu vou	FORMAL
93		estar a um ano.	
94		(1.2)	-
95	Lúcia	porque eu estava com quatro, e fiquei com três e	5 JUSTIFICAÇÃO
96		oitocentos. =	
122	Ana	o que dá:: o quê?	-
123		(2.5)	-
124	Ana	um por cento?	-
125	Rui	é. porque é a média, né? é um ponto dois. porque é a	6 JUSTIFICAÇÃO

126		média dá: [()]	
127	Lúcia	[então eu estou]pagando, (1.2) e gente está	7 POSRE EVIDÊNCIA
128		roubando.(0.2) o meu dinheiro na realidade não está	
129		rendendo na proporção do que eu pago.=	
137	Rui	=mas o mercado aí ninguém tá fu[gindo à regra]	8 EVIDÊNCIA

No excerto (4), nos turnos 1 e 2, Lúcia, por meio de evidência, sustenta sua posição de que o dinheiro não está sendo bem investido. Ela comprova esse ponto de vista também por meio de narrativa no turno 3, ao demonstrar que dos R\$ 4.000,00 investidos por ela, restaram R\$ 3.828,00, essa mesma ideia é usada pela reclamante no turno 5, mas apresentada como uma justificção.

No turno 4, por meio de uma evidência formal (entimema) hipotética, Lúcia quer demonstrar que nas proporções dos rendimentos, ela terá recebido muito pouco de juros. Nesse MA, é possível recuperar o seguinte entimema: se a projeção de rendimento for esta, então o rendimento será pouco.

Também em 7, Lúcia reafirma que o dinheiro não está rendendo, além de repetir sua posição de que o banco não administra bem seus investimentos, “[então eu estou]pagando, (1.2) e gente está roubando.”. Rui continua sustentando sua posição de que o banco não está fugindo à regra de mercado, por meio de justificção (6) e evidência (8).

Excerto (5) – Ameaças da reclamante

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
737	Lúcia	[que o di]nheiro ia chegar na minha	1 AMEAÇA JUSTIFICAÇÃO
738		conta, (.) ele iria chegar eu tenho certeza,	
739		porque nenhum funcionário do banco x que é o maior	
740		banco particular do brasil, ousaria (.) pegar o	
741		dinheiro de um cliente e em determinada época.	
742		pelo menos quando ele reclamasse. não recolocasse	
743		à disposição dele. isso eu não teria- <u>não</u> tinha	
744		<u>dúvida</u> , quanto a isso. principalmente que eu tinha	
745		<u>recibos</u> .(.) <u>agora</u> o que tá me interessando, e o	
746		que eu não posso não vou deixar pra trás, é saber	
747		<u>onde</u> ficou o meu dinheiro, de junho, até outubro	
748		os trinta mil, <u>onde</u> ficou, o que rendeu, e <u>porque</u>	
749		rendeu. e o dinheiro que era cento e vinte e	
750		poucos reais, <u>onde</u> ficou, o que rendeu, isso eu	
751		não abro mão. (.) porque se não tiver condições de	
752		ser feito aqui, eu vou pra outra instância.	
754	Lúcia	do: [da: da justiça]	

755	Ana	[mas eu não sei se há] condições de fazer	-
756		correções pra trás há?	
757	Lúcia	lógico [que sim!]	-
758	Ana	[saber: a:] evolução do dinheiro? =	-
760	Lúcia	= é só o juiz mandar (.) que eles vão ter [que	2 AMEAÇA
761		(me dá isso)]	
762	Rui	[<u>não</u> isso daí é a-] representação <u>desse</u> estudo,	3 ACEITE
763		isso daí é: coisa que pode ser solicitado, <u>só que</u>	
764		até então, o que tinha sido combinado [aqui,] era	
765		de trazer: =	
767	Rui	=ao:nde esta:va, e as correções atualizadas.	
768		agora, pega é: é eu solicitar <u>minha</u> matriz que	
769		me- mande=	
771	Rui	[a evolução de::s]de maio. o saldo	
772		que tinha em maio. com as correções de maio pra	
773		cá, isso é só soli- é [só:	
775	Rui	[so]licitar e: trazer =	

No excerto (5), turno 1, Lúcia recupera a posição associada, segundo a qual o banco omitiu os rendimentos do montante depositado anteriormente, cujo montante ela deseja conhecer. Nas linhas 751 e 752, a reclamante ameaça levar o caso para outra instância caso não consiga obter, por meio do PROCON, essa informação.

Embora a ameaça apareça como uma justificção, “porque se não tiver condições de ser feito aqui, eu vou pra outra instância.”, o efeito dela é, para empresa que Rui representa, algo negativo, visto que teria mais gastos com honorários de advogados, um transtorno judicial desnecessário. Como observa Gales (2015), um enunciado que apresenta resultados negativos para que o recebe, já caracteriza a ameaça.

No turno 2, com outras palavras, a reclamante repete a ameaça. Imediatamente no turno seguinte, o reclamado concorda que é possível obter as informações e fornecê-las para a cliente, basta ser solicitado. Essa audiência termina com a promessa de que a reclamante irá receber as informações que deseja.

O quadro abaixo demonstra que nesta audiência a ameaça dirige-se a posição associada defendida pela reclamante:

POSIÇÃO DO RECLAMADO o banco está gerenciando devidamente o dinheiro	POSIÇÃO DA RECLAMANTE o banco não está gerenciando bem o dinheiro
POSAS não é possível ter acesso aos extratos detalhados	POSAS quer os extratos com os rendimentos detalhados
AMEAÇA DA RECLAMANTE (implícita) levar o caso para outra instância se não tiver acesso ao detalhamento dos rendimentos	
POSIÇÃO DO RECLAMADO compromete-se em conseguir os extratos	POSIÇÃO DA RECLAMANTE aceita receber, posteriormente à audiência, os extratos

Quadro XII – Posições dos participantes da audiência *Banco Previdência* antes e depois da ameaça

4.4 Análise audiência *Banco Sul*

Na audiência *Banco Sul*, a reclamação de Lucas refere-se ao fato de ter sido obrigado, pelo banco, a contratar um seguro para poder conseguir o empréstimo do qual precisava. Na negociação realizada nesta audiência, a posição defendida pelo reclamante consegue o apoio da mediadora, Ana. De modo que ambos defendem que houve imposição por parte do banco, caracterizando venda casada. Já o representante do banco, Rui, defende que não se trata de operação casada, mas sim de uma oferta, esta aceita pelo cliente. No início da audiência, é a mediadora quem primeiro apresenta a posição do reclamante, como pode ser observado no excerto abaixo:

Excerto (1) – A construção da posição do reclamante

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
16 17 18 19 20	Ana	a reclamação dele aqui, é que ele:: (0,5) é::, - foi junto ao banco sul, requerer um empréstimo, (0,5) e foi:: obrig-, => uma das condições pra ele conseguir um empréstimo, foi obrigado a adquirir o seguro. =	1 POSIN NARRATIVA
30 31 32 33 34 35 36	Ana	[então ele veio] ao procon nos questionar, porque a intenção dele não era fazer o seguro, ele não- não tá interessado no seguro, (0,8) mas ele se viu obrigado a assinar o contrato do seguro, pra conseguir a liberação do empréstimo, que: que foi o motivo que o levou ao banco. [entendeu?]	
66 67 68	Ana	só que a alegação dele, é que não foi oferecido (0,5) foi imPOSTo (0,8) pra ele conseguir o empréstimo, ele teria que assinar o seguro. =	

70	Ana	=senão fizesse o seguro, ele não teria conseguido o [em]préstimo.=	2 POSRE
71			
73	Ana	=por isso nós chamamos essa-, foi o que foi passado pra nós. (0,5) pelo: reclamante.	
74			
75		(0,5)	
76	Ana	que o seguro aqui, foi uma imposição, para se fazer o empréstimo (0,5) então aí, (0,5) taria configurado a venda casada. =	3 POSIN NARRATIVA
77			
78			
166	Lucas	eu a- eu assinei pelo seguinte, eu assinei, (.) não porque eu estava de acordo. tanto que eu falei do com ela, umas duas vezes. (.) "eu não quero," (barulho externo) >ela falou< "olha então que a partir momento que eu que eu não quero, (.) eu falei umas duas vezes com ela ela já ("então pode deixar que vou") com ela, ela foi e chamou a outra pessoa, pra me explicar, o seguro. (.) então eu entendi o seguinte, se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me emprestar o dinheiro.	
167			
168			
169			
170			
171			
172			
173			
174			
175			

No excerto (1), na primeira fala, a mediadora, via narrativa, implicitamente, apresenta a posição do reclamante (POSIN), a de que se trata de venda casada, pois ele foi obrigado adquirir um seguro para conseguir o empréstimo do qual precisava.

Já nas linhas 66-78, a mediadora recupera essa posição (POSRE) de forma mais explícita, o uso do adjetivo "imposto", na linha 67 e o fechamento do turno, "taria configurado a venda casada. =", nas linhas 77 e 78 comprovam a tese defendida pelo reclamante. Este, porém, só se posiciona nas linhas 166-175.

No turno 3, Lucas relata o ocorrido no dia que assinou o contrato do seguro. Ele interpretou como imposição, pois mesmo diante de sua recusa, a funcionária do banco chamou a atendente encarregada pelo seguro para transmitir-lhe explicações, como precisava de dinheiro, o reclamante aceitou contratar o seguro. Nota-se que o raciocínio de Lucas se dá por meio de um entimema, "se P, então Q", "se (P) eu não fizer o seg- o seguro (.) (ENTÃO) eles não vão me emprestar o dinheiro.(Q)".

Excerto (2) – A construção da posição do reclamado

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
37	Rui	[é , o::] o que eu tenho pra dizer a você, é o seguinte.(0,5)com relação ao que nós recebemos um relato do procon, (0,5) tá? tava: dando:: a entender, que fosse operação casada não é operação casada.	1 RECH POSIN
38			
39			
40			
41			
42		(0,5)	-

43	Rui	acho que todas as instituições financeiras, hoje,	2 FATO
44		tem os seus produtos a oferecer. =	POSAS
45	Ana	=humhum.=	-
46	Rui	=tá? Todas. =	3 FATO
47	Ana	=humhum. =	-
48	Rui	=é::: a partir do momento, em que o cliente	4 POSAS
49		proCura-nos, a-, a-, a-, a-, um empréstimo, com	
50		certeza, eu acho que qualquer lugar, quer vender o	
51		peixe dele. =	
52	Ana	=claro. =	5 ACEI
53	Rui	=entendeu?	-
54		(0,5)	-
55	Rui	então o quê que cê oferece. oferece o produto, mas	6 FATO
56		(0,5) os produtos do banco, não é: camisa, não é	
57		calça.	
58		(0,5)	POSAS
59	Rui	não é sapato.	
60	Ana	claro. =	7 ACEI
61	Rui	=são::, são:: (0,5) esses seguros, são	8 FATO
62		previdências, são coisas que trazem rentabilidade	
63		pro cliente.	
64	Ana	tá. =	-
65	Rui	tá?	-

O turno 1, inicia-se com um MA de rechaço, Rui nega que se trate de venda casada. Ao negar que se trata de operação casada, implicitamente, Rui defende, como posição inicial, esta negativa: “não é operação casada.”.

À posição inicial do reclamado é associada, ao longo dos turnos 2, 4 e 6, a ideia de oferta e, para isso, faz uso de formulação extrema, ao se referir a oferta de produtos como uma prática de todas as empresas. Por meio da analogia, Rui compara os produtos vendidos pelo banco a outros produtos, e, assim, como qualquer comércio, “quer vender o peixe dele.”.

No turno 3, Rui interpreta a prática como recorrente em qualquer instituição, usando mais uma vez o quantificador universal “todas”, apontado por Cunha (2009) como marca de formulação extrema. Tal fato serve de fundamentação para sua posição associada, a de que se trata de uma oferta. E, no turno 8, ainda apresenta as vantagens, destacando que os produtos do banco são bons para os clientes “são coisas que trazem rentabilidade pro cliente.”. Desse modo, posiciona a instituição que representa como uma empresa idônea, que apenas ofereceu um produto ao cliente.

Embora a construção da posição associada (POSAS) de Rui seja interrompida com movimentos de aceite por parte da mediadora, 5 e 7, ela parece não concordar com a posição do reclamado e alinha-se à posição do reclamante, como pôde ser percebido no excerto (1).

Excerto (3) – Sustentações do reclamado

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
79 80 81 82 83	Rui	é o: que: o que eu posso dizer a ele é o seguinte. (0,5) pra ele pedir o cancelamento, ele pedir o cancelamento, (0,5) agora com relação a: as duas parcelas que já lhe debitadas, isso aí não tem como ser retroagido.	-
84		(0,5)	-
85 86 87	Rui	por quê? é:: porque a partir do momento, em que ele:: aceita (0,5) o-, o-, o débito, (0,5) é porque ele assinou o contrato.=	1 JUSTIFICAÇÃO
98 99 100 101 102 103 104	Rui	[eu particular]mente:: é (.) a gente vê muito na televisão, < que:: (.)é: os bancos, (.)obrigam os clientes,> a fazerem o produto,(.)tá? (.) eu digo porque é a minha instituição financeira. (.)e a minha agência no caso, eu nunca PERcebi isso. (.)e olha que eu sou, um dos gerentes administrativos da agência.(.)tá? =	2 TESTEMUNHO
111 112 113 114 115 116 117 118	Rui	=num- é >não não não< não existe esse hábito.(.) por quê? justamente pra coibir, esse tipo de que problema que a gente tem aqui.(.) ir no PROCO:N, ir na justiça cível, (.)é o que a gente vem evitando muito. por quê? a gente acaba,(.)é: perdendo TEMPO EM SÍNTESE, porque a gente tem se deslocar do- do local de trabalho, pra vim aqui(.) falar sobre: sobre esses casos. =	3 JUSTIFICAÇÃO
176 177 178 179 180 181 182 183 184 185	Rui	eu vou sugerir a você, que se você algum dia você tiver em alguma outra instituição chegar e impor financeira, entendeu? se você for abrir uma conta, ou fazer um empréstimo, o que for,(.) se alguém isso pra você, você chame um gerente, que com certeza, a: as as pessoas que estão instruídas pra administrar a agência, elas não vão acatar isso. mesmo que seja (.) é: bom pra pra organização deles. Isso não não vai ser feito (.) porque: a gente sabe, que isso não pode ser feito. =	4 NARRATIVA JUSTIFICAÇÃO

No excerto anterior, vimos que o reclamado utiliza a analogia para apresentar fatos que fundamentem a posição associada. Neste excerto, apresentaremos as sustentações relacionadas à posição inicial.

Nas linhas 79-83, Rui aconselha o reclamante a pedir o cancelamento do seguro e se nega a ressarcir as parcelas já debitadas, o que demonstra que a posição inicial do reclamante não foi aceita. Isso confirma a inflexibilidade prevista quando uma das partes faz uso de formulações extremas, conforme Cunha (2009).

Como Rui havia dito anteriormente, o consumidor aderiu ao seguro livre e espontaneamente. No MA 1, Rui sustenta, via justificação, a posição de que não se trata de venda casada, uma vez que houve a aceitação por parte do consumidor.

Já no turno 2, é o testemunho que serve como sustentação para posição inicial de Rui, pois se ele, sendo gerente, nunca presenciou casos de venda casada, é porque estes não ocorrem nas agências. Cabe destacar que o testemunho se realiza por meio da indução, uma vez que de uma agência em particular, aquela que Rui trabalhar, é extraída uma conclusão geral.

No turno 3, o reclamado, mais uma vez, faz uso da justificação, o motivo pelo qual a venda casada não ocorre, segundo ele, é para evitar o desperdício de tempo para resolver os problemas judiciais acarretados pela prática.

Por fim, no turno 4, por meio de uma narrativa hipotética, Rui sustenta a tese de que o banco representado por ele não pratica venda casada, terminando o turno com uma justificação, o conhecimento da ilegalidade seria a razão para que esse tipo de operação não seja realizada.

Excerto (4) – Ameaça sofrida pelo reclamante

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
125 126 127	Lucas	ahah fui fazer fui fazer o empréstimo, não é? (.)aí (.) fui abrir a pra abrir a conta, eu já- eu já tinha. uma conta	1 NARRATIVA
129 130	Lucas	=e eu num as- não sabia (.)porque a:: eu trabalho na loja américa, =	
132 133 134 135	Lucas	=então, (.) eu achei que quando eles, passaram a cart- a carta salário, (.) eles tinham anulado a minha conta. (.) (aí ela falou) "você tem uma conta aqui". =	
136	Ana	=hum =	-
137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150	Lucas	aí (ela falou)"olha, temos um seguro aqui," seguro não. ela falou saúde. (.)"temos um plano de um saúde," (.)entendeu? e "é bom que você faç-" (eu falei assim) "eu num quero, porque eu já tenho plano de saúde, eu já te- eu já tenho. no no: momento" eu num falei que eu tinha: um seguro de vida. (.) eu tenho que um seguro de vida em grupo, (.)pela emp- pela empresa também. Aí, eu no dia eu falei assim ó, "eu num quero porque, (.) aí ela falou assim "aí vai fica difícil" (.)não é? aí eu falei com ela assim, "então se se eu: então quer dizer que: eu sou obrigado." eu falei né, com ela "eu sou obrigado a fazer," ela falou "não. não é bom usar esses te:rrmos." aí ela foi e chamou a: a	2 NARRATIVA AMEAÇA

151		a menina do seguro, pra me explicar, não é? talvez	
152		eu não tô explicando direito pra ele, (.) aí como	
153		eu estava precisando do dinheiro, eu fui,	
154		assinei(.) o cont- o contrato, não é? o::: o	
155		seguro.	
156		(2.0)	-
157	Ana	você: ela deu a entender, que se você não fizesse	
158		o seguro, ela não libe- [não]=	-
159	Lucas	[é]	-
160	Ana	[libera]ria [o: o]	-
161	Lucas	[é é] [é é] deu a entender que sim.()aí	3 AMEAÇA
162		vai ficar difícil, então.	

Diante da recusa do reclamado em aceitar a posição apresentada pela mediadora, esta pede que o próprio reclamante relate o ocorrido no dia da assinatura do contrato.

Desse modo, o excerto (4), inicia-se com uma narrativa. Durante o relato, marcado pelo número 2, Lucas reproduz o discurso da funcionária do banco que o atendeu. Ao se negar contratar o seguro oferecido, o reclamante se vê ameaçado a fazê-lo, como comprova o discurso reportado: “aí vai fica difícil”. Nas linhas 147-148, ele tenta confirmar se tratava-se de imposição, o que viria a se tornar, na audiência, a posição defendida, mas esta não é confirmada pela atendente.

Como mencionado nos pressupostos teóricos deste trabalho, Ferreira (2007) também reconhece na pergunta da atendente uma ameaça implícita que, na audiência, aparece via discurso reportado.

A ameaça da atendente pode ser entendida como uma ameaça do tipo condicional diretivo-comissiva, nos termos de Salgueiro (2010), cuja intenção é conseguir a adesão ao seguro pelo cliente. Tal enunciado é interpretado como ameaça, pois o efeito negativo seria não conseguir o empréstimo.

No turno 3, Lucas repete a fala da atendente entendida como ameaça, estratégia que sustenta sua posição inicial. A mediadora legitima a ameaça sofrida pelo reclamante e a usa como estratégia na tentativa de estabelecer acordo entre as partes, como abordado no excerto seguinte.

Excerto (5) – Sustentações / legitimação da ameaça pela mediadora

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
190	Ana	=eu acho que diante da denúncia dele, ele tá aqui	
191		confirmando o:, não é? o que foi: o que foi forçado	1 REFU
192		lá na hora, o banco deveria, (.) devolver as duas	AMEAÇA

193		parcelas que já foram pagas =	
194	Rui	=tá =	-
195	Ana	=porque:: <ele se sentiu pressionado a fazer.>=	2 JUSTIFICAÇÃO
196	Rui	=humhum.	-
197	Ana	entendeu? ele ele adquiriu um produto que ele <u>não</u>	3 POSRE
198		<u>queria</u> ,(.) pra poder conseguir o outro que ele	
199		<u>queria</u> . [então]HOUve uma pressão. =	
200	Rui	=eu vou pedir a você, pra você fazer o seguinte	4 ACEITE
201		então,(.) você lembra o nome da pessoa, que fechou	
202		o seguro pra você?	
204	Lucas	selma é::	-
205	Rui	então tá. você vai procurar a selma, e vai pedir o	5 ACEITE
206		cancelamento. (.) tá? e:: e o:: (.)no que ela falar	
207		já pra você que não será feito o cancelamento, aí	
208		você vai mandar ela procurar o rui. (fala) "olha,	
209		tive hoje uma audiência com o rui." você vai lá	
210		HOJE, tá? (porque hoje lá foi o dia inteiro) você	
211		vai: procurar por ela,(.) pede pra ela, pra ela	
212		entrar em contato comigo,(.) que eu vou pedir <u>de</u>	
213		<u>imediat</u> , o cancelamento disso aí, hoje. é: e	
214		(barulho externo) quanto ao ressarcimento, o	
215		ressarcimento dessas duas parcelas pra você, é: eu	
216		não vou garantir agora, porque nós não fomos	
217		ressarcidos. (.)tá? mas eu peço a você um prazo de	
218		<u>Quinze dias</u> , tá? pra que a gente faça o	
219		ressarcimento das seguintes parcelas pra você, (.)	
220		<u>sem correção nenhuma</u> (.)foi dois e- foi dois e	
221		oitenta e cinco? nós vamos creditar pra você os	
222		doze e oitenta e cinco de duas vezes.	

No excerto (5), a mediadora retoma o relato do reclamante, turno 1, considerando-o como denúncia, com isso, Ana refuta a posição do reclamado e sustenta a tese de venda casada.

Como o consumidor tem proteção legal, prevista no CDC, contra práticas impositivas, é possível interpretar a fala da mediadora como uma ameaça também, uma vez que ela não concorda com a POSIN, nem a POSAS de Rui, a instituição que este representa poderá responder, em outra instância, pelo crime cometido. O efeito negativo seria mais gastos e perda de tempo, que, como o próprio Rui apontou, é um problema para a instituição.

No turno 2, a mediadora ainda apresenta uma justificativa para o ressarcimento das parcelas, legitimando a posição defendida pelo reclamante. E, no 3, ocorre a repetição dessa posição.

De modo que, nos turnos 4 e 5, Rui se compromete com o cancelamento do seguro, bem como o ressarcimento das parcelas em um prazo de quinze dias.

O quadro a seguir resume a relevância que a ameaça assume na audiência:

POSIÇÃO DO RECLAMADO não houve imposição o banco ofereceu um produto	POSIÇÃO DO RECLAMANTE houve imposição venda casada
AMEAÇA DA ATENDENTE DO BANCO (implícita – via discurso reportado) não conceder o empréstimo se não fizer o seguro	
MEDIADORA AMEAÇA DENUNCIAR A VENDA CASADA o reclamante foi obrigado a contratar o seguro para conseguir o empréstimo	
POSIÇÃO DO RECLAMADO compromete-se com a devolução das parcelas já debitadas e em ajudar na realização do cancelamento	POSIÇÃO DO RECLAMANTE aceita o acordo

Quadro XIII – Posições dos participantes da audiência *Banco Sul* antes e depois da ameaça

4.5 Análise audiência *Brasimac*

Na audiência *Brasimac*, a reclamação de Diana refere-se aos problemas apresentados pelo aparelho de som comprado por ela. Na negociação realizada nesta audiência, há duas posições conflitantes. De um lado, a reclamante, Diana, deseja devolver o aparelho e ser ressarcida das parcelas já pagas. Do outro lado, o gerente da loja, representando um dos reclamados desta audiência, oferece a troca do som por outro. No início da audiência, é a reclamante quem primeiro apresenta sua posição, como pode ser observado no excerto abaixo:

Excerto (1) – A construção da posição da reclamante

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
153	Mário	é doutora: vamos- vamos ser prático=	-
154	Neusa	=é=	-
155	Mário	=a gente tá- a gente tá discutindo aqui o sexo dos	-
156		anjos. o quê que a doutora- o que que a dona diana	
157		tá querendo,	
158	Neusa	senhora diana	-
159	Diana	eu queria a devolução do dinheiro, o dinheiro é: =	1 POSIN

A audiência *Brasimac* é iniciada pela troca de informações entre a estagiária do PROCON, Tânia, e a mediadora, Neusa. Nessa parte, a estagiária relata as dificuldades da consumidora, Diana, em resolver o problema de um aparelho de som que, por quatro vezes, esteve na assistência técnica, sem ser solucionado, tendo sido convocados para a

audiência, tanto a loja que vendeu o produto, representada pelo gerente, Pedro, quanto a assistência técnica, representada pelo advogado, Mário, e pelo atendente Ivo.

Esse longo período, em que a mediadora procurou se inteirar sobre o problema, não é pertinente para a análise, por isso foi ocultado.

Desse modo, o excerto (1), é iniciado pelo advogado da assistência técnica, ao interromper o relato realizado inicialmente, abre espaço para a apresentação, na linha 159, da posição inicial da consumidora: a devolução do dinheiro já pago (POSIN).

Excerto (2) – A construção da posição do reclamado representante da empresa

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
229 230 231 232 233 234 235 236 237 238	Pedro	deixa eu falar:, eu tô ouvindo aqui mais a gente quer servir bem. eu assumi a loja lá no mês sete, a senhora não gostaria por exemplo de ir na loja, e escolher um aparelho, nós temos lá experiente, outro modelo, outra potência, pra gente resolver. a gente faria por exemplo uma troca, a senhora pagou os- os valores que a senhora pagou consideraria como entrada na nova compra, e <u>você</u> escolhe outro produto >por exemplo,< tem experiente, tem da aka, tem,=	1 POSIN
239	Mário	=da marca que o senhor quiser.	-
240 241	Pedro	porque aí o senhor escolhe lá, vê o preço, a gente negocia porque [pra ter uma coisa] porque	2 JUSTIFICAÇÃO
242	Mário	[>a proposta é boa, né?<]	-
243 244 245 246 247 248	Pedro	porque, no caso a gente tá entrando aqui- estamos no intermediário, né? nós somo- nós repassamos o produto no caso, né? nós negociamos, pra poder: tentar resolver o negócio. você pode olhar lá, a senhora escolhe o produto, o modelo, [a gente- o preço que tá] anunciado, né?= [não, mais eu não quero mais]	3 JUSTIFICAÇÃO
249	Diana		4 RECH
250 251 252	Pedro	=direitinho, aí de outra marca, a gente consideraria, o que foi pago como entrada na hora da compra	5 POSRE
253		(3.0)	-
254	Mário	você vê com ele=	-
255	Diana	=não. eu não quero.	6 RECH

Na audiência, como já mencionamos, há representantes tanto da assistência técnica quanto da loja que vendeu o aparelho de som, mas apenas este último apresenta sua posição acerca da reclamação: a troca do aparelho por outro, utilizando o valor já pago como entrada para a nova compra, conforme pode ser visto no turno marcado pelo número 1. Vale ressaltar que, nesse turno, Pedro posiciona a empresa que representa como conciliadora, disposta a resolver o problema da cliente.

No turno 2, inicia-se um MA de justificação que será complementado no turno seguinte. O fato de ser apenas um intermediário do produto limita o poder de oferta do reclamado.

Mesmo o reclamado garantindo o direito de escolha, a reclamante rechaça a posição dele, como comprova o turno 4. Após a repetição da posição (5), a consumidora ainda se mantém firme em não aceitá-la (6).

Excerto (3) – Sustentações da reclamante

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
73	Diana	[foram três vezes pra lá.]=	
75	Diana	=eu descendo de ônibus	
77	Diana	e eu descendo do ônibus [com o som]=	
79	Diana	=levan- aí eu não posso sair. tive até que pedir	
80		outra pessoa pra ficar no meu lugar. >eu pedindo	
81		sempre, incomodando <u>algum</u> colega meu de serviço	1 TESTEMUNHO
82		pra poder levar o som lá e buscar.<	
111	Diana	no- na primeira vez nesse- nesse tempo de um	
112		mês, eu desci com ele três vezes. (1.0) dentro	
113		de um mês. aí foi, eu levei ele pra casa >quando	
114		vi que eu ia pagar uma prestação que até tava	
115		atrasada (de um cliente que ela calculou lá) e	
116		tal< aí eu cheguei em casa o som tava com o	
117		mesmo defeito! não- aí- aí já tinha dado mais de	
118		trinta dias.	
257	Diana	[porque o rapaz no dia que ele]foi	2 JUSTIFICAÇÃO
258		lá:, foi super grosso com ele. >um tal de	
259		osvaldo o gerente lá< falou com ele que não ia	
260		nem devolver, nem trocar, nem fazer nada no som	
261		se ele quisesse era pra a gente procurar os	
262		direitos, é foi isso que a gente fez.	

Como visto no excerto anterior, durante a disputa, a reclamante rechaça a posição do reclamado. No excerto (3), durante a sustentação, ela não apresenta um repertório diversificado de MAs.

Basicamente Diana desiste do aparelho. Primeiro por causa dos transtornos causados, conforme testemunho apresentado no MA de número 1. Depois porque foi distratada pelo antigo gerente da loja, MA de justificação de número 2. De modo, que a reclamante se posiciona como cansada da situação e, por isso, a solução, para ela é

desistir do produto. O advogado da assistência técnica, mais adiante, usará esse posicionamento para persuadi-la.

Excerto (4) – Sustentações da mediadora em defesa da reclamante

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
322 323 324 325	Neusa	[no caso] se- se ela for pegar pelo artigo dois do código, o artigo fala sobre a devolução imediata, [() com correção monetária incluindo]=	1 EVIDÊNCIA LEGAL
326	Mário	[concordo, doutora concordo.]	2 ACEITE
327 328	Neusa	=perdas e danos, entendeu? no caso se a loja se recusar, a [a senhora entra com um- um]	3 EVIDÊNCIA LEGAL

Em defesa da consumidora, a mediadora apresenta um novo MA, a evidência legal, na tentativa de fundamentar a posição inicial da reclamante.

Com base no CDC, a posição da reclamante é um direito, como comprovam os turnos 1 e 3. Tanto que o advogado da assistência aceita a argumentação da mediadora (2). O final do turno 3 é interrompido pela reclamante que diz saber do seu direito de entrar na justiça, mas preferiu recorrer ao PROCON, por ser um meio mais rápido de resolução.

Excerto (5) – Sustentações do reclamado que representa a assistência técnica

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
346 347	Mário	ô seu josé, você vai ter que comprar um outro som mesmo, você não vai ficar sem o som seu josé	1 FATO
348	Diana	não mas aí- não é: aí eu compro em outra loja	2 REFU
349	Mário	(deixa esse negócio pra lá)	-
350		(2.5)	-
351 352	Pedro	você me dá oportunidade aqui pra te atender [bem lá e continua]	-
353 354 355 356	Diana	[não, até a vende]dora que: me atendeu eu conheço, ela compra muito lá na loja que eu trabalho, foi a rosângela, é um amor de pessoa [mas,]	-
357 358	Mário	[então] em atenção à rosângela e ao pedro que agora é o novo gerente.	-
359		(2.0)	-
360	Diana	ah mais eu não quero=	3 RECH
388 389 390 391	Mário	=isso demora- a ação judicial demora um ano, um ano e meio, e aí fica naquela lenga, lenga. o aparelho tá funcionando hoje, que é pior se o aparelho tivesse com defeito agora definitivo, o	4 FATO

392		aparelho tá funcionando hoje, isso que é o pior	
393		de tudo, [entend-]	

O advogado da assistência técnica baseia-se em fatos, como MA de sustentação, a fim de persuadir a reclamante a aceitar a posição apresentada pelo gerente da loja onde o produto foi comprado. Primeiramente, no turno 1, ele dirige-se ao marido de Diana, tentando convencê-lo de que trocar por outro som é um bom acordo, visto que o aparelho é algo que fará falta.

Mas é Diana quem, no turno seguinte, refuta a sustentação de Mário. Como mencionado no excerto (3), além do problema real com o aparelho, a reclamante também teve problemas com o antigo gerente e não quer fazer mais negócio com a empresa.

Mesmo apelando para o emocional, linhas 357-358, a reclamante rechaça, no turno seguinte, a possibilidade de vir a aceitar o acordo tal como foi proposto.

Ao apresentar dados factuais acerca de um processo judicial, Mário tenta convencer a reclamante de que é desnecessário prolongar a questão, visto que o aparelho está funcionando.

Excerto (6) – Ameaça do reclamado que representa a assistência técnica

Linha	Part	Turno de fala	Movimento Argumentativo
400 401 402	Mário	= [e for aprovado] que o aparelho tá funcionando, feito uma perícia, que o aparelho não tinha nenhum defeito, isso vai sê pre[judicial]	1 AMEAÇA
403 404 405	Neusa	[porque:] mas se for- mas se for o caso de provar que o aparelho não tem defeito, não vai ser ônus dela	2 REFU
406	Mário	[<cla:RO, cla:RO, cla:ro, lógico>]	3 ACEITE
413 414 415 416 417 418 419 420	Neusa	[p r o v a r]- provar que o aparelho tem defeito, no direito do consumidor, não somos NÓS consumidores que temos que provar que o aparelho tem defeito, são OS fornecedores que têm provar que o aparelho é ótimo, funciona, ou que no caso foi até um mau uso nosso, então no caso não é a senhora que tem que provar que tinha defeito. [no ca: so,]	4 CONTRA-ARGUMENTO
421 422 423 424 425 426 427 428	Mário	[não eu tô] pon- ponderando pra ela, doutora não é quem vai provar, quem vai deixar de provar, de quem é o ônus. tô ponderando pra ela, que: vai se discutir caso a empresa não queira devolver esse esse valor- eu tô até fazendo uma parte que não é minha, porque eu sou- eu sou advogado da áudio e vídeo não tenho nada a ver com a empresa.=	-

429	Pedro	=é.	-
430	Mário	deixar bem claro pra senhora, não tenho nada a	5 FATO
431		ver com a empresa. mas eu tô até me colocando	
432		porque: a senhora e eu sabemos o incômodo que é	
433		uma pendenga judicial=	
434	Neusa	=ah é extremamente cansativo porque [()]	6 ACEITE
435	Mário	[se ela tá]	7 AMEAÇA
436		se ela tá se achando cansada, desse vai e vem	
437		até vindo na fase do procon, [se- se- pa-]	
438	Neusa	[que é um fase]	8 ACEITE
439		extremamente rápida=	
440	Mário	=se- se passar pra fase judicial, a senhora vai	9 AMEAÇA
441		se sentir esgotada [porque,]	
442	Diana	[pois é.] eu não tenho tempo eu	10 ACEITE
443		queria que [desse pra resolver da melhor	
444		maneira.]=	
472	Mário	<nã:o dona diana.> a senhora não tá entendendo.	11 AMEAÇA
473		se a empresa falar lá, não vamos restitui, vamos	
474		brigar na justiça, a senhora vai ficar esperando	
475		um ano.=	
525	Diana	[tem jeito de você me dá o produto] no	12 ACEITE
526		valor que eu paguei?	

No turno 1, o advogado da assistência técnica afirma que o fato de a reclamante está reclamando de um aparelho que está funcionando como algo prejudicial. Esse sequência é apenas o início da ameaça que será concluída no turno 11.

A mediadora, no entanto, no turno 2, refuta, como base nos direitos do consumidor. Inclusive contra-argumenta no turno 4, desconstruindo o ponto de vista proposto por Mário. Tanto que este aceita a refutação dela em 3.

As pistas deixadas pela reclamante ao longo da audiência, em relação à demora para conseguir resolver o problema do aparelho, são utilizadas pelo advogado Mário no turno 5 para convencer Diana a aceitar o acordo já proposto pela loja – a troca por outro aparelho de som. O fato apresentado por ele tem o aceite da mediadora na linha 434.

Continuando a sequência de ameaças, turnos 7, 9 e 11, Mário pretende convencer, mais uma vez, Diana. É possível parafrasear essas ameaças utilizando a estrutura denominada de condicional diretivo-comissiva (SALGUEIRO, 2010): “se você não aceitar a proposta, terá que brigar na justiça e esta é demorada”. O resultado de não aceitar o acordo é exatamente o que a reclamante não deseja: continuar envolvida com o problema e perder um tempo do qual não dispõe.

De modo que, nos turnos 10 e 12, Diana concorda que não quer perder tempo e aceita o acordo, respectivamente. Portanto, a ameaça apresenta-se como estratégia bem

sucedida, pois a consumidora abdicou de seu poder de escolha, a ela facultado pelo CDC e aceitou a troca por outro produto.

O quadro abaixo ilustra como a ameaça interfere no curso da audiência:

POSIÇÃO DO RECLAMADO troca por outro aparelho de som	POSIÇÃO DA RECLAMANTE devolução do produto e ressarcimento das parcelas já pagas
AMEAÇA DO RECLAMADO (implícita) uma disputa judicial é mais cansativa que a fase do PROCON	
POSIÇÃO DO RECLAMADO aceita o acordo	POSIÇÃO DA RECLAMANTE troca por outro produto

Quadro XIV – Posições dos participantes da audiência *Brasimac* antes e depois da ameaça

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta seção está dividida em duas partes. Primeiramente, serão abordadas as questões presentes na introdução deste trabalho e que buscamos seguir durante a análise dos dados. Posteriormente, serão abordadas as contribuições e também as limitações, pois sabemos que esta pesquisa não esgota todas as possibilidades investigativas, embora possa contribuir com estudos futuros.

5.1 Resumo das proposições e resultados das análises

A presente pesquisa teve como objetivo geral investigar o uso de ameaças em audiências de conciliação do PROCON, contexto marcado pelo conflito entre as partes: reclamante e reclamado. Este estudo foi orientado por trabalhos no âmbito da argumentação interacional (SCHIFFRIN, 1987; GILLE, 2001 e VIEIRA, 2003; 2007) aliados a estudos sobre ameaças (SALGUEIRO, 2010; ABRITTA e OLIVEIRA, 2012 e GALES, 2015), e também a perspectivas de análises já desenvolvidas no PROCON com viés argumentativo (FERREIRA, 2007; CUNHA, 2009; DIVAN, 2011; SANTOS, 2012 e BARLETTA, 2014).

Primeiramente, retomamos os objetivos de pesquisa levantados na fase inicial deste trabalho:

- (i) Identificar ameaças produzidas em audiências de conciliação e verificar de que modo elas estão sendo utilizadas com o objetivo de persuadir;
- (ii) Analisar a coconstrução das ameaças pelos participantes a fim de perceber quando elas são aceitas (ou não) como argumentos;
- (iii) Investigar como os tipos de ameaças produzidos podem influenciar na resolução do conflito.

Para o primeiro objetivo: identificar ameaças produzidas em audiências de conciliação e verificar de que modo elas estão sendo utilizadas com o objetivo de persuadir.

Na análise dos dados, percebemos que a argumentação no PROCON inicia-se a partir da apresentação das posições defendidas pelas partes. Isso porque o fato de terem

opiniões diferentes acerca da reclamação leva cada participante a sustentar seu ponto de vista por meio de argumentos.

Ao analisarmos os movimentos de sustentação já previstos por Barletta (2014), identificamos, além dos já identificados pela autora, ocorrências de ameaças. Estas foram entendidas no trabalho, nos termos de Salgueiro (2010) e de Gales (2015), como enunciados cujas realizações são consideradas negativas por quem sofre a ameaça. Todavia, ao contrário da autora, não buscamos identificar marcadores gramaticais que identificassem as ameaças, mas sim como os falantes interpretavam-nas. Nesse sentido, a compreensão das ameaças no contexto investigado pela presente pesquisa tem a ver com os danos oferecidos por aquilo que é dito, como será mostrado na resposta à segunda questão deste trabalho.

Na audiência *Ok veículos*, a ameaça foi produzida pela mediadora em forma de pergunta “o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?”, cujo conteúdo remete à denúncia do reclamado à Receita Federal por sonegação fiscal.

Enquanto na audiência *Rui pedreiro*, tanto o reclamado – “a senhora agora vai me: pagar. (0.8) ah que daqui nós vamos no ministério, nós vamos na junta=” – quanto a reclamante – “ah nós vamos onde tiver que ir seu rui. o senhor então vai ficar provando, vamos ver o quê que vai provar.” – produziram ameaças diretas, ou seja, enunciaram ações prejudiciais à parte contrária; no caso, levar o processo adiante. Já na audiência *Banco Previdência*, é apenas a reclamante quem ameaça, “porque se não tiver condições de ser feito aqui, eu vou pra outra instância.”, mas o conteúdo também se refere a dar continuidade ao caso na justiça até conseguir o que deseja.

Na audiência *Banco Sul*, por sua vez, a ameaça aparece na forma de discurso reportado, ““aí vai fica difícil””, cujo efeito negativo era a negação do empréstimo do qual o reclamante precisava. Tal ameaça é, no curso da interação, legitimada pela mediadora, o que comprometeria o banco com a prática da venda casada.

Por fim, na audiência *Brasimac*, a ameaça parte de uma das partes reclamadas, o advogado da assistência técnica, “não vamos restituí, vamos brigar na justiça, a senhora vai ficar esperando um ano.=”, o qual usa o cansaço da reclamante contra ela mesma.

Cabe destacar que, nas cinco audiências selecionadas, percebemos que os participantes produziam a ameaça após os participantes já terem esgotados todos os seus

argumentos de sustentação e/ou refutação e ainda sim nenhum acordo ter sido estabelecido. Essa constatação nos leva à conclusão de que as ameaças foram produzidas com a finalidade de convencer o outro a mudar o ponto de vista defendido, atuando, em contextos de conflito, como a última estratégia utilizada em uma sequência de fala-em-interação argumentativa.

Ademais, o efeito persuasivo das ameaças pode ser comprovado também devido ao uso de formulações extremas. De acordo com Cunha (2009), ao usar um recurso como este, o participante sinaliza que não está disposto a ceder, ora não era para ser estabelecido um acordo nestes casos. Todavia, mesmo nas audiências em que aparecem formulações extremas (*Ok veículos* e *Banco Sul*), a ameaça foi suficiente para a outra parte mudar de posição.

Por fim, das ameaças identificadas neste trabalho, duas foram reconhecidas como tal por outros autores, a saber: a da audiência *Ok veículos* por Divan (2011) e Abritta e Oliveira (2012), a da *Banco Sul* por Ferreira (2007). Além dessas, Santos (2012) reconhece como ameaças as das audiências *Rui pedreiro* e *Brasimac*. Todavia, esses trabalhos não postularam a ameaça como componente da argumentação, apenas reconheceram o papel que desempenhavam nas resoluções dos conflitos. Assim, uma das contribuições do presente trabalho é haver identificado a ameaça como um movimento de sustentação utilizado como argumento final em audiências no PROCON.

Segundo objetivo: analisar a coconstrução das ameaças pelos participantes a fim de perceber quando elas são aceitas (ou não) como argumentos.

Ao contrário do trabalho de Gales (2015), no qual há a possibilidade de verificar se a ameaça foi executada ou não, pois estuda enunciados já investigados em relação ao cumprimento da ação ameaçadora, de modo que é possível identificar a presença de marcadores que sinalizem o comprometimento do emissor; nossos dados não permitem uma análise posterior, não sendo possível verificar a presença de palavras que sinalizem o compromisso do falante. Assim, analisamos a ameaça como uma coconstrução, na qual a forma não é relevante, mas sim a compreensão do que é dito como algo prejudicial ao ouvinte.

Nas audiências *Ok veículos*, *Banco Previdência*, *Banco Sul* e *Brasimac*, todos os alvos das ameaças entenderam os turnos como ações prejudiciais a ponto de mudarem de posição a fim de evitar problemas posteriores. Logo, as ameaças produzidas nessas audiências foram aceitas como argumentos.

No caso da audiência *OK veículos*, o fato de ser encaminhado para a Receita Federal, poderia comprometer o reclamado por causa da sonegação de imposto, uma vez que não foi emitida nota fiscal da venda do carro; na audiência *Banco Previdência* ir para outra instância representaria mais gastos e tempo; na audiência *Banco Sul*, a instituição responderia por venda casada, uma prática condenada pela justiça brasileira; e, na audiência *Brasimac*, a reclamante perderia mais tempo, além do que já havia perdido com o problema do aparelho de som.

Embora as ameaças produzidas na audiência *Rui pedreiro* também anunciem algo prejudicial às partes, esse prejuízo não é visto como problemático. Primeiro, porque a reclamante terá, em outra instância, a chance de provar, por meio de perícia, que a obra realizada pelo pedreiro apresenta falhas; este, por sua vez, tem esperança de, na justiça, receber pelos serviços prestados.

Desse modo, mesmo a ameaça sendo um tipo de argumento, não há a obrigação de ser aceita pela outra parte. Isso ocorre com qualquer estratégia argumentativa, que pode ser aceita ou não em um debate. No caso das ameaças, a aceitação depende de como os participantes avaliam os danos de não realizar a ação pretendida pela ameaça.

Terceiro objetivo: investigar como os tipos de ameaças produzidos podem influenciar na resolução do conflito

Embora não tenha sido nosso objetivo aplicar a tipologia proposta por Salgueiro (2010), é inegável a relação existente entre tipo e a formulação do acordo.

Somente a audiência *Rui pedreiro* apresenta ameaça do tipo elementar, ou seja, os participantes anunciam ações prejudiciais ao outro. Preferimos rotular esse tipo como ameaça direta.

As demais audiências apresentaram ameaças do tipo condicional diretivo-comissiva, já que, em todas elas, o falante não tinha, necessariamente, a intenção de realizar a ameaça, na verdade, objetivava a formulação do acordo.

É possível parafrasear todas as ameaças no modelo condicional diretivo-comissivo. Na audiência *Ok veículos*, a paráfrase seria: se não entrar em acordo, o caso será encaminhado para a Receita Federal. Nessa audiência, em particular, a mediadora começa a ameaça com uma pergunta, mas ao final já explícita a possível denúncia, sendo a forma implícita mais eficiente na formulação do acordo.

Na audiência *Banco Previdência*, a paráfrase da ameaça da reclamante seria: se não conseguir os extratos aqui, irei para outra instância. Já a da audiência *Banco Sul*: se

não fizer o seguro, não conseguirá o empréstimo. Por fim, *Brasimac*: se não aceitar o acordo, irá perder mais tempo em outra instância.

Como a tipologia condicional diretivo-comissiva foi obtida via paráfrase, optamos por nomear essas ameaças como implícitas. E essas apresentaram maior influência na resolução do conflito.

Conforme Abritta e Oliveira (2012) pensam num *continuum* para os *jeitinhos* utilizados nos dados analisados por elas, também é possível pensar em um *continuum* para as ameaças. Em um lado, de menor força, estariam as ameaças diretas e, no extremo oposto, o de maior força, as ameaças implícitas. Isso porque as ameaças diretas não levaram à formulação do acordo, ao passo que as implícitas sim. Não foram identificadas as ameaças que Salgueiro (2010) intitula como condicionais.

Portanto, o tipo de ameaça também desempenha importante papel na aceitação da ameaça como argumento.

5.2 Contribuições, limitações e questões para investigações futuras

Embora nosso trabalho apresente resultados baseados em um número reduzido de audiências, ele traz importantes contribuições para os estudos da argumentação interacional e também para os estudos sobre ameaças. Ao preencher lacunas relativas à ameaça como componente da argumentação, além de analisá-la a partir de dados reais de fala.

Uma primeira contribuição diz respeito ao reconhecimento da ameaça como um movimento argumentativo, que, nos termos de Gille (2001), refere-se ao ato de assumir, mediante o dito, uma postura em relação a uma opinião.

Cabe destacar que não identificamos na literatura as ameaças sendo interpretadas como componente da argumentação. Os estudos clássicos nem as mencionam; enquanto os mais recentes apenas reconhecem a atuação delas na resolução de conflitos, sem identificá-las como estratégia argumentativa.

Assim, propomos a ampliação do modelo de Barletta (2014), inserindo, nele, a ameaça como um movimento de sustentação. Acrescentamos também as narrativas, movimento argumentativo já presente em Vieira (2007), encontrado nas audiências por nós analisadas. O quadro abaixo apresenta a modificação proposta:

COMPONENTES DA ARGUMENTAÇÃO	MOVIMENTOS ARGUMENTATIVOS (MA)
Posição	POSIN POSAS POSRE  AVAL
Disputa	RECH REFU  AVAL
Sustentação	ACEI Justificação Evidência <ul style="list-style-type: none"> Exemplo Testemunho Dados Evidência formal Fato Narrativa Evidência legal Argumento de autoridade Senso comum  AVAL AMEAÇA AVAL

Quadro XV – Novo modelo potencial para análise de audiências do PROCON

Além disso, acreditamos contribuir também para os estudos das ameaças, pois, ao contrário de Salgueiro (2010), não utilizamos dados construídos, mas sim dados reais que, pela reação do interlocutor, são interpretados como ameaças.

Mesmo Gales (2015) trabalhando com ameaças reais, a autora utiliza dados escritos, ao contrário de nós que adotamos dados de fala. Ademais, Gales (2015) preocupa-se mais com a forma, não demonstrando o porquê de uma determinada mensagem ser entendida como ameaça, como foi feito em nossa análise.

Nesse sentido, contribuimos para a análise da ameaça em situações reais de fala de conflito, mostrando que é por meio da coconstrução interacional que uma ameaça é interpretada como tal.

Contudo, por ter um número reduzido de audiências analisadas, esta pesquisa não prevê uma generalização para toda e qualquer situação de conflito. Nossas conclusões são válidas para as audiências analisadas, necessitando da análise de outros encontros também de conflito para a confirmação dos resultados. Dessa forma, nosso estudo não pretende encerrar a discussão acerca do uso de ameaças em situação de conflito, mas sim suscitar reflexões futuras que, certamente, irão complementar o presente trabalho.

6. REFERÊNCIAS

ABRITTA, C. S.; OLIVEIRA, M. C. L. Os jeitinhos para se chegar a um acordo. *Caleidoscópio*, v. 10, n. 2, p. 186-193, mai/ago 2012. Acesso em: julho de 2016.

ARISTÓTELES. *Tópicos: dos argumentos sofísticos*. (Tradução de Leonel Vallandro e Gerd Bornheim). São Paulo: Abril, 1978.

_____. *Retórica*. (Tradução e notas de Manuel Alexandre Júnior, Paulo Farmhouse Alberto e Abel do Nascimento Pena). São Paulo: Martins Fontes, 2012.

AUSTIN, J. L. *Quando dizer é fazer – palavras e ação*. Tradução de Danilo Marcondes de Souza Filho. Porto Alegre: Artes Médicas, 1990 [1962].

BARLETTA, P. L. S. *Movimentos argumentativos em audiências de conciliação no PROCON*. 2014. 151f. Dissertação (Mestrado em Linguística). Universidade Federal de Juiz de Fora.

BRIGATTE, R.; OLIVEIRA, M. C. L. *Práticas narrativas em audiências de conciliação no PROCON*. 2009. Tese (Doutorado em Letras). Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009.

BUTTNY, R. Accounts as a reconstruction of an event's context. *Communication monographs*, v. 52, march, p. 57-77, 1985.

CASANOVA, I. A força ilocutória dos actos directivos. In: FARIA, I.H., PEDRO, E.R., DUARTE, I. GOUVEIA, C.A.M. (org). *Introdução À Linguística Geral e Portuguesa*. Lisboa: Editorial Caminho, 1996, p. 429 – 436

CUNHA, T. F. C. *O uso de formulações extremas na construção de pontos de vista em audiências de conciliação no PROCON*. Dissertação (Mestrado em Linguística). 2009. 165f. Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora.

DAMATTA, R. *O que faz o brasil, Brasil?* Rio de Janeiro: Rocco, p. 126, 198

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Orgs). *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. Tradução de Sandra Regina Netz. 2ed. Porto Alegre: Artmed, 2006

DIVAN, L. M. F. *Posicionamentos e categorizações: mecanismos retóricos para apresentação/sustentação de pontos de vista em situações de conflito*. Tese (Doutorado em Linguística). 2011. 150f. Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora.

DREW, P.; J. HERITAGE. *Analysing talk at work: an introduction*. In: _____. (Ed.) *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: University Press, 1992.

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

FERREIRA, M. S. G. *Estratégias argumentativas na construção e negociação de evidencialidade no PROCON*. Dissertação (Mestrado em Linguística). 2007. 219f. Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora.

FITZGERALD, J. *Forensic linguistic services at the Behavioral Analysis*. Quantico, VA: FBI Academy and the National Center for the Analysis of Violent Crime, 2005.

FLICK, U. *Desenho da pesquisa qualitativa*. Tradução de Roberto Cataldo Costa. Porto Alegre, RS: Artmed, 2009.

GAGO, P. C. A organização sequencial da conversa. *Calidoscópio*, 2005. v. 3, n. 2, p. 61-73.

_____. Narrative accounts, conflict escalation and moral work in legal family mediation. *JALPP*, 2017. V. 10, n. 3, p. 361-387

GALES, T. Threatening Stances: A corpus analysis of realized vs. non-realized threats. *Language and Law*, v. 2, n 2, p. 1-15, 2015. Acesso em: janeiro de 2018.

GARCIA, O. *Comunicação em prosa moderna: aprenda a escrever, aprendendo a pensar*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1978.

GILLE, J. *Pautas argumentativas en el diálogo espontáneo: un estudio de conversaciones intra e interculturales*. 2001. 187 f. Tese (Doutorado em Linguística). Stockholm University/Department of Spanish and Portuguese.

GOFFMAN, E. *Frame Analysis*. N. York: Arper & Row, 1974.

_____. A situação negligenciada. In: GUMPERZ, J.; HYMES, D. *Directions in sociolinguistics*. New York: Holt, Rinehart, 1972.

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

_____. Footing. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P.M (orgs). *Sociolinguística Interacional*. 2 ed. São Paulo, Loyola, 2002, p.70-97.

GRIMSHAW, A.D. Introduction. In: GRIMSHAW, A.D. (ed.) *Conflict talk: Sociolinguistic investigations of arguments in conversations*. Cambridge: Cambridge University Press, 1990, p. 1-20

GRYNER, H. A sequência argumentativa: estrutura e funções. *Veredas – Revista de estudos linguísticos*. Universidade federal de Juiz de Fora, v. 4, n. 2, p. 97-112, jul./dez. 2000.

GUMPERZ, J. J. Convenções de contextualização. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (orgs). *Sociolinguística interacional*. 2 ed. São Paulo, Loyola, 2002, p. 98-119 [1982].

JACOBS, J.; JACKSONS, S. Conversational argument: a discourse analytic approach. In: COX, J. R.; WILLARD, C. A. (edits.). *Advances in argumentation theory & research*. Carbondale/Edwardsville: Southern Illinois University Press, 1982.

KAKAVÁ, C. Discourse and conflict. In SCHIFFRIN, D.; TANNEN, D.; HAMILTON, H. E. (eds). *The Handbook of Discourse Analysis*. Oxford: Blackwell, p. 650-670, 2001

LOWRANCE, J. D.; HARRISON, I. W.; RODRIGUEZ, A. C. *Structured Argumentation for Analysis*. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.112.9751&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: abril de 2014.

MAGALHÃES, R. F. *Racionalidade e retórica: teoria discursiva da ação coletiva*. Tese (Doutorado em Ciências Humanas). 2000. 215 f. IUPERJ / Faculdade de Ciências Humanas. p. 110-117.

MATA, N. Conflict Management in Concurrent Engineering: Modelling Guides. Disponível em: http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-56980-7_7. Acesso em: abril de 2014.

O'KEEFE, D. J. The Argumentative Structure of Some Persuasive Appeal Variations. Disponível em: <http://www.dokeefe.net/pub/OKeefe11ISSA.pdf>. Acesso em: abril de 2014.

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

PEREIRA, M. G.D. Interação e discurso: estudos na perspectiva da Sociolinguística Interacional / Áreas de Interface. *PaLavra*, 8, p. 7-25, 2002.

PERELMAN, C.; OLBRECHTS-TYTECA, L. *Tratado da argumentação: A Nova Retórica*. Tradução de Maria Ermantina de Almeida Prado Galvão. São Paulo: Martins Fontes, 1996 [1958].

POMERANTZ, A. Extreme case formulations: A way of legitimizing claims. *Human Studies*, 9: 219-229, 1986

RAHWAN, I.; RAMCHURN, S. D.; JENNINGS, N. R.; McBURNEY, P.; PARSONS, S. & SONENBERG, L. Argumentation-based negotiation. *The Knowledge Engineering Review*, Vol. 18:4, 343–375, 2004.

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

_____. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *Veredas*, 7 (1-2), p. 9-73, 2003.

SALLES, M. M. & CUNHA, T. F. As relações de consumo no Brasil: órgãos de proteção e defesa e contexto de pesquisa. In: SILVEIRA, S. B. & MAGALHÃES, T. G. (org). *A fala-em-interação em situações de conflito*. São Carlos: Editora Claraluz, 2008, p. 13 – 21.

SALGUEIRO, A. B. Promises, threats, and the foundations of Speech Act Theory. *Pragmatics*, v. 20, n 2, p. 213-228, 2010. Acesso: janeiro de 2012.

SANTOS, R. T. *O uso de ameaças diretivo-comissivas como estratégia de formulação de acordo em audiências de conciliação*. Dissertação (Mestrado em Linguística). 2012. 129 f. Universidade Federal de Juiz de Fora / Faculdade de Letras.

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

SEARLE, J. R. *Os actos de fala – um ensaio da filosofia da linguagem*. Tradução de VOGT, C. MALERONKA, A. C., FILHO, B. B., GONÇALVES, M. S., SOBRAL, A. U. Coimbra: Livraria Almedina, 1981 [1969].

_____. *Expressão e significado – estudos da teoria dos atos de fala*. Tradução de CAMARGO, A. C. G. A. & GARCIA, A. L. M. São Paulo: Martins Fontes, 1995 [1979].

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

_____. *Approaches to discourse*. Oxford: Blackwell Publishers, 1994 [2000], p. 49 – 96

SIERRAZ, C.; JENNINGSZ, N. R.; NORIEGAY, P. & PARSONS, S. A framework for argumentation-based negotiation. Disponível em: <http://www.iiia.csic.es/~sierra/articles/1998/Argumentation.pdf>. Acesso em: abril de 2014.

SIMMEL, G. Conflict. In: WOLFF, K. (ed. and trans.). *Conflict and the Web of Group Affiliation*. New York: The Free Press, 1908 [1955]

TANNEN, D. e WALLAT, C. Enquadres Interativos. In: RIBEIRO, Branca Telles & GARCEZ, Pedro M. (orgs.). *Sociolinguística interacional*. 2 ed. São Paulo, Loyola, 2002.

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

VIEIRA, A. T. *Movimentos argumentativos em uma entrevista televisiva: uma abordagem discursivo-interacional*. Juiz de Fora: Clio Edições Eletrônicas, 2003, 99f.

_____. *A dimensão avaliativa da argumentação na fala opinativa de profissionais de uma empresa em processo de mudança*. Tese (Doutorado em Letras/Estudos da Linguagem). 2007. 168 f. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro/Faculdade de Letras.

VUCHINICH, S. The sequential organization of closing in verbal family conflict. In: GRIMSHAW, A.D. (ed.) *Conflict talk: Sociolinguistic investigations of arguments in conversations*. Cambridge: Cambridge University Press, 1990, p. 118-138

WALTON, D. e MACAGNO, F. The fallaciousness of threats: Character and Ad Baculum. *Argumentation*, 2007. p. 63-81

7. ANEXOS⁵⁰

7.1 Convenções de Transcrição (utilizadas nas transcrições das audiências de conciliação do PROCON)

Fonte: ATKINSON, J. M. & HERITAGE, J. Transcript notation. In: *Structures of social action: studies in conversation analysis*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984.

Ocorrências	Sinais
,	pausa com menos de um segundo, medida com cronômetro
(2.8)	pausa em segundos, medida com cronômetro
[início de sobreposição de fala
]	finalização de sobreposição de fala
=	ausência de pausa entre a fala de dois falantes distintos
.	entonação descendente, indicando finalização do enunciado
?	enunciado com entonação de pergunta
↑	subida do contorno prosódico
↓	descida no contorno prosódico
:	alongamento de vogal*
-	corte na fala ou auto-interrupção
MAIÚSCULA	forte acento ou ênfase no volume da voz
<u>palavra</u>	trecho sublinhado indica acento fraco no volume da voz
“palavras”	trecho entre aspas indica fala relatada
(())	comentários do analista
(palavra)	transcrição duvidosa
()	transcrição impossível
°palavra°	trecho marcadamente mais suave ou devagar que o restante da fala ao redor*
>palavra<	fala comprida ou acelerada*
* a duplicação dos símbolos indica maior intensidade do fenômeno	

⁵⁰ Pode não haver correspondência entre o número de linhas das análises e dos anexos, uma vez que foi inserida uma coluna a mais na seção 4. *Análise dos dados* para inserção do movimento argumentativo.

7.2 Ok veículos⁵¹

01		((Marta 1 conversa com alguém))
02		(3.8)
03	Lucas	>ele fez uma reclamação. não é isso?<
04	Marta	fez↓. é porque: ele comprou:: um mo::nza, (0.5) na
05		tu:a::
06		(1.2)
07	Lucas	>lá no meu estacionamento.<
08	Marta	na loja, né? (0.5) e: no primeiro mês de uso o
09		carro::: (0.2) apresentou alguns (0.2) defeitos ou-
10		ele teve que:: (0.5) arca:r com isso. =
11	Lucas	=°sei°.
12		(0.8)
13	Marta	então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu
14		da loja ele tem que ter noventa dias de:: (0.5)
15		[garantia].
16	Lucas	[garantia] de
17		motor e caixa.
18		(0.8)
19	Marta	é só motor e caixa? =
20	Lucas	=só motor e caixa. (0.2) a garantia cobre.
21		(1.2)
22	Lucas	pode procurar sabe- <se o carro tiver fundido, (.) ou
23		a caixa quebrar, a responsabilidade é >do- do- do-<
24		de quem vendeu.
25		(0.5)
26	Marta	pois [é-]
27	Lucas	[e] recomendação:- sobre a documentação de
28		carro roubado. isso aí é:- (0.8) a lei: fala, muito
29		claro isso. =
36	Lucas	ele esteve na lo:ja, pra comprar um carro.>uma uno<
37		um ponto seis zero.
38		(0.5)
39	Marta	unhum.=
40	Lucas	=comp- (0.8) >olhou a uno, levou a uno no mecânico.
41		voltou (0.5) dizendo< que a uno tinha um defeito.
42		(0.5) mandamos arrumar. ele passou o final de semana
43		com o carro. (1.0) não- não- não no domingo, [(.)>
44		lá] na na< no sábado (não sei) na segunda- feira,
45	Marta	[↑unhum.]
46	Lucas	>ele ligou dizendo que não queria< o carro.
47	José	nã[o].
48	Lucas	[en]tão tudo ↑bem.=
66	Lucas	Aí, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o
67		carro. aí >ele falou assim<, então eu vou escolher
68		outro carro. >(então) cê< fica a vontade. escolheu um
69		gol.(.)levou o gol pro mecânico dele. (.)o mecânico
70		reprovou o carro.(.)ele voltou. aí ele escolheu um
71		monza(0.5)levou o monza no mecânico. (0.2) o monza tá
72		tudo certo. tá. serve pra você. serve. ficou com o
73		monza. (1.0) levou o monza. no dia que: >no- no-<

⁵¹ As audiências não foram reproduzidas integralmente, destacamos apenas os trechos relevantes para esta análise.

74		depois no sábado, o monza apareceu um defeito,
75		quebrou a: um- uma balança lá. (0.5) ele ainda me
76		ligou, foi mandado arrumar a balança. agora depois de
77		três meses ou dois meses que >(tem- que ele me)
78		comprou o carro,< ele me trouxe essa reclamação,
79		dizendo que tem algumas coisas- que foram <u>gastas</u>
80		algumas coisas no (.)carro. <agora o que foi gasto no
81		carro, (0.2) eu nem sei o quê que é. nem vi.
82		(1.0)
83	Marta	°hum°,
84		(.)
85	Lucas	ele tá alegando ó:leo, filtro- é: ve:la, essas <u>coisas</u>
86		(.) tem que ser fe:ito (0.2) quem compra um carro
87		usa:do,
88		(.)
89	Marta	unh[um]?,
90	Lucas	[a] gente fala. >tem que fazer a revisão no
91		carro.< (.) ele me comprou <u>ciente</u> a essas coisas.
92		(0.8). <porque a gente não <u>enganou</u> ele em <u>nada</u> . (1.0)
93		agora. <u>essa</u> reclamação que ele fe::z, (1.5) num
94		posso- (0.5) agora a garantia de motor e <u>caixa</u> , a
95		gente é- a gente:: (.) é obrigado.
96	Marta	cês trouxeram [o::]
132	Lucas	°certo.° >me- me< venderam o carro como direção
133		hidráulica, =>o carro não tinha direção hidráulica.<
134		(1.8)
135	Marta	°°unhum::.°°
136	José	<propaganda enganosa, né.= falar uma coisa que <u>não</u>
137		<u>tem</u> . (1.2) <u>voltei lá no sábado</u> . (0.8) ah, >o carro
138		(dá pra ir- (não) apresentava o defeito isso e
139		aquilo. =voltei. (0.2) tudo bem, conversei levei um
140		gol, (.) >peguei um gol,< (.) o mecânico reprovou,
141		(0.2)
142	Marta	unhum.
143		(0.5)
144	José	aí peguei um monza, >levei no mecânico, o mecânico
145		tava bo- olhou o: carro,< o motor é carro usado. não
146		ia mexer no carro?, (.) olhou o carro tava bom. (.)
147		certo.
148		(0.5)
149	Marta	°unhum°. =
150	José	=<aí o <u>primeiro dia</u> que eu peguei o monza, peguei o
151		monza no <u>sábado</u> , (0.8) no sábado (.) o monza já
152		quebrou a balança não sei o quê que aconteceu lá que
153		eles (não teve- o defeito no coisa- =>>no <u>primeiro</u>
154		<u>dia</u> .<< (.) no tempo (.) do- levei- isso aconteceu <u>de</u>
155		<u>tarde</u> ,= peguei o monza (.) lá por volta de <u>dez</u> onze
156		horas da manhã, (0.2) fiquei trabalha:ndo, depois <u>fui</u>
157		pro lava-a-jato, (1.0) saí de lá com o carro <u>cinco</u>
158		horas da tarde, parei o carro na Prudente de Moraes,
159		depois que eu liguei o carro, (0.5) deu defeito.
160		>acusou o defeito.= aí na mesma hora ligamos pra <u>ele</u> .
161		(1.0) "ah não, vê o quê que cês podem fazer aí deixa
162		no (.) estacionamento que a gente resolve na segunda-
163		feira".< conseguimos:- arrumar o negócio lá e levamos
164		no mecânico no sábado mesmo.
165	Marta	°unhum°?=
166	José	=aí o cara deu uma olhada, >tal tal <. (0.5) aí não
167		suspeitou de nada porque o carro voltou:: (.)ao

168		normal.
193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207	José	=arrumou o carro. (.) tudo bem. aí: (0.8) passou tudo bem. aí: teve um dia que eu levei o carro pro esporte, fui jogar bola, o carro me: deixou na mão lá. não- não ligava >nem pro caramba. (do mesmo jeito.)< levei logo no:: meu mecânico e tá a notinha aqui. eu tenho que trocar ainda: (0.5) quatrocentos re- já- <u>fora</u> o que eu gastei eu tenho que (.) gastar mais quatrocentos e pouco, porque eu tenho que trocar (1.0) um negócio >que você sabe< que: <u>desde</u> o primeiro dia que eu peguei (1.0) tá dando- tá com problema, e tenho que trocar(.) bomba elétrica. é duzentos e poucos reais. eu com o carro que eu- tenho <u>dois meses</u> - paguei a segunda prestação agora, e vou gastar mais de mil e cem reais no carro. =>num tem condição. = é três prestações que eu vou pagar.<
229	Marta	[o consumidor] se sent[iu lesa::]do?=[
230 231	Pedro	[aqui a- ↓]((mostra alguma coisa a José))
232 233	José	< <u>esse</u> cabo de ignição, um cabo de vela que ele teve que trocar, =
234 235 236 237	Lucas	=°se sentiu lesado mas (.) >>a partir do momento- a gente não enganou ele em nada°. ele <u>levou</u> o carro no mecânico dele, o mecânico dele- o mecânico <u>aprovou</u> o carro pra ele comprar.<<
238		(1.2)
239 240	Lucas	porque se o carro tivesse <u>ruim</u> , ele não tinha comprado o carro.
241		(1.5)
242	José	[°deu defeito:°].
243 244	Marta	[não. <u>era</u> um de]feito que: dava pra:: perceber:: ou não?
245 246	José	claro. que- num tem jeito. (), [bomba elétrica, uma peça elétrica],
247 248 249 250	Lucas	[°agora, essas coisas que ele°] tá::: aleg- isso aí é coisa de um carro usado. isso aí é um carro <u>noventa e quatro</u> . (0.5) (estamos) no ano dois mil. faz seis anos=
251 252	José	=é:: mas [eu num paguei nem:: duas prestações. eu vou gastar mil reais? num tem condição].
253 254 255 256	Lucas	[agora se ele comprou esse carro e não tinha condições] de comprar:, igual ele alego:u que não tinha condição (nenhuma) de comprar [e pagar em di:a]
257 258 259	José	[eu não-] >eu não aleguei que eu não tenho condição de comprar, não.< [cê que tá falando].
260	Lucas	ninguém [forçou ele] a comprar na:da.
261	Marta	[()]
262	José	[cê que] tá falando.]
263	Lucas	[ninguém for]çou ele a comprar NADA.]
264 265	José	>eu te- eu tenho [tanta condição de pagar, que tem dois meses]=
266 267	Lucas	[°()°]
268	José	=[as duas prestações já estão pagas lá, tá?]

310	Marta	não, pera aí::::: José:. °va::mos com calma.° (1.8)
311		(dá uma paradinha °aqui°). (2.2) vamos ver o quê a
312		gente pode fazer, <por isso, (.) pra trocar. porque:
313		(.) corre:ia, eu:- eu: entendo [muito pouco]=
314	Lucas	[correia de carro-]
315	Marta	=de carro, [ma:s-]=
316	José	[NÃ::O]. tem coisa aqui [(
317)] =
318	Marta	=[é des[gaste: e
319		ta::l]
320	José	=COM CERTEZA. [tem coisa aqui: que tem que não-]
321	Lucas	[°(isso aí o mecânico)°] [t e r
322		i a q u e t e r olhado].
323	José	[tem
324		coisa aqui que tem-] com certeza. que nu:m- é
325		parte não. mas pe- a maioria é:- (.) com certeza,
326		[mas tem que checar)].
327	Marta	[então vamos fazer]
328		o:: seguinte, (.) é:: Lucas, (1.2) apresenta uma
329		proposta, (.) do que você pode pagar aqui pra ele,
330		depois você vai apresentar a sua contraproposta.=
331	José	=já paguei trezentos reais de mecânico, (<ainda
332		tá:::) (só que o carro ainda não [tá:: ó-])
333	Lucas	°[isso aí] eu não tenho. eu tenho
334		sócio, eu tenho que conversar com e:le. isso aí eu
335		num posso [()]°
336	Marta	[<NÃO.
337		mas] aqui você veio como:- o representa::nte legal da
338		sua em[pre:::sa,]
339	Lucas	°[(pô. mas eu] tenho que falar com ele)°.
340		
341		(0.5)
342	Marta	então a gente:-=
343	Lucas	=não posso?
344		(.)
345	Marta	>porque senão a gente tá se passando como
346		(tratante), < como:: (um:::-) (1.2) ().
347	Lucas	°no direito dele. ué.°
348		(1.8)
349	Marta	então::: você começa com a sua propo:sta. (vamos ver
350		o quê) ele faz?
351	José	>eu quero [o ↑lícito] uai.< qualquer lícito. ele sabe
352		[o quê]=

461	Marta	é (voltam-) vão:::- faz a sua proposta.=
462	José	=é igual:- >se eu- se eu < num mandasse trocar
463		algumas coisas aqui no carro?, o <u>quê</u> que aconteceria
464		com o motor. o <u>carro</u> não ia parar. (1.0) você não
465		te:m- que trocar?
466		(.)
467	Marta	>°claro.°<
468	José	então::: não é peça do motor, uai?
469		(1.2)
470	Marta	então <u>faz</u> sua proposta. [v ã o lá José]
471	José	[não, minha propor]sta é o q-
472		[eu- eu-]
473	Marta	[é tudo.]
474	José	eu quero o segui:nte. eu quero que ele- (.) que ele-
475		vê o quê que ele pode fazer, porque eu não tenh-, não
476		é que eu num tenha condição. eu não vou: (.) pagar

477		<u>mil</u> e cem reais <u>num</u> conserto, (.) que eu tô pagando
478		trezentos reais num carro, trezentos e pouco. eu vou
479		pagar mais <u>mil</u> reais a mais. não tem condição.

493	Marta	olha, com mais esse preço que você vai gastar, você
494		compraria [u:::::~:~:m-]
495	José	[com certeza].
496		(0.5)
497	Marta	um outro carro. (0.8) vão Lucas. vão vê o quê que a
498		gente pode fazer aqui?
499		(1.5)
500	Lucas	°a reclamação dele° (.) se o carro tivesse::
501		quebra:do, fundido o motor igual perante a garantia,
502		(.) aí [sim]

608	Ana	[°você tem que apresentar uma proposta para ele°].
609	Lucas	=é:: balança,
610	Marta	>não mas ele-< ele não quer proposta nenhu:ma.
611	Lucas	é:: p[a s t i l h a],
612	Marta	[mas você veio aqui] para (apresentar) s[ua
613		proposta].
614	Lucas	[trava
615		de pa]stilha, disco de fre:io.
616	Pedro	a correia é dentro do motor, você tem que abrir o
617		motor para você ver.
618	Lucas	é (você vê que), tudo isso são coisas de desgaste
619		natural do carro.
620		(1.0)
621	Pedro	a correia dentada.
622		(0.5)
623	Lucas	isso aí são tudo de desgaste. (2.0) não tem nada aí
624		que::
625	José	°não?°
626		bomba e[lé t r i c a]
627	Lucas	[tensor d e] velocidade, bomba, também tudo
628		é desgaste. ((risos do José e Pedro))
629		(.)
630	Ana	bomba elétrica=
631	Pedro	=ah! então tudo é desgaste. ((risos))
632	José	então tudo é desgaste, ué.

710	Ana	[e a:::::- e a
711		nota] fiscal do carro? cadê ela?=-
712	José	=nu- nu- nu me deram.
713	Lucas	°°() o carro é de terceiro (
714)°°. ((riso de José))
715	Ana	=(mas tem que ter) uma no[ta de venda, ué.]
716	José	°[mas tem que ter tudo, uê.]°
717	Ana	tem que ter uma nota de venda, uê! (quer dizer que)
718		você é isento de- de pagar imposto?
719	Lucas	°unhum°. do carro é() a senhora não me conhece,
720		sabe onde é o problema do carro=
721	Marta	=tá, mas se você tem uma con[cessionária, você tem
722		que você tem que emitir uma nota.]
723	Lucas	[meu estacionamento, meu
724		estacionamento]
725	José	ahã!
726	Ana	então você não tem uma- uma loja de vender carro=
727	José	=então ele não pode vender carro, não é? (1.0) porque

728		estacionamento é um estacionamento, ele não pode
729		vender carro.
730		(9.0) ((Ana está analisando as notas de orçamento de
731		peças))
732	Ana	(técnico caro é por conta do vencedor) ok!
733		automóveis, é estacionamento?= =°é estacionamento°.
734	Lucas	
735	Ana	e o senhor vende carro lá dentro?
736	Lucas	vende, carro também. porque lá pode fazer tudo. (1.5)
737		o contrato social, não é?
738	Ana	então não é só estacionamento?= =não é só estaciona[mento.]
739	Lucas	
740	Ana	é [uma concessionária de vender carro]
741	Lucas	[pode vender carro também isso que eu tô]
742		falando
743	Ana	então tem que emitir nota fiscal dos carros que você
744		vender.
745		(.)
746	Lucas	algumas coisas.
747		(.)
748	Ana	por que algumas?
749		(.)
750	Lucas	porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.
751		(.)
752	Ana	ah! você vai me desculpar ma:s, tem coisa errada aí,
753		né?= =aqui-
754	José	
755	Ana	se você vendeu lá dentro do seu:: do::- da- do- da::
756		sua loja (0.8) no seu contrato social, está como
757		vendedor de carro, você vai me desculpar mas você tem
758		que dar uma nota fiscal. (6.0) o quê que nós vamos
759		fazer aí pra resolver isso é :: lucas?
760		(9.5)
761	Lucas	deixa eu ver. oh! essa bomba aqui eu pago toda.
762		pronto, pra não ter conversa pra não ter- pra não
763		te::r-, essa bomba (elétrica).
764		(0.5)
765	José	o sensor de temperatura, desde o dia que eu peguei o
766		carro ((tosse)) tá- tá- o carro vem oscilando.
767		(.)
768	Ana	vão pagar essa nota aqui. (0.5) não é NEM A METADE do
769		que ele gastou.
770		(0.8)
771	Lucas	essa aqui eu pago ó::

830	Ana	[se a gente for
831		pedir essa n o t a f i s c a l .] (3.5) se a
832		gente for pedir essa nota fiscal, vai ficar mais
833		enrolado ainda, né?
834		(3.2)
835	Lucas	duzentos e cinquenta e um, é tudo que eu posso pagar.
836		(2.2)
837	Pedro	() .
838		(0.5)
839	Ana	é vocês que sabem.
840	José	NÃO::, que isso- eu já [gastei aqui ó:]
841	Ana	[senão, a gente] encaminha
842		isso pra [justi:ça, encaminha isso pra
843		receita]

844	José	[seiscentos e trinta e um seiscentos e trinta e
845		cinco] cento e dez com quatrocentos e oitenta e oito
846		que eu vou pagar, quanto que vai dar aí? eu pagava
847		trê- quatro prestações do carro.
848		(.)
849	Ana	então a gente encaminha isso pra justiça::, e pra
850		receita pra- pra: questionar sobre as not[as
851		também.]
852	Lucas	[você quiser re]ceber os
853		duzentos e cinquenta e um, [eu te pago]
854	José	[nã::o ,] não quero receber
855		duzentos e cinquenta e um não. que eu vou gastar
856		duzentos e cinquenta e um.
857	Lucas	agora, isso aqui eu não tenho como eu te pagar. (isso
858		não).
859	José	nã::o, mas tem coisa aqui que tem- tem aqui que::-
860	Lucas	se quiser receber os du[zentos e cinquenta e um].
861	José	[não quero].
862	Lucas	me dá um prazo que eu [te pago].
863	José	[nã::o].
864		(2.8)
865	Lucas	(pra morrer).
866		(.)
867	José	não! morrer ai eu morro no prejuízo também.
868		(.)
869	Ana	quê que você aceitaria.
870		(.)
871	José	não, eu quero ver eu quero o justo. igual aqui ó,
872		você acha justo, você comprar um carro, você pa[gar
873		mi:l e:]

1156	Lucas	[o negócio é o seguinte]. eu vou
1157		apreçar uma bomba disso aqui, isso aqui eu já me
1158		proponho a pagar, porque eu já tô falando aqui. (.)
1159		[e isso aqui], eu vou ver quanto que custa, . e te
1160		ligo para você e=
1161	Ana	[o sensor?]
1162	Lucas	=te falo. eu dou meu parecer:, eu compro ou não
1163		compro. isso aqui eu já não proponho a pagar não.

1317	Ana	=então que::, a proposta seria ele pagar essas duas
1318		peças, tá?. e se que ele vai nos dar uma resposta até
1319		amanhã cedo, (1.2) de que:: se vai realmente arcar
1320		com isso, e que dia que entrega, para gente ver vai
1321		encerrar ou não es[s a : -]=
1322	Pedro	>[é igual]<
1323	Ana	=esse processo, TÁ? e:: vê também com relação a::, a
1324		nota fiscal, né.=
1325	Pedro	=é igual o motor, [o motor não funciona sem apar- sem
1326		o jogo de ele vela. isso tudo, o motor em si, é o
1327		conjunto]. (.) ele não tem como funcionar.

7.3 Rui Pedreiro

01	Jorge	mas então o quê que: é o quê que foi abordado. o
02		senhor per- o senhor falou assim o senhor me
03		perguntou o quê que foi abordado. então vamos lá o
04		quê que foi abordado? =
05	Rui	=nós concordamos assim.
06	Jorge	hum.
07	Rui	eu ver a casa dela.
08	Jorge	hum.
09	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
14		e::eu não trabalho com acabamento (0.8) porque até
15		na minha casa ac-acabamento quem faz são os outros
16		eu pago pra fazer. (1.0) inclusive eu tô com
17		banheiro pra fazer lá em casa.
18	Jorge	hum.
19	Rui	(tô esperando uma pes- ter dinheiro) [t e r]
20	Jorge	[então] o
21		senhor tinha combinado com ela que o senhor só ia
22		entijolar
23		[e b a t e r a l a j e]
24	Rui	[entijolar e bater a laje] ainda dei um emboço pra
25		ela, fiz o piso, ela tratou comigo de me pagar (.)o
26		que ela pagava por mês, ela entrou dentro da casa
27		toda <u>satisfeita</u> ,(1.0) agora deu esse problema. eu
28		não entendi em vez de ela me pagar, ela me trouxe
29		aqui.
30		(2,0)
31	Jorge	bom, foi isso que aconteceu ou
32		[não. a senhora combinou, a senhora combinou]
33	Rui	[eu acho que ela não tá querendo é p a g a r.]
34	Jorge	com ele que só iria [é:: é:: é]
35	Lúcia	>[n ã o.]<
36	Jorge	fazer [o:: o:: o::]
37	Lúcia	>[n ã o.]<
38	Jorge	só iria ser [entijolado] e tal.
39	Lúcia	>[n ã o.]<
40		nã:o, não foi isso [q u e combinamos] não.

50	Lúcia	[e l e] ele falou que ia me dar a casa no
51		ponto pra mim MORAR, pra mim MORAR. se ele não ia
52		fazer o piso, se ele não ia rebocar, como é que eu
53		ia morar?
54	Rui	e ela não tá morando, hum, ainda a filha ainda.
55	Lúcia	claro eu vou morar [na r u a]?
56	Rui	[quebre-] quebrei o galho dela.
57	Lúcia	o senhor falou que não=
58	Rui	=ainda gastei material meu agora eu tenho como
59		(.)usei material dela. oh, isso vai custar (caro)
60		[eu falei pra senhora ver i s s o ()]
61	Lúcia	[eu falei que o senhor usou meu material?]
62	Rui	ah mas aqui consta.=
63	Lúcia	=mas e-
64	Rui	como que teve desvio de material (.) no papel
65		consta, cê quer ler por favor?

73	Jorge	reclamado ó o reclamante contrat-	a reclamante
74		contratou o serviço de pedreiro,	do reclamado,
75		para a construção de uma casa,	após o término da obra a
76		reclamante alega havi-	(0.8) haver vários problemas
77		na construção da casa.<	a reclamante alega ainda que
78		foi pedido pelo reclamado mais	material de
79		construção do que foi	(efetivamente) usado na obra
80		sendo que esse material foi a	ela fornec-, foi por
81		ela fornecido ao reclamado.>	
82	Rui	agora eu quero [s a b e r o n d e]	
83	Jorge	[a senhora me falou]	
84	Rui	tá esse material.=	
85	Jorge	=a senhora me falou que ele tinha	é:: que a senhora
86		tinha dado material demais.	a senhora acha até que
87		ele usou material é: da senhora	a mais que a senhora
88		tinha dado.	
89	Lúcia	o::, eu falei [t u d o] que ele me	pediu.
90	Rui	[falou] isso aí.	
91	Jorge	a senhora deu =	
92	Lúcia	eu [comprei]	
93	Rui	[e tá usado] na casa.	
94	Jorge	=e a senhora falou que-, que a	senhora-, que a
95		senhora achou que ele não usou	tudo que foi mal
96		usado. até que a senhora comprou	muito cimento,
97		muito tijolo, foi o que a senhora	me passou aqui.
98		[foi o que a senhora me passou a	q u i (.)],
99	Lúcia	[eu: falei isso mesmo, eu falei	isso mesmo]

167	Rui	[se a senhora fala]	
168		comigo que não teria como pagar,	eu num ia cobrar
169		nunca. sabe que eu nunca cobrei	nada de ().não
170		gosto de cobrar. aqui, tem um	vizinho meu que eu fiz
171		uma casinha pra ele, ele já mora	a seis meses e ele
172		não me deu um tostão. nunca	cobrei ele. (0.5) a
173		senhora agora vai me: pagar.	(0.8) ah que daqui nós
174		vamos no ministério, nós vamos	na junta=
175	Lúcia	=ah nós vamos onde tiver que	ir seu rui. o senhor
176		então vai ficar provando, vamos	ver o quê que vai
177		provar.	

184	Jorge	hum hum (.) tá (.) bom. eu tô	vendo que não é- que
185		não existe forma de ter [acordo]	
186	Rui	[n ã o.]	
187	Jorge	aqui porque ele fala uma coisa,	a senhora fala
188		outra.(0.5) a senhora e, segundo	a senhora ele tem
189		uma dívida com a senhora porque	ele não executou o
190		problema-, o- o serviço da	maneira que deveria ser
191		executada. (0.8) e a senhora	tem uma dívida com ele
192		que a senhora reconheceu então,	o que a gente va-
193		(0.5) o que eu posso sugerir	pra senhora é o
194		seguinte, se a senhora (0.5)é	afirma(0.2) diz que
195		pode provar que ele não efe-	efetuou o serviço
196		combinado na maneira que foi	feito. (0.8) o que ele,
197		o que eu posso fazer pra	senhora é orientar a
198		senhora pra procurar a justiça,	(0.5)tá. o juizado
199		especial, qualquer forma de	justiça. até mesmo na,
200		na justiça comum e pleitiar	lá, através dessas
201		provas que a senhora tem, a-	a- a- (1.0) arrumar o
202		que foi, é o que não foi	efetivamente é::

203		construído. agora eu sugiro a senhora que a senhora
204		arque com a sua parte para a senhora poder exigir a
205		parte dele. entendeu. porque se a senhora chega na,
206		na justiça e e fala que não tem é- é que tá um
207		problema e a senhora não pagou pelo que a senhora
208		pediu, o- o juiz não vai lhe dar ganho de causa. a
209		senhora tá devendo e ele tá devendo. então fica a
210		pendenga. então vamos ver prime- pra ge-, pra você
211		pedir você pedir um direito cê tem que cumprir com
212		as suas obrigações. se a senhora não tá cumprindo ((
213		Jorge conversa com outra pessoa.)) tá se a senhora
214		nã::o tá cumprindo com as suas obrigações,(1.0) a
215		senhora não pode exigir dele. o o ((Jorge conversa
216		com outra pessoa)) a senhora não pode exigir dele
217		que ele cumpra com as dele. (0.8) tá. então é (0.5)
218		o que o procon podia fazer pela senhora que é tentar
219		solucionar o problema através de um acordo nós
220		estamos fazendo.tirando isso, infelizmente não tem
221		jeito. eu vou relatar isso aqui tá. quando não
222		existe um acordo o procon até é costuma tomar
223		medidas administrativas, ju- é perante a pessoa que
224		foi a quem foi feita a reclamação, no caso o senhor
225		rui. eu acho que nem isso nós vamos fazer. nem vamos
226		sugerir isso, pelo fato da senhora ainda tá também
227		em débito com ele e ter havido uma falta de
228		comunicação. a-, apesar de não ter nada documentado,
229		vocês não passaram nada por escrito, nada foi só
230		aque-, aquele para o aquele papelzinho =
231		

7.4 Banco Previdência

05	Rui	nós temos aqui a idade da aposentadoria é de sessenta e
06		dois anos, que hoje a idade atual sessenta e um, o
07		valor valor atual da aplicação em <u>vinte</u> e dois do onze
08		foi a data de <u>ontem</u> , até ontem. Corrigida, cento e
09		sessenta e cinco mil reais. aonde foi TOTALmente
10		agrupado, todos os valores que foram feitos,e mais os
11		depósitos <u>mensais</u> , que até agosto eram de <u>dois mil</u>
12		oitenta e <u>o:ito</u> , <u>até agosto</u> de dois mil e um e nós
13		então fizemos as <u>projeções</u> , reserva total projetada até
14		agosto de dois mil e um, <u>o:nde</u> nós apresentamos com
15		seis por cento, com dez e- <u>com quinze</u> por cento. Por
16		quê? porque <u>hoje</u> nós estamos com <u>acumula:do</u> até a:- o
17		mês de outubro, de <u>quatorze por cento.ma:is</u> , como
18		existem as oscilações, nós fizemos variações de- é:
19		ren[dimento . ()]
20	Ana	[> de mercado. de mercado<]
21	Rui	com seis dez e quinze por cento. essa re:nda, é uma-
22		ela renda vitalícia com uma proteção de vinte anos, na
23		sua falta. Ocorrendo, a-(outra) imediata aposentadoria
24		dela iniciada, a partir de agosto de dois mil e um, se
25		assim vier a faltar, parece que a sua ne- sobrinha, não
26		é isso?
27	Lúcia	meus filhos.[eu moro na]minha mãe.
28	Rui	[com os filhos.]
29	Rui	eles passariam a receber isso,protegidos durante vinte
30		anos. no valor <u>de renda.então</u> ,dentro dessa projeção,
31		essa projeção ho:je até quinze por cento que dá >mil

32		cento e sessenta e quatro reais,< e com o valor <u>hoje</u>
33		já,
34		(1.2)
35	Rui	dentro dos seus depósitos.projetado com as nós fizemos-
36		correções, por por mais- por mais nove meses.e: abaixo,
37		eu acrescentei <u>ma:is</u> (0.2) projeções de que- maneira,
38		aportes periódicos médios de treze mil reais (0.2)<de
39		novembro, a agosto de dois mil e um >isso totalizando,a
40		esses aportes (0.2) <u>caso</u> venham a ser feitos, de cento
41		e vinte e dois mil reais, com <u>mais</u> o valor projetado
41		<u>ú:nico</u> , lá da parte de cima, cento e oitenta e qua:tro,
42		projetado <u>até</u> agosto de dois mil e u:m, mais o
43		projetado <u>do mensa:l</u> , que é o que está sendo debitado
44		mensalmente <u>todo dia</u> vinte e cinco,(0.3) teria mais
45		dezoito mil. totalizando,(0.3)no <u>total</u> geral projetado
46		<u>até ago:sto</u> de dois mil e um, caso venha sendo feito
47		esses aporte periódicos, de total de >trezentos e vinte
48		e cinco mil reais.< <u>isso</u> daria, aqui nos <u>valores de</u>
49		<u>ho:je</u> , tá? <a renda(0.2) assim,(0.2) desejada >da dona
50		lúcia, de>mil oitocentos e cinquenta e sete reais.<aqui
51		embaixo, nós colocamos,>que as hipóteses aqui
52		arredondadas são apenas <u>simulações</u> ,<(0.2)né? não sendo
53		constituído portanto em garantia <u>ou promessa</u> de renda
54		futura. porque isso depende muito <u>do</u> mercado. ele
55		poderá dar <u>menos</u> , ou dar MA:[IS]
56	Lúcia	[como]
57	Lúcia	já deu mês passado menos.=
58	Rui	=como deu o IGPM menos,(0.2)no mês passado. só que a::
59		a sua hoje aposentadoria, ela já não está mais com o
60	Lúcia	=mas mesmo assim, vocês me deram rendimento menor.
61	Ana	IGPM, né? =
62		(2.5)
63	Rui	rendimento me[no:r?]
64	Lúcia	[é.]
65	Lúcia	aliás não houve rendimento. Meu dinheiro minGUÔ.
66		(1.2)
67	Lúcia	em vez de aumentar.
68	Rui	aonde que a senhora tá tirando [essas comparações?]
69	Lúcia	[no mês de ouTUbro]
70		(0.3) vocês me mandaram o seguinte,
71		(1.2)
72	Lúcia	isso aqui ó:, mês de outubro, não constava nem trinta,
73		nem cento e trinta
74		(0.2)
75	Lúcia	então, eles tinham me:- é: eles tinham quatro mil
76		reais. dos quatro mil, eles tiraram u:m carregamento
77		que é os cinco por cento[deles da ad]ministração, =
78	Rui	[é os ()]
79	Lúcia	me tiraram uma contribu- a:: um::
80		(3.0)
81	Lúcia	Bom, no total aqui dos quatro, eu fiquei com três
82		oitocentos e vinte oito.
83	Rui	isso descontando a ta[xa] administrativa.()
84	Lúcia	[é.]
85	Rui	=de [cinco por cento.]
86	Lúcia	[quer dizer,]não houve rendimento. se a daqui
87		projeção for <u>esta</u> , você imagina com quanto eu vou estar
88		a um ano.
89		(1.2)
90	Lúcia	porque eu estava com quatro, e fiquei com três e

91		oitocentos. =
101	Lúcia	[a q u e s t ã : o] é, que se esse dinheiro está
102		((problema com a fita))empregado, está <u>lógico</u> >não vai
103		ficar <u>parado</u> numa instituição financeira< esse dinheiro
104		teria que <u>render</u> alguma coisa. ele não RENDEU. vocês só
105		dele tiraram e, [()]
106	Ana	[() e são cinco por cento, né?]
107	Lúcia	é. (barulho externo)
108	Ana	dos quatro mil reais, dariam duzentos reais?
109	Rui	isso. =
110	Lúcia	=isso.
111	Ana	duzentos reais. quanto que a senhora falou que tá de
112		saldo?
113	Lúcia	três oitocentos e vinte oito. o que eu quero chegar é
114		[o seguinte.]
115	Ana	[ele rendeu]vinte e oito, foi tirado duzentos, mas
116		rendeu vinte e oito reais só.=
117	Lúcia	=só.
118	Ana	o que dá:: o quê?
119		(2.5)
120	Méd	um por cento?
121	Rui	é. porque é a média, né? é um ponto dois. porque é a
122		média dá: [()]
123	Lúcia	[então eu estou]pagando, (1.2) e gente está
124		roubando.(0.2) o meu dinheiro na realidade <u>não está</u>
125		rendendo.=
126	Rui	=sim. só que aí: , =
127	Lúcia	=na proporção do que eu pago. (2.0) o::- para uma
128		institui- instituição financeira, isso é um <u>péssimo</u>
129		<u>negócio</u> porque vocês são especialistas e: em- em-
130		empreendedores
131		(2.5)
132	Lúcia	não acha? =
133	Rui	=mas o mercado aí ninguém tá fu[gindo à regra]
134	Lúcia	[é o capita]lismo
135		financeiro.
136	Rui	dona lúcia, [aí agora ninguém] está fugindo à regra.=
153	Rui	=a senhora <u>não vai</u> mais pagar cinco por cento de taxa
154		administrativa. a senhora só vai pagar por <u>esse</u>
155		depósito agora <u>no dia</u> vinte e cinco. a partir do dia
156		<u>vinte e cinco</u> de dezembro, a senhora vai cair para uma
157		taxa de <u>um</u> e meio, que será cobrado <u>sobre</u> as suas
158		contribuições. mediante, da sua- do seu <u>montante</u> hoje, =
159	Lúcia	=eu entendi.
160	Rui	dentro da sua reserva, >então a senhora vai passar, <ao
161		invés de cinco, >a senhora<, tinha dez >que era
162		cobrado, < e caiu pra cinco, e a partir do mês que vem,
163		a senhora <u>já</u> vai ter uma taxa administrativa
164		[de: (0.2) u:m]e meio por cento.=
562	Lúcia	[eu não sei onde] foi parar esse dinheiro. (2.0) COMO
563		ela:- o QUÊ que rendeu, aonde <u>estava</u> , (1.5) e é <u>isso</u>
564		que tá me interessando. Saber <u>qual</u> o paradeiro dos meus
565		trinta mil rea:is, de ju[nho até outubro,]
566	Rui	[pelo que ele mostrou]
567		aqui, integrou [a: o] valor

568	Lúcia	[não] hoje elas estão aqui. eu quero
569		saber as correção- correções [de junho a outubro.]=
570	Rui	[daquela época até]
571		agora.
572	Lúcia	dos cento e trinta, e dos trinta mil reais. é isso que
573		me inteREssa. Afinal de contas o dinheiro é MEU.=
574	Ana	=sem dúvida.=
575	Lúcia	=e eu- eu <u>destinei</u> o meu dinheiro para a <u>minha</u>
576		aposentadoria.=
577	Ana	=me empresta aquele extrato que a senhora tinha aí?
578		>deixa eu< fazer uma continha aqui.(>pra ver se a gente
579		descobre.<)
580	Rui	esse [é o extrato de todos os depósitos]
581	Ana	[esse cento e sessenta e cinco] mil.
582	Rui	cento e vinte e nove é a reserva anterior, mais os (.)
583		dois depósitos de: dois mil reais, mais os trinta
584		[mil.]=
585	Lúcia	[não] mais isso não esta me interessando junto com
586		meus dois mil reais não. tá me interessando, (.) <u>onde</u>
587		eles estavam, e o quê que ele rendeu:
588		[onde eles estavam.]
589	Rui	[os seus cento e] vinte e nove mil reais que estão
590		aqui.
591		(1.0)
592	Lúcia	agora eles estão aí.

642	Rui	[seu dinheiro] estava. na conta <u>de</u> aposentadoria.
643		banco x. que é a carteira de- previdência <u>do</u> banco
644		aonde este dinheiro esta apliCado no mercado
645		financeiro. <u>Agora</u> (.) o que <u>importa</u> a:: o que <u>nós</u>
646		trouxemos pra senhora, é que o seu dinheiro <u>NÃO</u> sumiu
647		do banco, o seu dinheiro <u>está</u> no banco x destinado a
648		uma conta de aposentadoria <u>hoje</u> , passando a ter uma
649		garantia mínima de vinte anos, na sua falta.(que é) os
650		seus beneficiários vão ter esse direito. é isso que eu
651		estou trazendo para a senhora. <u>agora</u> o <u>seu</u> capital ele
652		estava numa conta anteriormente chamada de conta de
653		aposentadoria <u>fgb</u> (.) e que ele foi interrompido, e
654		<u>hoje</u> passado para o <u>pgdl</u> que é uma conta de
655		aposentadoria <u>com</u> as normas hoje atuais o:nde é passado
656		<u>cem</u> por cento da rentabilidade, que é atingido no
657		mercado, >foi passado cem por cento disso< aonde se
658		cobra uma taxa de cinco por cento e que <u>hoje</u> o banco
659		está lhe oferecendo uma taxa de <u>um</u> e meio a partir do
660		mês de dezembro. Então aqui está <u>todos</u> os registros, só
661		não está aqui o contrato porque eu não trouxe esse
662		contrato da sua- a sua <u>cópia</u> assinada. mas todos os
663		registros que aqui estão (.) aonde você pode
664		observa:r,=
665	Lúcia	=sim. a
666		[benéfice que o banco está me fazendo não é benéfice]
667	Rui	[() ()]
668		(0.5)é o tipo da coisa.
669	Lúcia	=foi combinado comigo [em ju]lho =
670	Rui	[si::m,] perfeito.
671		e [a partir da quantia] que eu coloca:sse, =
672	Lúcia	[então. é isso que eu estou-]=
673		=se [ria (beneficente) não é benéfice nem]
674	Rui	[a partir da: da da: da:]
675		(0.8) sim mas eu não estou dizendo] aqui que

676		[é um >benefício. é um benefício que a senhora atin]giu
677	Lúcia	[que não me tivesse (.....)]
678	Rui	através de seus depósitos. (.) eu não estou dizendo
679		aqui que <u>é</u> uma promoção nada disso. eu estou dizendo-
680		o <u>seu</u> direito a partir de então, a partir do mês de
681		dezembro, passa a ter uma taxa >que a gente já dividiu
682		um e meio < conforme assim foi combinado.
719	Lúcia	[que o di]nheiro ia chegar na
720		minha conta, (.) ele iria chegar eu tenho certeza,
721		porque nenhum funcionário do banco x que é o maior
722		banco particular do brasil, ousaria (.) pegar o
723		dinheiro de um cliente e em determinada época. pelo
724		menos quando ele reclamasse. não recolocasse à
725		disposição dele. isso eu não teria- <u>não</u> tinha
726		<u>dúvida</u> , quanto a isso. Principalmente que eu tinha
727		<u>recibos</u> . (.) <u>agora</u> o que tá me interessando, e o que eu
728		não posso não vou deixar pra trás, é saber <u>onde</u> ficou o
729		meu dinheiro, de junho, até outubro os trinta mil, onde
730		ficou, o que rendeu, e <u>porque</u> rendeu. e o dinheiro que
731		era cento e vinte e poucos reais, <u>onde</u> ficou, o que
732		rendeu, isso eu não abro mão. (.) porque se não tiver
733		condições de ser feito aqui, eu vou pra outra
734		instância.
735		(0.8)
736	Lúcia	do: [da: da justiça]
737	Ana	[mas eu não sei se há] condições de fazer correções
738		pra trás há?
739	Lúcia	lógico [que sim!]
740	Ana	[saber: a:] evolução do dinheiro? =
741	Lúcia	= é só o juiz mandar (.) que eles vão ter
742		[que (me dá isso)]
743	Rui	[<u>não</u> isso daí é a-] representação <u>desse</u> estudo, isso
744		daí é: coisa que pode ser solicitado, <u>só</u> <u>que</u> até então,
745		o que tinha sido combinado [aqui,] era de trazer: =
746	Ana	[ah tá]
747	Rui	=ao:nde esta:va, e as correções atualizadas. agora,
748		pega é: é eu solicitar <u>minha</u> matriz que me- mande =
749	Ana	= a evo[lução do cálculo ()]
750	Rui	[a evolução de::s]de ma:io. o saldo que
751		tinha em maio. com as correções de maio pra cá, <u>isso</u> é
752		só soli- é [só:]
753	Ana	[solici[ta:]]
754	Rui	[so]licitar e: trazer =
755	Ana	=então vamos fazer o seguinte vamos encerrar aqui
756		a[:: reclamação da senhora,]

7.5 Banco Sul

16	Ana	a reclamação dele aqui, é que ele:: (0,5) é::, -foi
17		junto ao banco sul, requerer um empréstimo, (0,5) e
18		foi:: obrig-, => uma das condições pra ele
19		conseguir um empréstimo, foi obrigado a adquirir o
20		seguro. =
21	Rui	=> sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele)
22		(0,5)
23	Rui	eu queria confirmar a agência.
24	Ana	qual que é a agência?,
25	Lucas	Oitocentos (0,5) e nove.
26	Ana	é oitocentos e no:ve.
27		(2.0)
28	Rui	>agência zero oitocentos, ok.<
29		(4.0)
30	Rui	>o contrato do: [lucas, não tá aqui não.<]
31	Ana	[então ele veio] ao
32		procon nos questionar, porque a intenção dele não era
33		fazer o seguro, ele não- não tá interessado no
34		seguro, (0,8) mas ele se viu obrigado a assinar o
35		contrato do seguro, pra conseguir a liberação do
36		empréstimo, que: que foi o motivo que o levou ao
37		banco. [entendeu?]
38	Rui	[é , o::] o que eu tenho pra dizer a
39		você, é o seguinte.(0,5)com relação ao que nós
40		recebemos um relato do procon, (0,5) tá? tava:
41		dando:: a entender, que fosse operação casada não é
42		operação casada.
43		(0,5)
44	Rui	acho que <u>todas</u> as instituições financeiras, hoje, tem
45		os seus produtos a oferecer. =
46	Ana	=humhum.=
47	Rui	=tá? Todas. =
48	Ana	=humhum. =
49	Rui	=é::: a partir do momento, em que o cliente <u>proCura</u> -
50		nos, a-, a-, a-, a-, um empréstimo, com certeza, eu
51		acho que <u>qualquer</u> lugar, quer vender o peixe dele. =
52	Ana	=claro. =
52	Rui	=entendeu?
53		(0,5)
54	Rui	então o quê que cê oferece. oferece o produto, mas
55		(0,5) os produtos do banco, não é: camisa, não é
56		calça.
57		(0,5)
58	Rui	não é sapato.
59	Ana	claro. =
60	Rui	=são::, são:: (0,5) esses seguros, são previdências,
61		são coisas que trazem rentabilidade pro cliente.
86	Rui	é o: que: o que eu posso dizer a ele é o seguinte.
87		(0,5) pra ele pedir o cancelamento, ele pedir o
88		cancelamento, (0,5) agora com relação a: as duas
89		parcelas que já <u>lhe</u> debitadas, isso aí não tem como
90		ser retroagido.
91		(0,5)
92	Rui	por quê? é:: porque a partir do momento, em que ele::
93		aceita (0,5) o-, o-, o débito, (0,5) é porque ele
94		assinou o contrato.=

95	Ana	=sim (.)ele [assinou] o contrato, porque=
96	Rui	[tendeu?]
97	Ana	=[ele precisava]=
98	Rui	[é: eu acho,]
99	Ana	do em[préstimo, não é ?]
100	Rui	[é eu acho, é]
101	Ana	não é? foi uma imposição,[que foi]

127	Ana	ô:: (.)lucas, como se passou lá?
128		(2.0)
129	Lucas	O dia do contrato? =
130	Ana	=o dia do contrato.=
131	Lucas	ah ah fui fazer fui fazer o empréstimo, não é? (.)aí
132		(.) fui abrir a pra abrir a conta, eu já- eu já
133		tinha. uma conta
134	Ana	Hum hum=
135	Lucas	=e eu num as- não sabia (.)porque a:: eu trabalho na
136		loja américa,=
137	Ana	=hum =
138	Lucas	=então,(.) eu achei que quando eles, passaram a cart-
139		a carta salário,(.) eles tinham anulado a minha
140		conta.(.) (aí ela falou) "você tem uma conta aqui".=
141	Ana	=hum=
142	Lucas	aí (ela falou)"olha, temos um seguro aqui," seguro
143		não. ela falou saúde. (.)"temos um plano de um
144		saúde," (.)entendeu? e "é bom que você faç-" (eu
145		falei assim) "eu num quero, porque eu já tenho plano
146		de saúde, eu já te- eu já tenho. no no: momento" eu
147		num falei que eu tinha: um seguro de vida.(.) eu
148		tenho que um seguro de vida em grupo, (.)pela emp-
149		pela empresa também. Aí, eu no dia eu falei assim ó,
150		"eu num quero porque, (.) aí ela falou assim "aí vai
151		fica difícil" (.)não é? aí eu falei com ela assim,
152		"então se se eu: então quer dizer que: eu sou
153		obrigado." eu falei né, com ela "eu sou obrigado a
154		fazer," ela falou "não. não é bom usar esses
155		te:rmos." aí ela foi e chamou a: a a menina do
156		seguro, pra me explicar, não é? talvez eu não tô
157		explicando direito pra ele,(.) aí como <u>eu</u> estava
158		precisando do dinheiro, eu fui, assinei(.) o cont- o
159		contrato, não é? o::: o seguro.
160		(2.0)
161	Ana	você: ela deu a entender, que se você não fizesse o
162		seguro, ela não libe- [não]=
163	Lucas	[é]
164	Ana	[libera]ria [o: o]
165	Lucas	[é é] [é é] deu a entender que sim. ()aí vai
166		ficar difícil, então.

196	Rui	eu vou sugerir a você, que se você algum dia você
197		tiver em alguma outra instituição chegar e impor
198		financeira, entendeu? se você for abrir uma conta, ou
199		fazer um empréstimo, o que for,(.) se alguém isso pra
200		você, você chame um gerente, que <u>com certeza</u> , a: as
201		as pessoas que estão instruídas pra administrar a
202		agência, elas não vão acatar isso. mesmo que seja (.)
203		é: bom pra pra organização deles. Isso não <u>não vai</u>
204		<u>ser feito</u> (.) porque: a gente sabe, que isso não pode
205		<u>ser feito</u> . =
206	Ana	não é um meio legal de se vender [o produto, não é?]

207	Rui	[é]
208	Ana	[agora]
209	Rui	[igual,]
210	Ana	=eu acho que diante da denúncia dele, ele tá aqui
211		confirmando o:, não é? o que foi: o que foi forçado
212		lá na hora, o banco deveria, (.) devolver as duas
213		parcelas que já foram pagas=
214	Rui	=tá =
215	Ana	=porque:: <ele se <u>sentiu pressionado a fazer.</u> >=
216	Rui	=humhum.
217	Ana	entendeu? ele ele adquiriu um produto que ele <u>não</u>
218		<u>queria</u> ,(.) pra poder conseguir o outro que ele
219		queria. [então]HOUve uma pressão.=
220	Rui	[eu vou]=
221	Rui	=eu vou pedir a você, pra você fazer o seguinte
222		então,(.) você lembra o nome da pessoa, que fechou o
223		seguro pra você?

237	Rui	então tá. você vai procurar a selma, e vai pedir o
238		cancelamento. (.) tá? e:: e o:: (.)no que ela falar
239		já pra você que não será feito o cancelamento, aí
240		você vai mandar ela procurar o rui. (fala) "olha,
241		tive hoje uma audiência com o rui." você vai lá
242		HOJE, tá? (porque hoje lá foi o dia inteiro) você
243		vai: procurar por ela,(.) pede pra ela, pra ela
244		entrar em contato comigo,(.) que eu vou pedir <u>de</u>
245		<u>imediatamente</u> , o cancelamento disso aí, hoje. é: e
246		(barulho externo) quanto ao ressarcimento, o
247		ressarcimento dessas duas parcelas pra você, é: eu
248		não vou garantir agora, porque nós não fomos
249		ressarcidos. (.)tá? mas eu peço a você um prazo de
250		<u>Quinze dias</u> , tá? pra que a gente faça o ressarcimento
251		das seguintes parcelas pra você, (.) <u>sem correção</u>
252		<u>nenhuma</u> (.)foi dois e- foi dois e oitenta e cinco? nós
253		vamos creditar pra você os doze e oitenta e cinco de
254		duas vezes.

7.6 Brasimac

15	Neusa	=e qual o problema que tá acontecendo?= = >não o problema é que< de acordo com o que: ela
16	Tânia	fala de ter ido já pra assistência, por <u>quatro</u> vezes
17		>pelo mesmo problema< ela já teria direito, =
18		
19	Neusa	=sei=
20	Tânia	=a outro produto, ou o dinheiro de volta. então eu
21		não [tenho como]

110	Neusa	senhora diana, nessas idas e vindas vocês fizeram
111		também mais de trinta dias, não já?
112	Diana	no- na primeira vez nesse- nesse tempo de <u>um mês</u> , eu
113		desci com ele <u>três</u> vezes. (1.0) <u>dentro de um mês</u> . aí
114		foi, eu levei ele pra casa >quando vi que eu ia
115		pagar uma prestação que até tava atrasada (de um
116		cliente que ela calculou lá) e tal< aí eu cheguei em
117		casa o som tava com o mesmo defeito! não- aí- aí já
118		tinha dado mais de trinta dias.
119	Neusa	isso em outubro? ()
120	Diana	aí já tinha- aí tava com mesmo problema (2.0) (mas

121		olha só) na primeira vez ela só me deu <u>essa</u> ordem.
122		nem falou o que foi feito nesta ordem, não tá
123		constando nada.=
124	Neusa	=não tá especificando, não?
125	Diana	constando só: lá assim o cd não lê.
126	Neusa	se::i=
127	Mário	=não, não, mas quando o aparelho entra, você não
128		va:i sabê realmente o que tem no aparelho, isso aí
129		deve ser a ordem do serviço que foi dado pra
130		senho:ra, quando o aparelho entrou.=
131	José	=(absolutamente) [quando ()]
132	Diana	[então ele entrou todas as vezes]
133	Mário	não, [não] calma
134	Diana	[mais] ele [entrou] todas as vezes, né?=-
135	Mário	[calma]
136	José	=mais eu só tô te perguntando.=
137	Mário	=não, não, calma nós não estamos aqui [exa]cerbando
138		o:=
139	José	[né?]=
140	Mário	=calma, estamos conversando e chegando
141		[a:- a uma solução.]
142	Neusa	[tem até uma parte] aqui, né? que você fez a
143		descrição ó: <peça e ou defeito.> no caso até mesmo
144		a forma também da:- da assistência técnica também,
145		que tem o [atraso lá.]
146	Mário	[mas teve] a reparação mecânica doutora reparação
147		mecânica não se troca nenhuma peça, só faz o ajuste=
148	Neusa	=uma peça no:- mas não tá constando=
149	Diana	=[não mais é: nisso que eu estou falando] na:=
150	Neusa	=[o dia que foi entregue pra ela] dezesseis do
151		nove
152		(0.5)
153	Mário	é doutora: vamos- vamos ser prático=
154	Neusa	=é=
155	Mário	=a gente ta- a gente tá discutindo aqui o sexo dos
156		anjos. o quê que a doutora- o que que a dona diana
157		tá querendo,
158	Neusa	senhora diana
159	Diana	eu queria a devolução do dinheiro, o dinheiro é: =
160	Neusa	=valor pago. a senhora pagou quanto?
161		(32.0)
162	José	eu paguei duas prestações de 59, e uma de 64 reais
163		(.) (falta 5).
164		(9.0)
165	Neusa	eu fiz as contas aqui, deu 319?=-
166	Diana	=não.
167	Mário	ahã=
168	Diana	=<foram 8 de 58.08>

231	Mário	=é mas isso é sorte o senhor falou mesmo.(2.0) você
232		quer fazer alguma proposta, pedro?
233	Pedro	deixa eu falar:, eu tô ouvindo aqui mais a gente
234		quer servir bem. eu assumi a loja lá no mês sete, a
235		senhora não gostaria por exemplo de ir na loja, e
236		escolher um aparelho, nós temos lá experiente, outro
237		modelo, outra potência, pra gente resolver. a gente
238		faria por exemplo uma troca, a senhora pagou os- os
239		valores que a senhora pagou consideraria como
240		entrada na nova compra, e <u>você</u> escolhe outro

241		produto >por exemplo,< tem experiente, tem da aka,
242		tem,=
243	Mário	=da marca que o senhor quiser.
244	Pedro	porque aí o senhor escolhe lá, vê o preço, a gente
245		negocia porque [pra ter uma coisa] porque
289	Neusa	aí no caso seria uma: decisão mesmo, né? da senhora
290		que é a consumidora=
291	Diana	=não, mas eu não gostaria.
292	Neusa	certo. a senhora prefere mesmo [a:: devolução]
293	Pedro	[mesmo porque,] a
294		gente [tá tentando mesmo porque,]
295	Mário	[>()<] deve salientar pra
296		ela, desculpa pedro te cortar, porque: se a empresa
297		não quiser fazer a restituição hoje, ela
298		não é obrigada a fazer não. isso aí é só mesmo pra
299		igual ela tava >falando aqui a respeito da
300		restituição,< é: a empresa tá queren- tá querendo te
301		propor um acordo.=
302	Diana	=o prazo é dia quantos [dias pra mim ter a
303		restituição]
304	Mário	[obrigação legal não,
305		não] se a senhora quiser a restituição, é:- é- a
306		empresa não- quisesse negar a restituí-la, a senhora
307		vai ter que conversar em juízo pra poder-
436	Mário	deixar bem claro pra senhora, não tenho nada a ver
437		com a empresa. mas eu tô até me colocando porque: a
438		senhora e eu sabemos o incômodo que é uma pendenga
439		judicial=
440	Neusa	=ah é extremamente cansativo porque [()]
441	Mário	[se ela tá] se
442		ela tá se achando cansada, desse vai e vem até vindo
443		na fase do procon, [se- se- pa-]
444	Neusa	[que é um fase] extremamente
445		rápida=
446	Mário	=se- se passar pra fase judicial, a senhora vai se
447		sentir esgotada [porque,]
448	Diana	[pois é.] eu não tenho tempo eu
449		queria que [desse pra resolver da melhor
450		maneira.]=
451	Mário	[então! mas é o que eu tô falando pra senhora!]
452	Diana	=(eu tô com uma tia doente.) eu tô tendo que- ela tá
453		no cti, a gente tá tendo que é, todo dia eu tenho
454		que passar na casa dela, pra- porque ela só tem uma
455		filha: e [fica um pouco uma- uma]
456	Mário	[mas não é aí que tá baseado] isso não dona
457		diana! que [se a- se a empresa- se a
458		empresa]
459	Diana	[>será que não teria como resolver de uma
460		maneira<] é::, melhor pra mim ?
461	Mário	mas se o pedro, ele- ele é empregado, ele não é dono
462		da firma [não. ele tem um limite.] ele não=
463	Pedro	[é. eu tenho que passar]
464	Mário	=pode- é- é uma firma enorme, co::m setenta
465		unidades como é que ele vai- se a firma lá de são
466		paulo fala:
467		[ó não pode. não pode]
468	Neusa	[você sabe se o seu luiz roberto:] é:: acho que é
469		aquele gerente da empresa, [se encontra

	470		aqui?]
	471	Pedro	[luiz roberto é
	472		gerente] regional.=
	473	Neusa	=é: se encontra aqui em juiz de fora?
	474	Pedro	ele tava::- tava viajando, eu posso verificar.
	475	Mário	porque se a empresa falar de são paulo, ó eu não vou
	476		, não vou restitui o dinheiro. ele fica de pés e
	477		mãos atados. a senhora[sabe disso , ué]
	478	Diana	[mas não é a finan]ceira que já
	479		pagou pra ele?
	480		(.)
	481	Mário	<nã:o dona diana.> a senhora não tá entendendo. se a
	482		empresa falar lá, não vamos restitui, vamos brigar
	483		na justiça, a senhora vai ficar esperando um ano.=
	484		
	485	(Diana)	=não. tudo bem! =
	486	Neusa	=() .
	487	Mário	eu tô falando que não tem problema. só que ela tá se
	488		dano por cans- por cansada. eu tô falando, doutora
	489		porque ela falou que tá cansada desse vai e vem (.)
	490		o vai e vem judicial é muito pior. vai se demorar
	491		muito ma:is, vai se ter um- um ano de briga, isso
	492		pra si- pra assim, tem-se- tem-se um direito dela a
	493		ser garantido, por direito. que vai se discutir, pra
	494		se vê se- se ele é lícito, se ele é certo, se ele
	495		não é certo. tô falando que: de repente a proposta
	496		do- do senhor pedro, não é das piores não, eu to- tô
	497		fazendo aqui o pap-
	498	José	() [o desaforo que o cara (aprontou) pra mim]=
	499	Diana	[o que que o senhor pode fazer por mim?]

	527	Pedro	e a gente tá lá na nova- na unidade lá há algum
	528		tempo, a gente pode tentar resolver, ué? vê lá o
	529		produto, né? o josé, (escolhe, vê.)
	530	Mário	o que eu quero evitar pra senhora é o vai e vem
	531		mesmo dona diana. é porque esse vai e vem judicial
	532		realmente ele: é: (1.5) pra quem não lida com ele no
	533		dia-a-dia,e quando é:[()]
	534	Diana	[tem jeito de você me dá o
	535		produto] no valor que eu paguei?
	536	Mário	é
	537	Pedro	o:=
	538	Mário	=no valor das três parcelas? =
	539	Diana	=é=
	540	Pedro	=é=
	541	Neusa	=o valor na conclusão, calculamos aqui [tudo]
	542	Diana	[mais] o
	543		valor a vista!
	544	Pedro	pois é eu verifico lá, a gente vê sim pra você =
	545	Mário	=quanto a isso não tem problema [nã : o]
	546	Pedro	[até pra] agilizar
	547		mesmo, né?
	548	José	eu até pedi (isso) ao rapaz lá [()]=
	549	Diana	[pediu]
	550	José	=>falei assim pode trocar a trôco de um <u>raque</u> , de
	551		outra coisa, eu pago a diferença?< e ele falou não
	552		eu não vou fazer [nada ()]
	553	Pedro	[não, eu verifico lá pra você] o=
	554	Mário	=o senhor vai lá, escolhe o produto
	555		[() como crédito] =

556	Diana	[não, eu não quero não] quero. não tá dano de jeito
557		nenhum [porque:: eu]
558	Mário	[então doutora,]
559		[vai trocar isso aí como crédito pra ela]
560	Pedro	[eu vou lá e verifico, eu vou lá e verifico e::] a
561		gente dá um- entendeu? eu tenho- até isso eu teria
562		que vê
563		[> mais é: jogo rápido<]
564	Neusa	[a s e n h o r a]
565		tem certeza que você quer um outro produto ou a
566		se[nhora-]
567	Diana	[é:]
568	Neusa	[tá na dúvida?]
569	Diana	[porque- não] se ele puder ou me devolvê o
570		dinheiro, aí se ele não consegui, outro produto.=

797	Neusa	=de um: liquidificador que custa cem reais. e os 83
798		e 40? vocês vão restituí em dinheiro?
799	Pedro	não, eles vão [comprar outro] produto
800	Mário	[escolhe outro], escolhe outro
801		produto.
802	Diana	não, mais eu não importo não.
803	Neusa	() dinheiro nenhum ou ela compra (1.5)
804		[perto disso aqui-]
805	Mário	[até complemen]tar o crédito todo dela.
806	Diana	tá.

850	Diana	=posso te fazer uma pergunta? e se a empresa não
851		aceitar no caso essa proposta?
852	Neusa	não, mas aceita.
853	Mário	>não, não<=
854	Neusa	=a venda do produto?
855	Mário	ele- ele- ele- ele:-
856	Pedro	[()]
857	Neusa	[()]
858	Mário	ele pediu um prazo- a senhora até falou, de três
859		dias pra ele podê:: corroborar a decisão da:-
860		[da diretoria]
861	Neusa	[> mas tá um negócio<] bo:m demais pra empresa, pra
862		empresa () não aceitar.
863	Mário	mas não depende dele, ()
864	Pedro	não, mas é que eu tô::=
865	Neusa	=não: sei=
866	Pedro	=eu tô vendo (1.5) (vou lá, né?)
867	Mário	tudo leva a crer que: né?
868	Pedro	é ué=
869	Mário	=que vai acei[tá]
870	Pedro	[pra] poder resolver, ué?
871	Neusa	tá, a gente vai até constar aqui: no: termo de
872		aco:rdo porque a senhora como consumidora, é: a-
873		a princípio pretendia até receber o dinheiro. é::- o
874		dinheiro, né? corrigi:do monetariamente tal, mas a
875		senhora querendo tanto facilitar o acordo, que até
876		abriu mão do que a senhora inicialmente desejava,
877		desejando::=
878	Pedro	=[e- e mesmo a empresa também e a cassic]
879	Mário	[coloca- coloca- coloca, que esse acordo] só
890		terá a validade daqui a::=
891	Pedro	=não é mesmo a:- e a cassic também aí no caso aí, tá

892		abrindo mão, doutora e tem as prestações atrasadas
893		aí, e o aparelho não tava parado lá na assistência
894		esse período todo. eu tô propondo (1.5) aqui:
895		envolve aí a sua proposta, dessa resolução pelo som
896		pra poder considerar a entrada pra <u>resolver</u> . isso
897		aqui: é um opção que ela deu que eu vou consultar:
898		pra tentar resolver num tô definindo o acordo.