

## 4

### AS NARRATIVAS NOS CONTEXTOS JURÍDICOS E NO PROCON

O estudo de narrativas em contextos institucionais tem mobilizado pesquisadores de diversas áreas, que se dedicam a investigar contextos os mais variados. Diversas pesquisas têm focalizado as práticas narrativas em contextos de negociação, jurídicos ou de âmbito administrativo, os quais compartilham semelhanças e diferenças entre si.

Muitos autores têm enfatizado a importância das narrativas particularmente nesses contextos (Atkinson e Drew, 1979; O'Barr, 1982; Maynard, 1984, 1990; Kurzon, 1985; Barry, 1991a, 1991b; Garcia, 1991; Atkinson, 1992; Drew, 1992; Almeida, 2003; Ladeira, 2005; Pinto e Brigatte, no prelo). O que chamamos de contextos de negociação engloba uma variedade de encontros institucionais como, por exemplo, conferências pré-julgamento e audiências nos tribunais, nos Juizados Especiais nos Estados Unidos e no Brasil, e nos órgãos de defesa do consumidor. Mesmo tendo cada contexto suas especificidades, que serão analisadas a seguir, as práticas narrativas emergem exercendo um papel fundamental nas negociações.

#### 4.1

##### **Tribunal: contexto e processo narrativo**

Barry (1991a, 1991b) e Drew (1992) investigaram construções narrativas no tribunal, contexto este que envolve como participantes legitimados o juiz, o júri, os advogados de defesa e de acusação e as testemunhas, embora o número de pessoas presentes na corte é freqüentemente muito grande.

Durante o depoimento, o piso conversacional é assegurado à testemunha e ao advogado. Intervenções por parte do juiz, do advogado oponente e do júri são raras, e, se acontecem, são consideradas interruptivas, o que evidencia o caráter normativo da pré-alocação dos turnos de fala a apenas dois participantes (Drew, 1992). O autor ressalta que os membros do júri na maioria das vezes não têm

conhecimento sobre o direito legal que possuem de fazerem perguntas de esclarecimento durante os testemunhos e talvez essa seja a explicação por tão raras intervenções (p. 517).

A interação verbal no setting do tribunal é classificada como adversarial<sup>32</sup>, envolvendo uma disputa entre dois lados, defesa e acusação, para produzir a estória mais convincente acerca de algum incidente, e analisar se tal fato representa violação de alguma lei. Crucial nesse sistema adversarial é a condição que se impõe sobre as evidências apresentadas. Estas só serão aceitas se forem atestadas verbalmente. Observações, fotos, descobertas ou declarações somente serão consideradas se apresentadas e comprovadas verbalmente pelas testemunhas (“ênfase no caráter verbal da evidência” [Drew, 1992])). O veredito do júri determina qual estória é a mais convincente.

As histórias emergem ao longo dos depoimentos das testemunhas através do par pergunta – resposta. Esse par forma as caracterizações mínimas dos turnos aos quais advogados e testemunhas estão restritos. Logo, as histórias não emergem em uma seqüência compacta de eventos. As diferentes versões da história e suas evidências aparecem em um amontoamento fragmentado de informações provenientes dos inquiridos. As narrativas serão então construídas em 1ª ou em 3ª pessoa e serão elicitadas pelo advogado. As seqüências de perguntas podem ser enunciadas sem pausas intra-turnos, sem qualquer tipo de prefácio, comentário ou avaliação do advogado. Segundo Atkinson (1992, p. 206), esse procedimento demonstra impaciência dos advogados para logo seguirem para a próxima pergunta. Essa hostilidade se reflete também na expectativa de resposta dos interrogados. Das testemunhas, esperam-se respostas mínimas, do tipo “sim”, “não”. Se, por acaso, elas responderem além do que foi perguntado, muito provavelmente serão abruptamente interrompidas pelo advogado, o qual tentará reenquadrar as respostas no formato mínimo “sim”, “não”. Nesse processo, os advogados podem formular perguntas tendenciosas para revelar inconsistências na história da testemunha e fazerem valer as suas próprias versões. O papel do advogado é considerado mais ativo, na medida em que o mesmo controla o fluxo da narrativa, introduz os tópicos, determina quando a testemunha deve começar

---

<sup>32</sup> Crucial nesse sistema adversarial é a condição que se impõe sobre as evidências apresentadas. Estas só serão aceitas se forem atestadas verbalmente. Observações, fotos, descobertas ou declarações somente serão consideradas se apresentadas e comprovadas verbalmente pelas testemunhas (“ênfase no caráter verbal da evidência” [Drew, 1992])).

ou encerrar seus turnos e decide quais informações enfatizar ou retomar. Conforme explica Drew (1992), tais imposições institucionais seriam a causa de sentimentos de nervosismo e intimidação por parte das testemunhas.

Conforme Luchjenbroers (1997<sup>33</sup> apud Rangel, 2007), os advogados é que na verdade contam os fatos ao manejarem estrategicamente as perguntas. Elas são usadas como instrumentos para testar ou incitar afirmações dadas pelas testemunhas, ou ainda como veículos para acusação. O estudo das seqüências de perguntas e respostas não corrobora a recomendação dos manuais jurídicos sobre o direito das testemunhas de relatarem suas histórias. De fato, as testemunhas dificilmente conseguem o espaço interacional para construírem suas próprias versões.

Nesse sentido, a testemunha assume uma postura mais defensiva. Na medida em que se encontra limitada a responder de forma curta ao que lhe é perguntado, ela procura se esquivar das manobras do advogado oponente. Para isso, algumas estratégias são utilizadas, como a da “evitação”, o “recurso de contraste” e os “relatos alternativos” (Drew, 1992). As estratégias a que recorrem os participantes para perguntar e responder são resultado da orientação dos participantes para as características estruturais da interação na qual estão engajados. Para ilustrarmos tais estratégias, reproduzimos exemplos extraídos de Drew (1992).

O foco da análise do autor são trechos de um julgamento de um caso de estupro, julgamento este gravado em uma corte criminal municipal nos Estados Unidos. Nos dados, a vítima de estupro é interrogada pelo advogado de defesa do acusado. Tal procedimento é realizado por meio de perguntas feitas pelo advogado, objetivando tirar o crédito da versão da história do oponente e, ao mesmo tempo, buscar suporte para sua própria versão. O objetivo do advogado é provar que a vítima e o acusado já se conheciam antes e que a vítima já havia percebido o interesse do acusado por ela. A testemunha, por outro lado, estará atenta para o fato de que o interrogatório tem a intenção subjacente de expor ou sugerir inconsistências em suas evidências, o que poderia colocar em risco a validade do seu testemunho. Assim, a vítima assume uma postura cautelosa e

---

<sup>33</sup> Luchjenbroers, J. ‘In your own words’: Questions and answers in a supreme Court trial. *Journal of Pragmatics*, 2, 477-503, 1997.

defensiva frente ao advogado do réu, manifesta pela maneira com que responde ao interrogatório.

Por meio da estratégia de “evitação”, a testemunha recorre a expressões do tipo “não sei”, “não me lembro” para disputar e desafiar a versão apresentada pelo advogado. Nos exemplos de Drew (1992), consideremos A como advogado do acusado e T como testemunha/vítima.

A: Quantos telefonemas você poderia dizer que recebeu dele entre fevereiro e junho?

(1.1)

T: Ah, não me lembro.

(0.7)

T: Eu não atendi todos eles.

(0.8)

A: Como disse?

T: Eu não me lembro, não atendi todos eles. (Drew, 1992, p. 482)

A testemunha, ao afirmar que não se lembra dos telefonemas do acusado, procura obstruir a linha de questionamento desenvolvida pelo advogado. Além de não se lembrar, a testemunha afirma que não atendia os telefonemas, reforçando sua versão que aponta para um distanciamento e indiferença para com o acusado, ao contrário do que deseja projetar o advogado. Através da estratégia de “evitação”, a parte interrogada não somente evita confirmar/responder o que é proposto na pergunta, mas também evita discordar, ou seja, a testemunha não desafia nem disputa de forma direta a versão proposta pelo advogado.

A estratégia dos “relatos alternativos” e o “recurso de contraste” também são empregadas nos tribunais, conforme se observa a seguir<sup>34</sup>.

16 A: Bem, você conversou longamente

17 com ele, não foi?

18 (0.7)

---

<sup>34</sup> Foi mantida do original a numeração das linhas.

- 19 A: Naquela noite de 14 de fevereiro.  
 20 (1.0)  
 21 T: Olha, nós estávamos todos conversando.  
 22 (0.8)  
 23 A: e você sabia naquele momento que  
 24 ele estava interessado por você,  
 25 não sabia?  
 26 (1.3)  
 27 T: Ele me perguntou como eu estava.  
 28 (1.1)  
 29 T: Coisas desse tipo.  
 30 A: Só perguntou como (0.5) você estava (0.3),  
 31 mas ele te deu um beijo de boa noite, não é? (Drew, 1992,  
 p. 486)

Mesmo restrita ao tipo de turno que pode produzir, no caso as respostas, a testemunha formula uma versão alternativa para substituir aquela produzida pelo advogado. Vários elementos designados para estabelecer o contraste são introduzidos. De início, o marcador “olha” (linha 21) estabelece uma disjunção entre o que foi apresentado e o que virá a seguir. O segundo elemento de contraste é que a testemunha substitui o “você com ele” (linha 16) por “nós todos” (linha 21), incluindo assim outras pessoas na cena. Além disso, “todos conversando” contrasta com “conversou longamente”. A testemunha nega ter percebido que o suposto estuprador tivesse interesse por ela. Isso é feito de maneira indireta, como se percebe na linha 27. Dessa forma, estabelece-se o contraste entre “ter interesse por alguém” e perguntar retoricamente “como vai você?”. Nesse sentido, versões diferentes são apresentadas para o mesmo incidente. Assim, mesmo restrita às respostas, a testemunha procura desconstruir o caráter pessoal e íntimo que o advogado deseja imprimir ao encontro da testemunha com o acusado.

A força contrastiva da versão da testemunha se dá discursivamente de forma indireta. Nota-se a baixa ocorrência de marcadores explícitos de correção, através dos quais se rejeita uma versão com um marcador de negação (“não”) seguido por uma correção. Quando expresso, o desacordo aparece de forma mitigada ou atenuada, não ocorrendo, portanto, conflito aberto. A testemunha,

sem qualquer prefácio nem marcador de rejeição, introduz um relato alternativo que implica uma caracterização diferente dos eventos se comparada com a caracterização proposta pelo oponente. Mesmo recorrendo a tais recursos, percebe-se que a testemunha tem muito menos margem e oportunidade de se defender se compararmos com as possibilidades que o advogado explora na acusação ao construir sua narrativa. Somente frente ao promotor a suposta vítima terá mais oportunidade de contar e explorar sua versão dos fatos, na medida em que se estabelecerá um depoimento cooperativo.

Barry (1991b, p. 205) e Drew (1992, p. 483) estabelecem a diferenciação entre depoimento cooperativo e depoimento hostil. No primeiro caso, o promotor faz as perguntas à vítima enquadrando-a como inocente. Além disso, a testemunha prontificar-se-á a esclarecer aspectos específicos da estória, retomar ou adiantar algum dado relevante. Em contrapartida, no depoimento hostil, o advogado de defesa do réu busca projetar a testemunha como culpada. Para tais objetivos, uma gama de estratégias entrará em cena visando ao convencimento do júri.

Encontramos uma configuração um pouco diferente nas construções narrativas analisadas por Barry (1991a, 1991b). A autora focalizou audiências de tribunais em Michigan, nos Estados Unidos. Segundo Barry, na fase de abertura, o promotor constrói a narrativa para o júri, o que é feito sem interrupções. Porém, para que tal narrativa seja considerada válida, o advogado deve reconstruí-la através das testemunhas. Assim, dá-se início à fase de depoimento. Inicialmente, a testemunha ocupará o piso conversacional para construir sua versão. Em seguida, as restrições interacionais retornam ao par pergunta – resposta.

Barry ressalta o que acontece com o processo de construção da narrativa no curso de um depoimento hostil. Nesse caso, existem várias formas pelas quais uma testemunha pode frustrar os esforços do advogado. Durante o inquérito, pode haver uma tensão resultante da indisposição em ceder o controle ao advogado. A testemunha reluta em dar novas informações, não elabora nem retoma pontos importantes destacados pelo advogado, usa referentes obscuros, ou seja, tenta obstruir a narrativa que o advogado se esforça em construir.

Procurando estabelecer um contraponto entre as interações no tribunal e no PROCON, podemos dizer que o tribunal é considerado um setting institucional mais formal e ritualizado (Atkinson e Drew, 1979). As narrativas emergem de forma relativamente curta, fragmentada, formatadas no par mínimo pergunta –

resposta. Já no PROCON, as narrativas e as divergências acerca de alguns de seus aspectos se processam de forma diferenciada dependendo da fase do encontro. As partes também podem recorrer ao par pergunta – resposta para introduzir, reformular ou contestar algum aspecto da narrativa, especialmente na segunda fase. Na corte, nem sempre as testemunhas convocadas para o inquérito são as partes diretamente envolvidas, logo as histórias são construídos em 1ª ou em 3ª pessoa. Da mesma forma, no PROCON, muitas vezes o reclamado não presenciou os fatos. Este tão somente representa a firma/empresa envolvida na reclamação<sup>35</sup>. No tribunal, não ocorrem intervenções dos outros participantes no decurso do depoimento, e as discordâncias entre advogado e testemunha acerca das versões produzidas acontecem de forma mitigada. Nas audiências do PROCON, a possibilidade de escalonamento do conflito é iminente e os desacordos, quando acentuados, são enunciados sem mitigadores. Podemos dizer que, nos dois contextos, os participantes monitoram o desenvolvimento das narrativas, prestando atenção nos pontos evidenciados pelo oponente e intervindo para reformular a situação-problema. Contudo, a maneira como se processa o desenvolvimento do relato e as intervenções são diferentes nos dois contextos.

Um ponto importante que diferencia de maneira preponderante os dois contextos é a ausência no tribunal de uma figura institucional significativamente relevante como é o mediador no PROCON. No tribunal, o juiz raramente interfere nos depoimentos, deixando que o advogado conduza a sua maneira o desenvolvimento da narrativa. Sua atuação basicamente se restringe a fazer ou não objeções frente a alguma pergunta formulada. Como veremos, o mediador nas audiências do PROCON exerce papel fundamental na medida em que participa ativamente de diversas maneiras ao longo das negociações e principalmente no decurso das construções narrativas.

---

<sup>35</sup> O representante da empresa geralmente é um gerente ou um profissional do departamento jurídico, ao qual foi passado o caso do consumidor.

## 4.2

### Plea bargaining: contexto e processo narrativo

A partir de gravações de negociações coletadas na corte de “Garden City”, na Califórnia, Maynard (1984) analisa os procedimentos no sistema de negociação denominado *plea bargaining*.

Nos Estados Unidos, é comum os casos criminais de pequenos delitos serem resolvidos por meio desse tipo de negociação entre promotoria e defesa, ajudando, assim, a aliviar a sobrecarga nos tribunais. Segundo Maynard (1984, p. 166), o grande interesse em se buscar soluções por esse caminho se justifique em função do surgimento de uma “nova penalogia”, segundo a qual há uma tentativa de individualizar a justiça sob o argumento de que leis gerais e abstratas precisam de algum modo tornarem-se adequadas a atos, pessoas e circunstâncias específicas. Fazer justiça implica adaptar as penalidades às características individuais do ofensor e do ofendido.

Na barganha judicial americana, Maynard investiga o processamento de casos por acordo em fóruns jurídicos, encontros esses denominados conferências pré-julgamento (*pretrial conferences*), como uma etapa anterior ao encaminhamento do caso ao tribunal. Nesses encontros, o advogado do acusado e o promotor discutem o nível de gravidade dos casos, os assuntos legais e as sentenças que poderão ser proferidas. O juiz por vezes participa dessas conferências.

No que se refere às práticas narrativas, Maynard (1990, p. 68) propõe a estrutura a seguir na *plea bargaining*. Conforme o autor destaca, tal estrutura não é rígida, podendo apresentar variações nos seus componentes, o que reflete seu emprego para situações, audiências ou fins específicos.

A) Recurso de abertura: um dos participantes nomeia o caso e dá-se início à sessão. Em seguida, o advogado de defesa faz um resumo, nos termos de Labov e Waletzky (1967) para rapidamente identificar e introduzir o caso, avaliá-lo ou tentar tornar o relato interessante. Maynard (1990, p. 70) destaca que mesmo as sinopses não são relatos neutros do que aconteceu. Nelas o advogado já pode anunciar sua disposição de negociação com relação ao caso.



B) Estória: a segunda fase, dividida em três partes, representa o relato propriamente dito. A primeira parte seriam as *orientações (background segments)*, contendo descrições sobre os personagens principais e formulações sobre o setting. Tais informações terão um papel importante na estória e certamente estarão relacionadas intimamente com a posição de barganha que o advogado assumirá. Na segunda parte, tem-se o *relato da ação (action report)*, com toda a ordenação temporal e seqüencial das atividades. A terceira e última parte mostra o que aconteceu após a ação (*reaction report*), o que pode incluir, por exemplo, a chegada da polícia, a prisão, os conflitos entre promotoria e defensoria. Para o autor, tem-se aí a completude da narrativa, posto que, na *plea bargaining*, a resolução emerge como o resultado final das negociações e não constitui um dos componentes narrativos, nos termos de Labov e Waletzky (1967). Essa forma de propor completude a uma estória parece ser exclusiva do processo de *plea bargaining* (Maynard, 1990, p. 74).

C) Segmentos de defesa: há dois tipos de segmentos de defesa: as negações e as escusas. Com o primeiro tipo, nega-se que o delito ocorreu, e, com o segundo, admite-se que algo errado ocorreu, mas uma explicação é apresentada para mitigar a responsabilidade do acusado pelo ato (Scott e Lyman, 1968).

Encarregado de produzir a narrativa, o advogado de defesa objetiva evitar que o caso vá a julgamento. As narrativas costumam ser curtas e objetivos, o que reflete o ideário profissional da promotoria e da defesa americanas de “maximizar produção e reduzir trabalho” (Maynard, 1984, p. 12). O advogado de defesa e o promotor se esforçam para minimizar os desacordos e facilitar a negociação. Apesar de sustentarem posições opostas, não há ofensas entre os advogados nem comportamentos rudes ou impolidos.

As partes interessadas não participam diretamente das negociações, a não ser com o consentimento restrito do advogado, embora lhes seja permitido acompanhar o desenrolar do caso, juntamente com suas famílias e amigos.

Ao promotor se atribui uma relativa passividade, segundo Feeley (1979)<sup>36</sup> e Mather (1979)<sup>37</sup>, citados em Maynard (1990, p. 81), posto que este defende a aplicação de penas padrões, previamente estabelecidas. Ele deixa que o advogado

<sup>36</sup> Feeley, M. (1979). *The process is the punishment*. New York: Russell Sage Foundation.

<sup>37</sup> Mather, L. M. (1979). *Plea bargaining or trial? The process of criminal case disposition*. Lexington, MA: Lexington Books.

de defesa construa sua argumentação no sentido de tentar convencê-lo do contrário. Seu papel se restringe a fazer algumas perguntas de esclarecimento e solicitar relato de posição. Relato de posição é um conjunto de ações propostas para solucionar um problema (Maynard, 1984). Dá-se assim oportunidade para que uma das partes ofereça uma sugestão para a resolução da questão em pauta. O relato de posição denota, segundo Garcia (2000), comprometimento posicional com a sugestão oferecida. O juiz, quando está presente, não participa ativamente das negociações. Sua atuação se restringe a introduzir o caso, fazer alguns comentários e convocar testemunhas.

Na verdade, como destaca Maynard (1990, p. 79), na *plea bargaining*, há uma baixa incidência de construções narrativas. O autor investigou um total de 58 casos e constatou a presença de narrativas em somente 12 deles, o que reflete familiaridade, sintonia e status de conhecimento partilhado do caso e das histórias. Assim, os advogados, para maximizar produção, podem avançar diretamente para as negociações, introduzindo os segmentos de defesa, o que aliás é o procedimento de rotina.

Tal interação está longe de ser descrita como formal, conforme Maynard (1990). À primeira vista, ela pode até parecer caótica pelo número de pessoas presentes e pela rapidez com que muitos casos são resolvidos. Geralmente, um caso é apresentado após o outro, podendo ser resolvido em poucos minutos ou até segundos.

Encontramos, então, na *plea bargaining*, narrativas espontâneas construídas em 3ª pessoa por somente um dos participantes. Interrupções e intervenções ao longo das narrativas quase não acontecem. No ambiente PROCON, a todo instante ocorrem intervenções de naturezas variadas por parte do adversário e do mediador, exigindo, portanto, do narrador trabalho interacional extra para o desenvolvimento da história. Promotoria e defesa se esforçam para produzir acordo e evitar os conflitos, o que acarreta diferenças significativas entre a *plea bargaining* e o PROCON.

Assim como no tribunal, o juiz e o advogado oponente na *plea bargaining* têm uma participação muito pequena se comparada à do mediador no PROCON. Ambos não interferem na construção das narrativas. Mais do que isso, os advogados adversários compartilham o ideário de “maximizar produção e reduzir trabalho”, levando sempre em consideração os preceitos da lei (Maynard, 1990, p.

90). No PROCON, essa máxima de ação fica restrita ao mediador. Em suas manobras, percebemos a orientação para a aplicação dos fundamentos legais que constam do CDC.

A estrutura presente na *plea bargaining* de alguma forma se assemelha às práticas narrativas desenvolvidas por reclamante e reclamado. Encontramos nas audiências do PROCON o relato da estória propriamente dita, incluindo elementos de orientação e ênfase nas ações complicadoras. Os segmentos de defesa, por exemplo, permeiam os movimentos de fala dos reclamados. Conforme veremos, os representantes das empresas exploram de forma recorrente as explicações para redefinir o significado dos eventos e transferir responsabilidades.

### 4.3

#### Juizados Especiais: contexto e processo narrativo

As audiências no Juizado compartilham com aquelas investigadas por Maynard (1984, 1990) a informalidade dos procedimentos e o interesse em descongestionar as varas cíveis das grandes cidades (Ladeira, 2005). Os Juizados Especiais Cíveis foram criados como uma tentativa de simplificar o processo judicial, eliminando o excesso de formalidades e objetivando encurtar o tempo de resolução das causas de pequeno valor, principalmente para a população de baixa renda. Segundo Ladeira (2005), a qual focalizou audiências no Juizado Especial Cível de Relações de Consumo de Belo Horizonte, as causas encaminhadas para o Juizado Especial são aquelas de menor complexidade nas esferas cível e criminal, que não excedam o valor de quarenta vezes o salário mínimo (Carneiro, 2002<sup>38</sup> apud Ladeira, 2005, p. 15). Não são cobradas taxas ou quaisquer outras despesas e também não há necessidade de prova documental anexada ao processo.

Os participantes são o mediador, geralmente da área do Direito, o reclamante e o reclamado. Em algumas interações analisadas por Garcia<sup>39</sup>, havia dois mediadores por sessão. No Juizado de Belo Horizonte, atuam também

<sup>38</sup> Carneiro, A. G. *Audiência de instrução e julgamento e audiências preliminares*. 10ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2002. 378 p.

<sup>39</sup> Garcia investigou a produção de propostas de soluções e o processo de mediação em audiências de conciliação nos Estados Unidos. Seus trabalhos (1991, 1997, 2000) focalizam como a mediação proporciona uma estrutura interacional que minimiza a disputa. Além disso, a autora investigou o processo de formulação de propostas para resolução dos conflitos e metas institucionais de neutralidade e atribuição de poder aos participantes.

estagiários da área de Psicologia, os quais eram considerados pela equipe permanente de trabalho os mediadores mais eficazes (Ladeira, 2005, p. 100). Nesse contexto, os participantes são as próprias partes interessadas na questão em disputa. As narrativas são, então, construídas em 1ª pessoa. Somente se a complexidade da causa recomendar, o juiz irá alertar as partes sobre conveniência de um advogado. Especialmente nos dados de Garcia (1991), não é permitida a participação de advogados como representantes.

Garcia investigou a produção de propostas de soluções e o processo de mediação em audiências de conciliação nos Estados Unidos. Seus trabalhos (1991, 1997, 2000) focalizam como a mediação proporciona uma estrutura interacional que minimiza a disputa. Além disso, a autora investigou o processo de formulação de propostas para resolução dos conflitos e metas institucionais de neutralidade e atribuição de poder aos participantes.

A autora (1991) destaca três fases nas audiências do Juizado:

A) Fase de abertura: o mediador abre a audiência; após rituais como cumprimentos e apresentações, descreve os procedimentos e esclarece dúvidas sobre a dinâmica de funcionamento da audiência;

B) Fase de relato: os mediadores solicitam aos participantes narrativas que costumam ser longas e, posteriormente, inicia-se a argumentação. As narrativas são, então, elicitadas e ao reclamante é permitido inicialmente construir sua estória;

C) Fase de encerramento: depois que uma solução foi encontrada, os mediadores assinam o termo de acordo e encerram a audiência.

No Juizado Especial de Belo Horizonte, porém, na fase de relato, geralmente só o consumidor narra a respeito da questão em disputa. Posteriormente, ocorre a réplica do reclamado, o qual apresenta suas escusas/justificativas (Ladeira, 2005, p. 72). Da mesma forma, verificamos tal orientação nas narrativas do reclamado no PROCON. No PROCON e nos Juizados Especiais, o poder interacional não fica restrito nas mãos de uma das partes, conforme verificamos nas interações no tribunal e na barganha judicial. Apesar do diálogo ser assimétrico, posto que o mediador tem o direito de orientar, dirigir, distribuir falas e tarefas e concluir a conversação, há uma expectativa de que a terceira parte não tenha nenhum tipo de interesse sobre os resultados.

Interessante observar o sistema de troca de turnos e a estrutura de participação em tal contexto institucional. Como há no mínimo três participantes envolvidos, em uma interação considerada mais informal se comparada ao tribunal, notaremos algumas regras institucionais que serão observadas pelo mediador para permitir e facilitar o andamento das negociações. A mediação segue o quadro de referência descrito por Garcia (1991), o qual direciona os enunciados dos adversários para o mediador e não uns para os outros. Assim, o participante que está ouvindo a estória do seu oponente raramente fala. O olhar deve ser direcionado ao mediador e referências ao oponente devem ser feitas na 3ª pessoa. Além disso, intervenções durante a estória do adversário só são permitidas no caso de uma questão posta pelo mediador (Garcia, 1991). Segundo Ladeira (2005) e Garcia (1991), tal sistema de turnos pré-alocados evitaria um escalonamento do conflito e necessariamente facilitaria um acordo. Já nos dados de Garcia (1997, 2000), há instâncias de interação aberta entre os participantes, mesmo trocas argumentativas. Há sempre o monitoramento estreito do mediador, que procura sancionar, interromper as partes e formatar a atividade de fala nos moldes institucionais.

Conforme Garcia (1991), acusações e negações diretas e subseqüentes, que provocam um aumento progressivo do conflito, não acontecem em situações de mediação. Logo, sobreposições e interrupções com o intuito de contestação ou de acusações não são permitidas pelo mediador. A tomada de turno pelo reclamado para esclarecer ou contestar a versão do consumidor ocorre, geralmente, de modo atenuado, realizando-se através do sistema de preferência por concordância (“sim, mas”) estudado por Pomerantz (1984) e com justificativa para a tomada de turno.

Cobb (1991a, 1991b, 1993, 1994) pesquisou sessões de mediação no oeste de Massachusetts, nos Estados Unidos. Segundo a autora (1994), a mediação é amplamente aceita como um processo de contar estórias.

A autora (1994, p. 52) identifica a interdependência como uma característica narrativa pertinente para a análise da mediação. Tal característica se refere à regularidade com que adversários atribuem responsabilidade ao outro para os resultados negativos. Em narrativas de conflito, os papéis de vítima e de vilão são interdependentes, sendo construídos e legitimados no contraponto entre eles. Nas narrativas do PROCON, da mesma forma, a questão da responsabilidade pela ação danosa revela-se presente de forma crucial. A projeção dos papéis de vítima

e culpado e a oposição entre eles constituem aspectos que caracterizam as práticas narrativas que emergem no ambiente PROCON, conforme veremos na análise.

Cobb (1994, p. 60) enfatiza o papel do mediador como co-participante na construção da narrativa e na transformação do conflito, que se reproduz a cada relato. A ele cabe desarticular a narrativa de conflito dando abertura a interpretações alternativas ou auxiliar na legitimação da versão mais coerente (Cobb, 1994, p. 60). Em nossos dados, destacamos em que medida as intervenções do mediador nas diferentes fases da audiência influenciam as práticas narrativas desenvolvidas pelas partes adversárias.

De acordo com Cobb e Rifkin (1991a), a primeira narrativa que é contada nessas sessões mediadas coloniza as subseqüentes, ou seja, ela fornece um quadro interpretativo que servirá de guia para todas as outras histórias e para o processo de mediação também. Em 75% dos casos analisados pelos autores, verificou-se que a primeira história formata o acordo. Somente em 25% dos casos, os acordos são construídos a partir da segunda história ou de uma combinação entre as duas. De forma semelhante, no PROCON, percebemos em que medida as narrativas produzidas são influenciadas pela formatação do relato anterior. Aspectos específicos da narrativa podem ser retomados e reconstruídos estrategicamente, motivados pela orientação da narrativa formulada pelo oponente ou pelo mediador.

As interações no Juizado Especial têm mais similaridades com as audiências no PROCON do que aquelas no tribunal e na *plea bargaining*. Nos Juizados Especiais e no PROCON, as partes envolvidas têm mais liberdade de se expressarem para construírem suas definições da situação, se compararmos com os depoimentos no tribunal. Tais contextos de negociação reservam uma fase da interação à produção narrativa. Geralmente, as narrativas dos consumidores são detalhadas e extensas, na medida em que eles se empenham discursivamente na reconstrução dos acontecimentos. Já os reclamados orientam suas contribuições para a apresentação de explicações que são introduzidas visando à reformulação do significado dos eventos.

Uma característica em comum muito relevante nesses dois contextos de negociação em foco é a intervenção destacada do mediador. O representante institucional corporifica a meta de resolução do conflito através de negociação de acordo. Seu papel é fundamental no direcionamento das partes ao consenso, no

gerenciamento dos conflitos e na regulação da disputa pela definição da estória. A intervenção ativa de uma terceira parte na negociação se faz decisiva nesses contextos de audiências, principalmente no PROCON, conforme veremos no capítulo 7.

Com esse percurso, pudemos observar que cada interação em contexto jurídico tem suas particularidades devido a diferenças com relação às organizações interacionais, ao grau de formalidade, às agendas institucionais, às estruturas de participação e aos formatos de produção, ao número de participantes, com tarefas institucionais divergentes, e cada qual com seus limites, restrições e orientações para metas situadas na esfera comunicativa. Cada um dos contextos de negociação analisados tem suas rotinas localmente geridas, assim como seus sistemas de troca de fala e suas organizações da tomada de turnos. Tais especificidades serão decisivas para a maneira com que as estórias são contadas nos contextos descritos.

#### 4.4

#### **O estudo das narrativas no PROCON**

A dissertação de Almeida (2003), desenvolvida junto ao Programa de Pós-Graduação em Linguística da UFJF, aborda especificamente as construções narrativas. O foco da autora é a investigação, sob a perspectiva interacional, dos recursos linguístico-discursivos empregados pelos participantes ao longo das narrativas nas audiências. Recursos explorados nas narrativas, como a repetição, o diálogo construído, a criação de imagens e a interrupção, têm a função de fortalecer os pontos de vista em competição apresentados por reclamado e reclamante. Extraíndo fragmentos de narrativas da audiência de conciliação denominada “Gesso”, Almeida identifica um conjunto de estratégias avaliativas que emergem dinamicamente nas práticas narrativas e que favorecem a exposição e manutenção das linhas de argumentação distintas das partes oponentes.

Para tal, Almeida apropria-se de conceitos advindos da estrutura narrativa proposta por Labov (1972) e de estudos desse gênero discursivo a partir do viés sociointeracional a exemplo de Schifffrin (1996, 1997) e Linde (1993). Assim, o foco inicial é na estruturação das narrativas, tendo como base o modo como elas se organizam na construção discursiva. Posteriormente, a autora focaliza o uso de

determinados recursos lingüísticos observando como os participantes desempenham seus papéis discursivos na interação.

Pinto e Brigatte (no prelo) desenvolveram um estudo das construções identitárias no ambiente PROCON a partir das práticas narrativas, seguindo o modelo de discurso da Sociolingüística Interacional. As autoras focalizam a função interacional dos relatos, destacando em que medida “os pilares da instituição são, em última instância, refletidos nas práticas comunicativas” (Sarangi e Roberts, 1999). Considera-se que as construções narrativas são tomadas como espaços privilegiados de emergência de identidades. O artigo objetivou analisar as múltiplas construções identitárias da reclamante na audiência de conciliação “Gesso”. Além de verificar como as facetas identitárias emergem e são ratificadas ao longo das narrativas, observou-se a gama de mecanismos discursivos empregados na projeção das identidades que a reclamante reivindica para si e atribui para seus oponentes.

Relevante para o nosso estudo também é a dissertação de Divan (2006), a qual focaliza as explicações. A autora investiga de que forma reclamados, reclamantes e mediadores se utilizam das explicações como recursos discursivo-interacionais para expor seus pontos de vista, para se posicionar no discurso, e para construir o significado. A análise evidenciou que o reclamado fez uso de escusas, justificativas e recusas para tentar reconstruir os eventos e apresentar seu próprio ponto de vista a respeito do que foi dito. O reclamante também recorre às explicações, as quais tomaram a forma de relatos da situação problemática para apresentar sua versão dos fatos e redefinir os acontecimentos. Já o mediador utilizou-se da fala explicativa para ser o porta-voz do consumidor e para tentar produzir um acordo entre as partes.

Os estudos citados, bem como o presente trabalho, buscam contribuir para a ampliação dos conhecimentos no âmbito das narrativas e sua natureza situada, especificamente nas interações do PROCON.

No próximo capítulo, tratamos dos procedimentos metodológicos adotados em nossa pesquisa.