5
PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS

O presente capítulo objetiva discutir algumas questões teóricas e metodológicas que orientam a nossa investigação acerca das construções narrativas em uma situação inerente de conflito como as audiências de conciliação. Delimitamos o tipo de pesquisa realizada, discorremos sobre os métodos adotados para a análise e transcrição dos dados, fornecemos informações sobre as audiências selecionadas e o cenário de produção da fala.

5.1
A natureza da pesquisa

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

A presente pesquisa filia-se à tradição da pesquisa qualitativa e interpretativista. Pesquisas desta natureza objetivam "compreender a realidade considerando esta como uma construção do ser humano, focalizando o processo e o significado que os participantes atribuem aos fatos" (Pinto, 1995, p. 7). Qualitativa porque diz respeito ao como e ao porque algo ocorre (Johnstone, 2000), posto que o objetivo não é a generalização, mas a reflexão sobre os dados. A pesquisa qualitativa, em oposição ao paradigma quantitativo, abarca uma concepção diferente de sociedade. Nos termos de Haguete (2005), a sociedade é constituída de "microprocessos que, em seu conjunto, configuram as estruturas maciças, aparentemente invariantes, atuando e conformando inexoravelmente a ação social individual". Nesse sentido, na metodologia qualitativa, toma-se a sociedade como estrutura composta de forças de ação social individual e grupal. Segundo Erickson (1990), a pesquisa qualitativa é deliberadamente interpretativista, uma vez que a interpretação é inerente ao ato de investigar. A pesquisa interpretativista busca interpretar a realidade social a partir dos participantes em um contexto específico, sem pretender oferecer a única interpretação possível. Considera-se a visão que os atores sociais têm do mundo real porque de fato são eles que o constituem. A pesquisa está embasada nos

pressupostos teóricos e metodológicos da Análise da Conversa, de base etnometodológica, e da Sociolingüística Interacional.

Para a análise do processamento dinâmico das construções narrativas em audiências do PROCON, buscaremos relacionar questões de ordem macroestrutural, como a organização interacional e institucional do PROCON, com questões de ordem micro, como as práticas discursivas desempenhadas pelos participantes, no caso as práticas narrativas. Assim, consideramos que todas as informações contextuais atuam na construção dos significados e conseqüentemente na interpretação do que se sucede em uma interação. Como nos lembra Gumperz (1982), as interações não podem ser analisadas como eventos coesos, mas como uma sucessão de atividades contextualizadas – ou "enquadradas". Dessa forma, as práticas narrativas inseridas no contexto das audiências do PROCON terão certamente especificidades que não poderiam ser encontradas nas narrativas do cotidiano e nem em outros contextos jurídicos. De fato, a observação de como funciona a instituição e as atividades nas quais se engajam os participantes revela-se indispensável para que possamos construir uma análise de nível micro mais refinada dos fenômenos que se revelam na superfície da interação. Igualmente, a análise das práticas discursivas dá acesso aos significados com os quais os atores interagem na vida institucional.

Para investigar as práticas narrativas em situações de conflito, foram selecionadas audiências de conciliação gravadas no PROCON das cidades de Viçosa e de Juiz de Fora, audiências essas que formam o banco de dados do Projeto de Pesquisa intitulado "Identidade, linguagem e interação: a co-construção/negociação de identidades no PROCON"[40], desenvolvido na Universidade Federal de Juiz de Fora sob a coordenação da Profa. Dra. Sônia Bittencourt Silveira. As audiências já se encontram transcritas de acordo com a simbologia empregada pelos analistas da conversa. Pretendemos investigar, a partir das fases do encontro, o processamento dinâmico das práticas narrativas em um contexto institucional e mediado de audiência diferente dos outros já estudados até então na literatura sobre narrativas.

[40] Tal projeto conta com o apoio da FAPEMIG, Processo APQ2586-5.06/07.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

5.2
A unidade de serviço em estudo: o PROCON

O PROCON, órgão público do Poder Executivo instituído inicialmente no estado de São Paulo em 1976[41], surgiu como instrumento inovador na análise de questões relevantes do mercado de consumo e acabou por contribuir para o avanço inquestionável da cidadania e da democracia. O órgão tem se consolidado cada vez mais como um instrumento fundamental na proteção, amparo e defesa do consumidor.

O PROCON fez-se urgente muito em função de uma nova realidade social, incontestavelmente industrializada e massificada em suas relações, realidade essa na qual o consumidor era a parte vulnerável considerando o mercado de consumo. Na sociedade pré-industrial, relações fundadas no conhecimento pessoal e na confiança acompanhavam as transações comerciais, o que se alterou radicalmente a partir do século XIX, marco de profundas mudanças em vários níveis. As relações de mercado se despersonalizam e se tornam cada vez mais desequilibradas. Exposto a fenômenos econômicos, o consumidor acaba lesionado na sua integridade, daí a preocupação com a sua tutela. Assim, mudanças de paradigmas foram progressivamente posicionando o consumidor como o centro das atenções do direito. As relações de consumo, a partir de 1990, passaram a ser regulamentadas com o advento do Código de Defesa do Consumidor, que passou a tutelar essa relação, revestindo-a de caráter público, a fim de resguardar os interesses da coletividade.

Os direitos básicos do consumidor são estabelecidos no artigo 6º, expostos a seguir:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

[41] Sua atuação, no entanto, só foi regulamentada no Brasil pelo Decreto nº 861, de 9 de julho de 1993. Sem a regulamentação, o órgão era impedido de aplicar multa. A mesma era aplicada pela Sunab, cuja lógica era punir e reprimir, enquanto a lógica do direito do consumidor é a educar (Vergara, 2003).

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Segundo o Capítulo 1 do Código, "consumo" é definido como "aquisição de qualquer quantidade econômica ou seleção, compra e uso de bens e serviços". O "consumidor" é toda "pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final". O "fornecedor" é toda "pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços". "Produto" é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. E "serviço" é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista[42].

Importante destacar que o Código posiciona o consumidor como a parte fraca em relação ao fornecedor, por não possuir os mesmos conhecimentos sobre produtos e serviços. O artigo 4º reconhece a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo e, por isso, estabelecem-se princípios de ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor.

Segundo Vergara (2003, p. 38), o princípio da vulnerabilidade do consumidor foi reconhecido porque 70% dos consumidores têm poucas informações sobre seus direitos e deveres. De um modo geral, a população é pouca informada acerca dos mecanismos disponíveis para apresentação de suas denúncias. De acordo com Minc (2001[43] apud Vergara, 2003, p. 39), esse quadro é resultado de uma educação precária e elitista. Dessa forma, a população desconhece os caminhos a seguir para fazer valer seus direitos. Nesse ponto, o PROCON exerce um papel importante no esclarecimento de dúvidas a respeito de relações de consumo. Conforme a superintendente do PROCON de Juiz de Fora na época, Léa Ganimi, muitos usuários do PROCON procuram a instituição antes de entrar em contato com a empresa com o objetivo de averiguar se realmente possuem direitos para poderem, assim, reclamar com maior segurança[44].

Os preceitos que norteiam as ações do PROCON se encontram fixados em sua visão: consolidar a posição de referência de órgão governamental de proteção e defesa do consumidor no Brasil, atuando permanentemente para a harmonização e equilíbrio das relações de consumo, contribuindo para o aperfeiçoamento da prática dos valores da cidadania. A missão do órgão é elaborar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor, servindo de canal de comunicação entre a sociedade e governo, atendendo individual e coletivamente os consumidores, realizando estudos, pesquisas, fiscalizando o mercado e promovendo a educação para o consumo. E a instituição tem ainda como prioridade enfatizar ações de caráter educativo, coletivo, preventivo, corretivo e reparatório[45].

---

[42] Disponível em http://www.mj.gov.br Acesso em 08 de agosto de 2006.
[43] Minc, C. Cumpra-se! Revista Cidadania e Justiça. Brasília, AMB, n. 10, 2001, p. 241-245.
[44] Disponível em http://www.jfservice.com.br/PROCONjf. Acesso em 05 de agosto de 2006.
[45] Segundo divulgado pelo site do PROCON de São Paulo. Disponível em http://www.PROCON.sp.gov.br.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

Diferentemente do Juizado Especial Cível, o PROCON não é uma instância judicial e, portanto, não conta com processos formais, o que poderia levar à crença de que não goza de respaldo nem de respeito entre a população. No entanto, segundo Drª Valéria, uma das advogadas do órgão, em entrevista[46] concedida ao grupo de pesquisa da UFJF ao qual este estudo se filia, o comportamento das empresas reclamadas diante do CDC e do PROCON tem mudado em função da força e importância que o órgão tem conquistado nas últimas décadas. Ainda de acordo com a advogada, a maioria das empresas, quando convocadas pelo PROCON, comparecem às audiências. A procura também tem crescido diariamente, o que reflete a postura do consumidor brasileiro contemporâneo, mais ciente de seus direitos e, conseqüentemente, disposto a lutar por eles. Os serviços fornecidos pelos PROCONs municipais vêm se desenvolvendo rapidamente, posto que constituem de fato uma opção mais rápida na busca de solução para os problemas referentes a consumo. Além disso, desde 1997[47], os órgãos de defesa do consumidor podem celebrar compromissos de ajustamento de conduta às exigências legais, aplicando penas pecuniárias pelo descumprimento do ajustado, levando em conta critérios como o valor global da operação, o valor do produto ou serviço, os antecedentes e a situação econômica do infrator (Vergara, 2003).

O site do PROCON de São Paulo divulga um recorte do perfil do público atendido[48], feito por meio de pesquisa com amostragem. Constatou-se a grande concentração de atendimento nas faixas de rendimento familiar ate R$1.200,00. O estudo revelou também que quase a metade dos consumidores toma conhecimento do órgão através da mídia. Quase 40% dos reclamantes haviam concluído o ensino médio e, mais surpreendente, as mulheres já haviam superado os homens na busca por seus direitos (55,3% contra 44,7%).

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

[46] Muitos dados etnográficos utilizados pelo projeto são oriundos de uma entrevista realizada em 24 de maio de 2001 no PROCON de Juiz de Fora pela professora Drª Sônia Bittencourt Silveira com a Drª Valéria, uma das advogadas que representavam o órgão à época. Na entrevista, estavam presentes também a professora Drª Nilza Barroso Dias, além de bolsistas de iniciação científica. A entrevista foi solicitada com o intuito de elucidar diversas dúvidas quanto ao funcionamento do PROCON, procedimentos de atendimento, esclarecimentos sobre os direitos e deveres dos participantes, além de outras questões de fundo legal.

[47] Artigo 6º, inciso II, do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997.

[48] O PROCON de Juiz de Fora não conta com dados sobre o perfil do "consumidor consciente" da cidade, conforme contato feito com a assessoria de imprensa da Agência Central.

Um levantamento do Ministério da Justiça, divulgado pela mídia em 22 de outubro de 2008, corrobora esse último dado. As mulheres são maioria entre as pessoas que fazem valer os direitos do consumidor: 51,21% das reclamações feitas entre setembro de 207 e agosto de 2008 partiram de mulheres. A maior parte das queixas foi por cobranças indevidas, juros abusivos ou garantias não cumpridas. Segundo Solange Ramalho, gerente de fiscalização no PROCON do Recife, as mulheres são mais informadas, mais detalhistas e cobram até o que não parece ter importância para os homens. Essa pesquisa foi realizada com dados de PROCONs de todo o país.

Segundo pesquisa realizada por Chauvel (1999[49] apud Vergara, 2003, p. 47), o consumidor de classe mais baixa, o humilde, o denominado excluído, toma menos a decisão de reclamar se comparado ao consumidor de classe média e alta, a qual acredita dispor de algum poder. Os primeiros tendem a pensar que a empresa é infinitamente mais forte e que suas únicas alternativas resumem-se a encontrar uma solução "caseira" ou a desistir.

A consolidação do PROCON nos dias de hoje como ferramenta importante na defesa dos direitos do consumidor é evidente. Desde a década de 90, vários fatos comprovam tal afirmação. O mercado e principalmente os órgãos governamentais passaram a exigir informações sobre a existência de reclamações fundamentadas nos órgãos de defesa do consumidor para aceitar participantes em grandes compras ou processos de licitação. O PROCON adotou o procedimento de emitir Certidão Negativa de Violação dos Direitos do Consumidor, com informações sobre a existência de reclamações ou autos de infração das empresas reclamadas ou autuadas pelo órgão. A Procuradoria Geral passou a representar em juízo o PROCON e os interesses dos consumidores. Assim, foi possível ao órgão ingressar com as primeiras ações judiciais coletivas junto às varas da fazenda pública. Além disso, o PROCON, também nessa época, começou a divulgar o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, estabelecendo até um ranking das empresas líderes em reclamações. Esse importante instrumento para balizar as ações de fornecedores quanto ao atendimento aos consumidores deve ser publicado todo ano no Diário Oficial, conforme determinação legal (Vergara, 2003). Essa imagem negativa das empresas é amplamente divulgada também pela

[49] Chauvel, M. A. Representações e lógicas de ação do consumidor insatisfeito. Rio de Janeiro, Coppead/UFRJ, 1999. (Tese de Doutorado)

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

imprensa em geral, o que afeta diretamente a face de competência (Lim e Bowers, 1991) por elas defendida.

5.2.1
O PROCON e o CDC

O Código de Defesa do Consumidor, conjunto de leis que inaugurou uma nova era no exercício da cidadania no Brasil na medida em que representa um poderoso instrumento de proteção nas relações de consumo, constitui a ordem normativa no PROCON e portanto exercerá impacto no processo de negociação principalmente por intermédio do mediador. O mediador representa a figura institucional com poderes estabelecidos para monitorar o encontro, distribuindo falas e tarefas. Seu objetivo institucional é conseguir um acordo entre as partes divergentes, procurando ater-se ao seu ideário de agente neutro na disputa. Segundo Ladeira (2005), os mediadores sustentam práticas discursivas guiadas pelo objetivo institucional de se conseguir um acordo entre as partes divergentes, alinhando-se com o reclamante ou com o reclamado em função desse objetivo. Identifica-se portanto a imparcialidade/favoritismo como uma das contradições básicas no processo de mediação, conforme Jones (1994[50] apud Ladeira, 2005). Além disso, posto que o PROCON é o órgão amplamente reconhecido como o defensor dos consumidores, haveria uma expectativa de que o papel institucional do mediador seria alinhar-se com o consumidor a fim de defender os direitos daquele que é considerado pelo CDC a parte fraca na disputa. Dessa forma, estabelece-se o conflito de papéis discursivos atribuídos ao mediador no PROCON, o qual oscilaria entre um alinhamento com o reclamante e um alinhamento de neutralidade, caracterizado por intervenções objetivas e imparciais. De acordo com Silveira (1999), o mediador, tendo como meta produzir um acordo entre as partes, precisa conceder razão ora ao consumidor, ora ao reclamado para produzir o discurso do consenso.

Muitas vezes, o papel do mediador aparece como impositivo. Logo, exige-se do representante do PROCON uma certa habilidade comunicativa que faz com

[50] Jones, T. S. Dialectical reframing of the mediation process. In: Folger, J. P.; Jones, T. S. (eds). New directions in mediation: communication research and perspectives. Thousand Oaks, CA: Sage, 1994, p. 26-47.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

que emerjam tentativas de desvincular da sua própria voz atos impositivos como obrigar X a fazer Y. Para isso, o mediador freqüentemente busca outras vozes para legitimar sua ação e ao mesmo tempo atenuar a força ilocucionária dos seus atos. A voz de autoridade muitas vezes evocada, impregnada de instância impessoal, é a lei, representada pelo CDC. Maynard (1990) denomina tal processo de "law in action", isto é, a lei opera, via mediador, como um contexto que deve ser sempre levado em consideração.

Tais elementos legais são freqüentemente suscitados ao longo das audiências, principalmente quando a parte reclamada tenta sabotar o poder do mediador enquanto controlador da situação, resistindo conseqüentemente em aceitar a autoridade do órgão. Se o reclamado não reconhecer seus deveres, considerando os casos em que o consumidor estiver amparado pela lei, não se consolida o retorno ao equilíbrio ritual da interação. Daí a necessidade das intervenções do mediador sobretudo ao evocar a voz legitimada do CDC.

Demonstrou-se, então, a importância do CDC enquanto lei normativa que regula as relações de consumo e fornece as diretrizes legais de atuação e legitimação do PROCON. Daí as freqüentes intervenções dos mediadores ao longo das audiências suscitando artigos e prescrições do Código para fazer valer a lei na qual se baseiam.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

5.2.2
O PROCON de Juiz de Fora

O PROCON de Juiz de Fora[51], sob os auspícios da Prefeitura, foi inaugurado em abril de 1986. Atualmente, a cidade já dispõe de 5 postos, distribuídos no centro e nos bairros, mais especificamente nos centros regionais da Prefeitura. O horário de atendimento é de 2ª a 6ª feira, das 9 às 17h. Além do atendimento presencial, o PROCON também implantou, desde 2005, o atendimento telefônico para tirar dúvidas e colher denúncias dos consumidores. O PROCON de Juiz de Fora conta com diversos estagiários da área do Direito e advogados que representam o órgão. Segundo a superintendente do órgão na

[51] Nessa seção, concentramo-nos tão somente no PROCON de Juiz de Fora, onde foi registrada a grande maioria das audiências que compõem o banco de dados do Projeto da UFJF.

época, Léa Burnier Ganimi Costa, em entrevista ao site[52] da Prefeitura de Juiz de Fora, a descentralização do atendimento e sua conseqüente difusão norteia o trabalho do PROCON. Ainda de acordo com Léa, o CDC é uma legislação relativamente nova que precisa firmar sua identidade e se consolidar cada vez mais. E uma forma de fortalecer os preceitos do CDC é facilitar às pessoas o acesso a seus direitos. Freqüentemente são promovidas distribuições de cartilhas e panfletos explicativos visando à conscientização dos cidadãos. A superintendência do órgão ainda destaca que o PROCON tem 98% de aprovação popular apurados por pesquisa de satisfação na cidade, conforme divulgado pelo jornal Tribuna de Minas de 11 de agosto de 2006.

Em janeiro de 2009, foi divulgado um balanço sobre os atendimentos realizados no ano de 2008 no PROCON de Juiz de Fora. Constatou-se um aumento de 20% na demanda, totalizando 29971 atendimentos. Além disso, verificou-se que os problemas financeiros são os que mais aparecem nos atendimentos, conforme se observa no quadro abaixo:

SETORES LÍDERES EM RECLAMAÇÕES[53]	
Assuntos financeiros (Cartão de crédito, bancos e financeiras)	33,2%
Serviços Públicos (Serviços de telefonia fixa e móvel)	29,23%
Produtos (aparelho celular e DVD)	25,55%

Na entrevista concedida ao grupo de pesquisa da UFJF, Drª Valéria explicou o procedimento padrão no PROCON - JF. No momento do atendimento, inicialmente é preenchida uma ficha com o relato do problema pelo reclamante seguido de uma solicitação. Antes de convocar as partes em desacordo e colocá-las frente a frente nas audiências, faz-se uma primeira tentativa de acordo via telefonema, quando a firma ou o representante é notificado. A audiência de conciliação, que tem data e hora marcadas, funciona como uma segunda tentativa, para que os oponentes possam expor suas posições, dar esclarecimentos e apresentar seus argumentos, objetivando a resolução do conflito. No encontro face

[52] Disponível em http://www.jfservice.com.br/PROCONjf ou http://www.PROCON.pjf.mg.gov.br. Acesso em 05 de agosto de 2006.
[53] Fonte: MGTV Panorama – 09/01/2009.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

a face entre as duas partes ocorrerá a disputa entre os diferentes pontos de vista do reclamante e do reclamado. Este procedimento adotado é legitimado pelo artigo 8º da lei municipal nº 9.184/97.

Na interação entre reclamante e reclamado, há um representante institucional responsável pela mediação. As pessoas encarregadas dessa função, na época da gravação das audiências aqui analisadas, eram estagiários oriundos dos diversos cursos de Direito da cidade. Os alunos são selecionados por meio de uma prova e passam por um treinamento, no qual lhes é ensinado todo o trabalho e o funcionamento do PROCON, além de estudarem, sobretudo, o Código de Defesa do Consumidor. Os estagiários atuam por um período inicial de seis meses, que pode ser renovado por mais seis meses. Os advogados não acompanhavam de perto todas as audiências, mas davam o apoio necessário aos estagiários, quando eram solicitados. Geralmente, eles interferiam quando percebiam a complexidade do caso em questão ou ainda quando uma das partes estava muito alterada, demonstrando descontrole emocional. Em uma das audiências selecionadas para o nosso estudo, quem inicia a mediação da atividade de fala é uma estagiária, que posteriormente é substituída pela advogada do PROCON. Percebe-se a diferença no comportamento discursivo entre as duas mediadoras e como a estrutura de participação e o enquadre da interação se alteram com essa mudança.

As audiências transcritas que formam o banco de dados do Projeto da UFJF foram gravadas no antigo endereço do PROCON, quando era localizado no segundo andar do mercado municipal da cidade. Além do intenso barulho externo, o local era improvisado e os espaços reservados para as audiências eram demarcados por divisórias que não isolavam completamente o som, o que comprometia a qualidade das gravações. Conseqüentemente, não havia privacidade nos ambientes, e, muitas vezes, os participantes tinham que falar alto para poderem se comunicar. Em maio de 2005 houve a transferência para um espaço mais amplo e planejado, na Avenida Independência.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

5.2.3
As audiências de conciliação

As atividades de fala no contexto institucional das audiências no PROCON, além de representarem um espaço de resolução de disputas referentes a consumo, constituem uma opção menos formal, mais rápida e barata na busca de solução para os conflitos apresentados pelas partes, o que pode fazer grande diferença se a opção for levar o caso diretamente à Justiça, instância na qual sabidamente os processos são muito mais longos e por vezes custosos. Aliás, no que se refere à Justiça comum, várias são as dificuldades. Além das despesas referentes a taxas judiciais e custas processuais e a lentidão nas decisões judiciais, aponta-se também para o desaparelhamento do Poder Judiciário por falta de recursos e déficit de juízes, persistência de excessivo corporativismo, setores influenciados pelo conservadorismo, e elitismo (Minc, 2001[54] apud Vergara, 2003, p. 42).

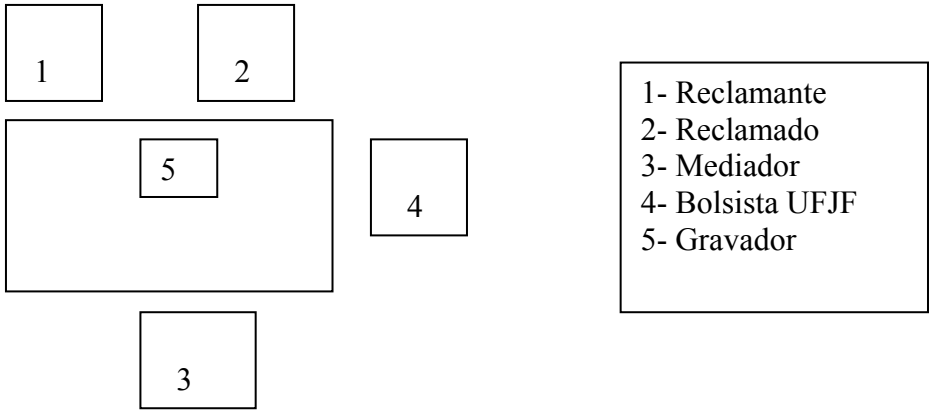
Segundo a distinção dos tipos de *settings* institucionais (Heritage e Greatbach, 1991; Hutchby e Wooffitt, 1998), as audiências de conciliação do PROCON seriam interações classificadas como não-formais. Tal distinção é baseada no relacionamento entre os papéis sociais dos participantes e as trocas conversacionais nas quais se engajam. Dessa forma, as atividades de fala aqui focalizadas seriam encontros menos estruturados, ou semi-estruturados, mas ainda assim orientados para metas a serem atingidas. Interações em instituições formais, por exemplo, como nos tribunais, entrevistas e ocasiões de cerimônia, seriam organizadas a partir do sistema de pré-alocação de tipos específicos de turnos (Atkinson e Drew, 1979). Isso significa que os participantes, ao interagirem nesses settings, estão normativamente restritos a certos tipos de turno de acordo com seus respectivos papéis institucionais. Tipicamente, o formato envolve seqüências de pergunta – resposta. Tal formato é pré-estabelecido e regras normativas operam para informar que os participantes devem interagir dentro desse formato.

Nas instituições não formais, as interações são conseqüentemente menos formalmente estruturadas, apresentando um estilo mais conversacional do que

[54] Minc, C. Cumpra-se! Revista Cidadania e Justiça. Brasília, AMB, n. 10, 2001, p. 241-245.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

aquele verificado nos tribunais, por exemplo. No PROCON, o sistema de pré-alocação de turnos opera em alguns momentos do encontro, mais especificamente na primeira fase, marcada pelos relatos das partes divergentes. Para que cada um possa construir sua narrativa, se possível sem intervenções, o mediador procura garantir momentâneas suspensões das trocas de turnos. De acordo com seu mandato institucional, o mediador deve se posicionar e impedir intervenções e sobreposições que interrompam o fluxo narrativo. Já na segunda fase, caracterizada pelos debates e discussões acerca dos pontos de vista divergentes, temos um estilo mais conversacional, com constantes sobreposições e interrupções. De qualquer forma, através de observação de aspectos sistemáticos da organização das seqüências e o design dos turnos, percebe-se a orientação dos participantes ao contexto e de que maneira a institucionalidade de tais encontros é gerenciada (Drew e Heritage, 1992, p. 28). No esquema a seguir, podemos observar a disposição dos participantes em uma audiência de conciliação[55] no PROCON, na época das gravações dos encontros que compõem o *corpus* do Projeto:



Geralmente as partes divergentes sentam-se lado a lado e à frente ficam as figuras institucionais. Os bolsistas da UFJF, na posição de observadores, posicionam o(s) gravador(es) na mesa de negociação e se colocam mais próximos à cabeceira.

Nas audiências de conciliação do Juizado Especial, analisadas por Ladeira (2005), o arranjo dos participantes era em círculo, o que, segundo Kendon (1973), indica maior igualdade de direitos de participação entre os membros de uma

[55] Essa audiência cujo esquema serve de ilustração foi chamada de Pedreiro Rui e aconteceu no dia 12 de dezembro de 2000.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

interação. Tal organização espacial não dá pistas acerca da hierarquia entre reclamado e reclamante, em contraponto com a organização da audiência de instrução e julgamento na qual o juiz ocupa a cabeceira de uma mesa situada em um plano mais elevado, à frente da mesa retangular na qual se sentam as partes divergentes, em lados opostos (Ladeira, 2005).

As audiências de conciliação constituem uma arena interacional com características muito particulares. Participam das audiências no mínimo três partes: o reclamado, o reclamante e o mediador. Por vezes, podem estar presentes mais de um reclamado ou reclamante. Geralmente, o mediador é estagiário do órgão, que recebe ajuda do advogado responsável se for necessário. Os participantes são as próprias partes interessadas na questão em disputa. Há posições assumidamente opostas e comportamentos rudes e impolidos ocorrem com freqüência. A mediação não impõe que os enunciados sejam direcionados somente ao mediador. Assim, é possível que o reclamante direcione seus enunciados ao reclamado e vice-versa, sem que haja sempre o mediador como interventor. Uma parte pode indicar que o enunciado é dirigido à outra, referindo-se a ela na 2ª pessoa, além de dirigir-lhe o olhar. Tais interferências entre as partes divergentes podem ser cooperativas, através de perguntas de esclarecimento, mas também pode haver interrupções com o intuito de avaliação negativa, negação da versão apresentada, apresentação de acusações, o que provoca um aumento progressivo do confronto.

Foram identificadas três fases nas audiências de conciliação realizadas no PROCON, segundo Silveira (2000, 2001): a fase de troca de informações, a fase de argumentação e a fase de encerramento ou resolução do conflito. Na primeira fase, verifica-se o estado de conhecimento partilhado entre as partes, com pedidos e fornecimento de informações. Cabe ao mediador iniciar as atividades cedendo o turno ao reclamado e posteriormente ao reclamante. Na segunda fase da audiência, a fase do conflito, ocorrem os debates e as discussões dos pontos de vista das partes envolvidas. Essa fase é caracterizada por turnos de disputa entre os participantes, que a todo instante contrargumentam os pontos de vista do outro. A terceira fase da audiência é a fase do encerramento, na qual o acordo pode ou não ser formalizado. Algumas vezes, o acordo não se estabelece por intransigência de um dos participantes, ou por limitações do próprio órgão, que não conta com peritos para fornecerem laudos com avaliações técnicas necessárias para um

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

julgamento mais preciso de determinados casos. Conforme Silveira (2001), essas fases podem ser re-introduzidas no curso da interação, especialmente as duas primeiras fases apresentadas.

5.3
A pesquisa em torno da fala-em-interação no PROCON

A escolha da pesquisa em torno da fala-em-interação envolvendo audiências de conciliação no PROCON iniciou-se em Viçosa (MG) em 1996. O projeto era intitulado "O papel das explicações na negociação/produção de acordos em interações de serviço". Posteriormente, o projeto teve prosseguimento na Universidade Federal de Juiz de Fora. O projeto aborda as relações de consumo, por meio de uma análise da linguagem como atividade. Para ampliar o corpus de dados, a coordenadora do projeto obteve autorização não só do PROCON, mas também dos Juizados Especiais para que as bolsistas pudessem permanecer durante as audiências e realizar as gravações. Após a obtenção do consentimento dos participantes, as alunas gravavam as audiências em áudio e as mesmas foram posteriormente transcritas como parte do material que integra o banco de dados do projeto. No banco de dados, constam também notas etnográficas relativas às audiências que pudessem contribuir para as análises, principalmente aquelas referentes aos participantes e a comportamentos não-verbais considerados relevantes. Além disso, foram anexados mapas (lay-outs) ilustrando o arranjo espacial dos participantes em mesas retangulares.

Segundo Silveira e Magalhães (no prelo), os cenários profissionais /institucionais podem ser melhor compreendidos se tomarmos como unidade de análise um determinado tipo de atividade, relevante às metas instrumentais daquele contexto. Deve-se a tal fator a escolha das audiências de conciliação como objeto de análise. A definição do tipo de atividade auxilia os participantes e observadores/analistas a identificar a forma como significados/inferências situadas são construídos/negociados no curso de uma dada interação social.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

5.3.1
Gravação e transcrição de dados

A Análise da Conversa, em sua empreitada de fazer da Sociologia uma ciência natural observável, objetiva investigar dados de ocorrência natural do uso da linguagem, "desvendando assim as competências sociais que subjazem à interação" (Heritage, 1999). E, para a análise do comportamento dos indivíduos em sociedade, o material adequado são dados de interação gravados em fitas de áudio ou vídeo. Com relação à forma de obtenção de dados, Sacks (1984, p. 26) afirmava que começou a coletar conversas gravadas em fitas "porque podia botar minhas mãos nelas e estudá-las repetidamente", permitindo ainda que outras pessoas fizessem o mesmo.

Para a análise que nos propomos a fazer acerca de práticas discursivas institucionais, contamos com gravação em áudio e notas etnográficas suplementares, realizadas por alunos bolsistas da UFJF. Nossos dados fazem parte de um conjunto de audiências de conciliação que estão disponíveis em material áudio-gravado e transcritas, e que constituem acervo do Projeto de Pesquisa "Identidade, linguagem e interação: a co-construção/negociação de identidades no PROCON" apoiado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico e coordenado pela Profa. Dra. Sonia Bittencourt Silveira no Programa de Pós-Graduação da UFJF.

A atividade de transcrição que se seguiu à gravação dos dados constitui um procedimento muito importante da Análise da Conversa, posto que a partir dela se inicia a análise da interação gravada. Nela uma série de procedimentos interpretativos e seletivos são empregados, fazendo desta uma atividade analítica plena. Para Ochs (1979[56] apud Hutchby e Wooffitt, 1998, p. 76), a transcrição é um "processo seletivo que é um reflexo de objetivos e definições teóricas". Duranti (1997, p. 161) e Garcez (2002, p. 84) discutem questões teórico-metodológicas relacionadas à preparação das transcrições. Pontos importantes que sinalizam para a atitude reflexiva do pesquisador em relação aos seus dados e as suas escolhas nesse processo são: (i) a transcrição é um processo seletivo, cujo formato deve variar de acordo com objetivos de investigação; (ii) não há

[56] Ochs, E. Transcription as Theory. In: Ochs, E.; Schieffelin, B. (eds). *Developmental Pragmatics*. New York: Academic Press, 1979. p. 43-72.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

transcrição perfeita que capte toda a situação interacional original; (iii) não há transcrição final, apenas versões diferentes; (iv) as escolhas para a representação da transcrição devem ser claras e conscientes das implicações teóricas, políticas e éticas para a pesquisa final.

Para transcrever conversas, é utilizado um sistema convencional que tenta capturar a fala como ela ocorre de fato, com riqueza de detalhes. Os dados de fala analisados nesse trabalho foram transcritos conforme o modelo descrito por Gail Jefferson (in Sacks, Schegloff e Jefferson, 1974). Nas transcrições, optou-se usar majoritariamente a escrita padrão, buscando maior clareza, em detrimento da escrita modificada que, segundo Gago (2002), tenta captar as variações lingüísticas e incorporar detalhes de pronúncia. Isso pode ser feito de duas formas: i) através do dialeto gráfico; 2) através dos símbolos desenvolvidos pela Associação Internacional de Fonética (International Phonetic Association), o alfabeto fonético internacional. Utilizando o dialeto gráfico, por exemplo, a variante da norma culta "para não chegar atrasado" seria transcrito como "pra num chegá atrasadu", se esta for nossa percepção de pronúncia da elocução.

Além da questão da clareza, não se pode ignorar também questões de representação e imagem dos participantes de gravações envolvidas na atividade de transcrição (Atkinson e Heritage, 1984; Ribeiro, 1994b). Caracteriza-se essa forma de escrita modificada como ortografia de "gibi", a qual pode ser interpretada como pejorativa para os que têm a fala representada dessa maneira. Então, por conta desse significado social subjacente de desprestígio, evitamos tal transcrição. No Projeto de Pesquisa ao qual este trabalho se filia, adota-se o sistema misto de grafia-padrão e grafia modificada, com peso maior recaindo sobre a ortografia padrão. A fim de não ignorar a produção real, algumas alterações em relação ao uso da fala coloquial e suas marcas são feitas, sem causar modificações no conteúdo das informações originais (por exemplo, "tá", em vez de está, "pra" em vez de para, e outras semelhantes).

Convencionou-se identificar os participantes por meio de nomes próprios, segundo orientações de Garcez (2002) e outros analistas da conversa. Dentre as possibilidades de escolha, temos letras do alfabeto, categorias, ou o primeiro nome. A identificação por categorias identitárias (reclamado, reclamante, mediador) esbarra na dificuldade de se estabelecer uma identidade única que possa ser correta em qualquer extensão de transcrição. Existe a possibilidade de

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

haver mais de uma identidade sinalizada como relevante ao mesmo tempo e em diversos pontos da interação. A identificação por meio de nome próprio não enfrenta essas dificuldades. Cabe dizer que essa prática obedece ao princípio êmico de dar, na interpretação dos dados, prioridade às perspectivas dos participantes, além de uma orientação metodológica voltada para a observação das pistas dos interlocutores dentro da interação. Para que se mantivesse a privacidade e se evitasse a exposição desnecessária das pessoas envolvidas nas reclamações e nas audiências de conciliação, seus nomes, assim como os nomes das empresas, endereços, e as demais formas de identificação foram modificados.

De qualquer forma, como ressalta Gago (2002), o princípio de prestação de contas (*accountability*, cf. Garfinkel, 1967) e a perspectiva dos participantes devem ser sempre parâmetro maior a ser privilegiado tanto nas análises quanto nas atividades de transcrição do discurso oral em Análise da Conversa Etnometodológica.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

5.4
O material lingüístico analisado

Para a análise das práticas narrativas no ambiente PROCON, utilizamos as audiências de conciliação denominadas “Conrado” e “OK Veículos”. A primeira foi gravada no PROCON da cidade de Viçosa, e a segunda, no PROCON de Juiz de Fora. Mantivemos a formatação original das mesmas, conforme registrado em nosso banco de dados.

Dentre as audiências que formam o banco de dados do projeto, não foram consideradas aquelas realizadas no Juizado Especial, nem aquelas que apresentavam um número muito grande de participantes. Buscamos selecionar as audiências principalmente a partir de critérios como a presença de narrativas, fragmentadas ou não. Por meio do material selecionado para análise, é possível identificar tanto a variabilidade de formatos que podem assumir as narrativas quanto as diversas organizações interacionais encontradas nas audiências do PROCON por se tratarem de encontros semi-estruturados.

A seguir, focalizaremos com mais detalhes as audiências selecionadas. Vale lembrar que, para preservar as identidades dos participantes, todos os nomes próprios atribuídos ao longo das audiências são fictícios.

5.4.1
A audiência de conciliação Conrado

A audiência "Conrado" foi gravada no PROCON de Viçosa em 21 de março de 1997. Os participantes da audiência são o mediador Fernando, a reclamante Fabiana, que é uma usuária da empresa de ônibus Conrado, e o reclamado Carlos, representante da Conrado. O problema que deu origem à reclamação foi o atraso de aproximadamente quatro horas no percurso entre duas cidades e os constantes defeitos que os ônibus da empresa apresentavam. A reclamante renuncia por livre e espontânea vontade a qualquer indenização e espera que a empresa se comprometa a oferecer serviços de melhor qualidade. O reclamado, por sua vez, compromete-se a tomar as providências necessárias e zelar pela prestação de um serviço de qualidade. O mediador não tem uma participação muito efetiva, mas no final da audiência se alinha à reclamante e estabelece os termos do acordo.

5.4.2
A audiência de conciliação OK Veículos

Outra audiência selecionada para nossa análise é a denominada "OK Veículos", realizada no PROCON de Juiz de Fora em dezembro de 2000. Participaram dessa audiência a representante do PROCON, Marta, o reclamante, José, acompanhado por seu amigo, Pedro, e o reclamado Lucas, representante da empresa. Conforme as notas de campo, o reclamante José, sempre com um "ar" crítico e irônico, mostra-se uma pessoa nervosa e aponta por diversas vezes o dedo para o reclamado. A audiência foi marcada com o objetivo de atender à solicitação do consumidor que se sentiu lesado ao efetuar a compra de um carro usado, ano 94, no estabelecimento comercial de Lucas. Segundo José, o carro apresentou problemas de funcionamento, logo no primeiro mês de uso. Assim, ele exige o ressarcimento das despesas efetuadas para consertar o carro e a troca de algumas peças com defeito, posto que o CDC estabelece uma garantia de noventa dias para defeitos visíveis ou facilmente observados. Já o reclamado tenta se eximir de suas responsabilidades, principalmente tentando transferir a responsabilidade para terceiros e para o próprio reclamante. Segundo Lucas, José

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA

levou o carro ao seu mecânico antes de comprá-lo e, assim, teve a oportunidade de ser informado sobre as reais condições do veículo. Lucas propõe-se a pagar algumas peças, proposta que o reclamante recusa. A audiência se encerra "em aberto" para que o reclamado possa fazer uma cotação de preços e, posteriormente, assumir os gastos.

Nessa audiência, temos a presença de duas mediadoras. A estagiária Marta dá início à atividade de fala e a advogada Ana assume posteriormente a mediação, esclarecendo diversos aspectos legais e direcionando as partes ao entendimento.

As partes fazem referência a outras pessoas que não participavam da audiência: Leila, funcionária da loja de veículos; Jorge, mecânico do reclamante; Aldo, vendedor com quem o reclamado conversa ao telefone; Dulce, atendente do telefonema do reclamado.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0510576/CA