

PRÁTICAS NARRATIVAS NO AMBIENTE PROCON

O processo narrativo ao longo das audiências do PROCON revela-se bastante complexo, servindo a funções específicas distintas de relatos inseridos em outros cenários institucionais. Dependendo da fase da atividade de fala, as narrativas podem emergir de formas diferenciadas e apresentarem orientações divergentes de acordo com os objetivos interacionais dos participantes. A análise de segmentos das audiências selecionadas nos revela como se processa a construção da história da situação de disputa que seja aceita pelas partes oponentes. Nesse sentido, focalizamos a seguir a natureza da reclamação no PROCON e como se processam as práticas narrativas em cada fase da audiência.

6.1

A natureza da reclamação

O ato de reclamar via construções narrativas no PROCON traz especificidades que o diferem de outros contextos. Conforme detalhamos na seção 3.2., as funções que as narrativas podem assumir são variadas. Esse gênero pode servir, por exemplo, como instrumento na manifestação de sentimentos (Cerbino, 2000; Oliveira e Bastos, 2001), no fortalecimento de laços de amizade (Gunthner, 1997) e como instrução de comportamento em consultas médicas (Stimson e Webb, 1975).

Considerando o ambiente PROCON, notamos que a natureza da reclamação é diferente. As narrativas de reclamação nesse contexto de audiência apresentam função instrumental/reparadora, na medida em que por meio delas o consumidor objetiva alcançar algum tipo de reparo alocando responsabilidades. Considerando nosso corpus, podemos dizer que o ato da reclamação se caracteriza de forma bastante particular. Inicialmente, temos a ocorrência de um evento problemático que afetou o reclamante. Tal evento é caracterizado como ação danosa na medida em que implica problemas de custo e/ou questão de ordem moral. Essa ação danosa, uma vez circunscrita e prevista no CDC como tal,

representa a motivação para o registro da reclamação no PROCON e posterior realização da audiência de conciliação. No decorrer dessa atividade de fala institucional, o consumidor irá expor sua reclamação, a qual se processa discursivamente por meio de narrativas que se apresentam moldadas segundo a organização interacional da atividade de fala.

O reclamante, porém, não se limita a falar sobre a ação danosa. Dessa forma, nosso foco não é a natureza expressiva da reclamação, reveladora de um estado psicológico. No contexto aqui enfocado, a reclamação não está a serviço da manifestação de sentimentos, como, por exemplo, a indignação e revolta do consumidor frente aos acontecimentos. Sua narrativa orienta-se principalmente para o estabelecimento de responsabilidades, sendo apontado o agente da ação danosa. Ou seja, a função da reclamação construída narrativamente pelo consumidor é a alocação de culpa pelo dano sofrido. O reclamante acusa seu oponente baseando-se em fatos que moldam sua definição da situação. A questão da responsabilidade é considerada crucial nas narrativas construídas pelos participantes no PROCON. Nas audiências selecionadas, encontramos o movimento de atribuição de responsabilidade no resumo formulado pelo mediador e na narrativa construída pelo reclamante. Em contrapartida, na narrativa do reclamado, percebemos movimentos de contestação do grau de responsabilidade pela ação danosa. Conforme Georgakopoulou (2003) ressalta, essas formas de contestação podem ser vistas como manobras atualizadas no discurso pelas quais o ouvinte objetiva desconstruir a narrativa do outro e apresentar para os acontecimentos o significado que lhe convém. Assim, sucedem-se nos relatos dos participantes movimentos contínuos de definição/redefinição da situação e de implicação de responsabilidades. Nesse sentido, percebemos que a questão das responsabilidades constitui aspecto relevante no que diz respeito aos conflitos, visto que implicações, questionamentos e contestações da culpa pela ação danosa podem acontecer em meio a desacordos adjacentes. Na medida em que reclamado e reclamante sinalizam orientações divergentes sobre essa questão, a possibilidade de escalonamento do conflito (Goodwin, 1990; Gruber, 1998; Muntigl e Turnbull, 1997) aumenta, principalmente na segunda fase, na qual destacamos o caráter confrontacional da interação.

A reclamação do consumidor configura-se também como um ato diretivo, pois direciona-se ao reclamado, além da responsabilidade, a obrigação de ação

reparatória. Dessa forma, o movimento de estabelecer culpados pela ação danosa ganha importância na medida em que o ônus pela reparação recairá sobre aquele que for identificado como agente responsável pelo dano. O consumidor pode demandar um reparo financeiro, como, por exemplo, a devolução do dinheiro por um equipamento com defeito na garantia ou a troca por um aparelho novo. Por vezes, o que se exige é um pedido de desculpas ou *mea culpa*⁵⁷ por parte da empresa, o que significa que a reclamação envolve tão somente questão moral. Temos, então, na sequência, que o direito infringido projeta responsabilidades, as quais acarretam exigência de reparação do dano. O reparo pleiteado pode ser, então, material ou simbólico.

Os movimentos de alocação de culpa também figuram nas audiências judiciais, segundo Atkinson e Drew (1979). As testemunhas, ao serem questionadas, reconhecem que algumas perguntas que são colocadas direcionavam para si a responsabilidade, como parte de uma linha de questionamento com o objetivo de alocação de culpa. Restritos a um sistema pré-alocado de perguntas e respostas, os advogados introduzem perguntas tendenciosas para fazerem valer suas versões dos fatos. As testemunhas, por sua vez, de forma cautelosa e defensiva, tentam nas respostas explorar estratégias de evitação para desafiar a versão do advogado.

Além da função específica que o ato de reclamar assume no contexto das audiências do PROCON, destacamos a presença do mediador como outro fator que marca e diferencia tal ato de fala. Tratamos aqui de uma atividade mediada por uma terceira pessoa, um representante do PROCON, o qual tem suas ações orientadas para o cumprimento de um mandato institucional. Seu objetivo central nessa interação é o estabelecimento de acordo entre as partes divergentes. O controle interacional que exerce e as manobras discursivas que atualiza ao longo da audiência influenciam diretamente a maneira de se fazer reclamação. Enquanto representante do órgão de defesa do consumidor, uma de suas principais atribuições é checar a validade da reclamação segundo os preceitos da lei. Ou seja, só será discutido e abordado na audiência aquele dano concernente às relações de consumo, as quais têm como principal parâmetro legal o CDC. Além disso, a figura do mediador é importante nas atribuições de culpa e no gerenciamento do

⁵⁷ *Mea culpa* é uma frase latina que em português pode ser traduzida como "falha minha", ou "meu próprio erro".

lado adversarial que caracteriza a natureza do PROCON, atuando como um ponto de equilíbrio entre reclamado e reclamante.

A presença e atuação decisiva do mediador representam um aspecto de forte contraste entre as audiências no PROCON e as audiências no tribunal (Drew, 1992; Barry, 1991a, 1991b). No tribunal, considerado setting institucional formal, temos, conseqüentemente, interações mais formalmente estruturadas (Atkinson e Drew, 1979), nas quais percebe-se que se estabelece uma distância entre os participantes. O juiz não interfere na atuação dos advogados. Durante o depoimento, no qual a narrativa emerge no formato pergunta-resposta, não ocorrem intervenções de outros advogados nem do juiz. Nas conferências pré-julgamento analisadas por Maynard (1984), o juiz também não participa ativamente das negociações. Sua atuação se restringe a basicamente nomear o caso na abertura da sessão e convocar as testemunhas. Já no PROCON, a narrativa emerge com o suporte da figura institucional que atua de forma decisiva em todas as fases do encontro, gerenciando o conflito e contribuindo para a definição da situação-problema que originou a audiência. As manobras que executa no decorrer da construção das narrativas revelam-se fundamentais para viabilizar a emergência de uma história que será aceita como definidora da situação-problema.

De forma resumida, encontramos o seguinte esquema que caracteriza o ato da reclamação, tendo em vista as audiências aqui analisadas:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. O reclamado fez X 2. X traz custos para o reclamante 3. X é configurado pelo CDC como ação danosa 4. PROCON: Reclamação via narrativa: função <ul style="list-style-type: none"> • (re)definição da situação • alocação de responsabilidade |
|--|

A partir daí, destacamos as orientações que caracterizam os relatos das partes divergentes no PROCON, considerando também o trabalho decisivo de regulação do mediador ao longo das práticas narrativas.

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Narrativa do reclamante -> orienta-se para a explicitação da ação danosa, atribuição de responsabilidades e exigência de reparo |
|--|

- Narrativa do reclamado -> orienta-se para a redefinição da ação danosa e contestação das responsabilidades

Mediador como interventor (porta-voz/orquestrador/gerenciador do conflito/expert)

6.2

O processo narrativo na primeira fase

A primeira fase da audiência no PROCON é marcada pelas construções narrativas inseridas em um sistema de pré-alocação de turnos. Recriar os fatos do passado faz parte desse jogo interacional, ou seja, a fase de relatos constitui de fato uma das etapas da atividade de fala institucional em foco.

Na primeira fase, encontramos, via atuação do mediador, uma momentânea suspensão da sistemática de troca de turnos dedicada às narrativas. O reclamado inicialmente e posteriormente o reclamante relatam como dão sentido ao ocorrido. A expectativa é de que as narrativas aconteçam sem muitas interrupções, surgindo então blocos de histórias, ou seja, o produtor do relato ocupa o piso conversacional por um período de tempo maior, e seu papel de narrador deve ser ratificado pelos interlocutores. Vale lembrar que, no aqui e agora das interações, subjaz o trabalho que é necessário executar para contar e ouvir uma história. A abertura e manutenção desse espaço interacional deve ser negociada a todo momento, principalmente considerando o caráter conflituoso da audiência.

Assim, de acordo com a agenda de tarefas da primeira fase, as narrativas dos participantes se estruturam de forma menos fragmentada. Para isso, operam regras de pré-alocação de turnos, regras essas que devem orientar as contribuições das partes em litígio. Essa organização visa permitir que todos os participantes, apesar de conhecerem previamente o caso, possam construir ali, na audiência do PROCON, a história do evento. Pequenas intervenções com fins de esclarecimento e/ou contestação podem ocorrer diretamente entre eles, sem que seja necessário um direcionamento do representante do PROCON. Porém, tais intervenções são logo interceptadas pelo mediador, que atua como orquestrador dos turnos e gerenciador dos conflitos (seção 6.3.2.2.).

Interessante observar que, nas audiências selecionadas, as narrativas acerca dos fatos são desencadeadas por iniciativa das partes em conflito. Não ocorre um pedido direto do mediador conduzindo as partes para a construção dos relatos. Nas audiências selecionadas, notamos que o representante do PROCON recorre à solicitação de relato de posição, como na audiência Conrado (“a empresa tem uma proposta pra ela?”), ou progressivamente cede o turno conversacional ao reclamado, o qual se engaja na construção da narrativa, conforme se observa na audiência OK Veículos (“agora a reclamação que ele tá fazendo, vou partir de um princípio”). A partir desse prefácio, e por meio de sinais de retroalimentação, o mediador se alinha como ouvinte endereçado atento, sendo o oponente o ouvinte não endereçado, mas alvo (Levinson, 1988). O representante do PROCON incentiva o desenvolvimento da história, na forma de um “continue, estamos ouvindo” (“ãnhã”, “hum”, “sei”). Tais sinais (Gumperz, 1982) não quebram o fluxo da narrativa, e, além de incentivarem o prosseguimento da narrativa, sinalizam a atenção ratificada por parte do interlocutor.

Essa dinâmica na abertura da atividade de fala é diferente por exemplo do procedimento empregado pelo mediador nas audiências do Juizado Especial (Ladeira, 2005). Nesse contexto, a figura institucional dirige-se ao reclamante objetivando elicitare o relato, como em “gostaria que dona Eva começasse nos relatar o que que aconteceu?” (Ladeira, 2005, p. 72). Já no tribunal, as narrativas são elicitadas pelos advogados dentro do formato padrão pergunta-resposta (Barry, 1991a, 1991b; Drew, 1992). Os advogados, ao interrogarem as testemunhas, vão moldando as narrativas de acordo com seus interesses interacionais. Na *plea bargaining*, segundo Maynard (1984, 1990), quando ocorrem narrativas, elas emergem de forma espontânea.

De forma resumida, temos então, a partir da análise das audiências selecionadas, a seguinte configuração do processo narrativo na primeira fase da audiência:

1ª fase
Resumo da estória via mediador
Regras de pré-alocação de turnos
Narrativa em blocos extensos (reclamado; depois reclamante)
Suspensão da troca de turnos
Sem intervenções
Mediador como ouvinte endereçado / oponente como alvo

6.2.1

O resumo do mediador

Dentre os movimentos de atribuição de responsabilidade⁵⁸ que emergem na primeira fase, destacamos inicialmente o resumo da estória introduzido pelo mediador. Trata-se de uma seção introdutória que focaliza de forma objetiva a ação danosa e a reparação pleiteada. Através dos movimentos de exposição da ofensa e de solicitação de relato de posição, prefacia-se e direciona-se a culpa (Atkinson e Drew, 1979, p. 141), na medida em que o alinhamento do mediador pró-reclamante é sinalizado. A reclamação do consumidor é reconhecida como legítima e a culpa é alocada à empresa representada pelo reclamado.

Esse resumo se difere daquele proposto por Labov, já que não se trata de um sumário de toda a estória. Na verdade, tal resumo apresentado pelo mediador funciona como recurso para que este, na abertura da audiência, coloque em foco a ação danosa, a qual representa o motivo da realização da audiência de conciliação e implica responsabilidade ao reclamado. No caso, temos o que Georgakopoulou (2005) chama de referência, uma rápida introdução a uma estória supostamente compartilhada. Trata-se de uma forma breve de iniciação de narrativas que revela um processo de redução pelo qual estórias compartilhadas podem se submeter. Tais referências curtas são viabilizadas pela crença de que aquelas pistas serão reconhecidas pelos interlocutores, o que muitas vezes comprovamos

⁵⁸ Na narrativa do reclamante, o movimento de atribuição de culpa se estrutura de forma diferente, como veremos adiante.

seqüencialmente. Com esse movimento, o representante do PROCON assume uma identidade de co-reclamador (Silveira e Gago, no prelo).

Focalizamos, a seguir, o resumo construído pelo mediador na abertura da audiência Conrado.

SEGMENTO 05

<u>Audiência:</u> Conrado <u>Participantes:</u> mediador (Fernando)
--

[01:01 – 01:04]

01 Fernando () . sabendo da . re-reclamação da Fabiana aqui, né? .. por sinal, ela ela
 02 reque::er.. a restituição da quantia paga.. >não necessariamente
 03 atualizada>.devido aos problemas e transtornos que ela sofreu na viagem da
 04 Conrado né?.. Cajal, Lagoas, Cajal.. a empresa tem uma proposta pra ela?

O representante institucional chama a atenção para a conduta desviante do reclamado ao trazer para o foco principal a reclamação da consumidora (“sabendo da re-reclamação da Fabiana aqui né?”; “devido aos problemas e transtornos que ela sofreu na viagem da Conrado né?”). Além disso, o mediador menciona a exigência de reparo (“por sinal ela reque::r a restituição da quantia paga” [linhas 01 e 02]) e ainda faz uma solicitação de relato de posição (“a empresa tem uma proposta pra ela?” [linha 04]). Percebemos que o mediador coloca em foco pontos fundamentais como a ação danosa e a exigência de reparo. Vale dizer que tal resumo, configurado dessa forma, reduz a reclamação a sua dimensão diretiva, na qual o falante tenta fazer com que o ouvinte realize algo. Com essa objetividade, o mediador busca evitar o confronto e direcionar de imediato as partes para a solução do embate.

Apesar da reclamante não exigir reparo financeiro, conforme é mencionado adiante (“nem sequer <eu falei em em devolução da quantia de dinheiro” [01:18]), o mediador menciona a ação reparatória na construção da referencia à estória do conflito como forma de enquadrar a reclamação nos preceitos da lei, ou seja, a reclamação registrada pelo consumidor no PROCON envolve reparo financeiro direcionado ao representante da empresa.

Na audiência OK Veículos, verificamos também a presença do resumo elaborado pela mediadora.

SEGMENTO 06Audiência: OK VeículosParticipantes: reclamado (Lucas); mediadora-estagiária(Marta)

[01:03 – 01:15]

03 Lucas >ele fez uma reclamação. não é isso.<
 04 Marta <fez↓(.) é porque: ele comprou:: um mo::nza, (0.5) na tu:a::
 05 (1.2)
 06 Lucas >lá no meu estacionamento.<
 07 Marta na loja, né? (0.5) e: no primeiro mês de uso o carro::: (0.2)
 08 apresentou alguns (0.2) defeitos ou- e ele teve que:: (0.5) arca:r
 09 com isso. =
 10 Lucas =sei.
 11 (0.8)
 12 Marta então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da loja
 13 ele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.]
 14 Lucas [garantia] de motor e
 15 caixa.

Das linhas 4 a 9, Marta apresenta um breve resumo da reclamação, com uma sequência de ações (“ele comprou um monza”; “o carro apresentou alguns defeitos”; “ele teve que arcar com isso”) permeada por elementos de orientação (“ele comprou um monza na tua loja”, “no primeiro mês de uso”) identificando personagens, tempo e local. Além disso, a exigência de reparo e os dispositivos legais são citados (“então ele tava querendo”; “ele tem que ter noventa dias de garantia”). A mediadora, nesse momento, atua como animadora de uma reclamação, acionando a identidade situada de defensora dos interesses do consumidor (Silveira e Gago, no prelo).

No PROCON, a abertura da audiência revela um novo formato se comparado a outros contextos jurídicos. Esse aspecto já evidencia uma característica própria desse ambiente, posto que temos um participante legitimado institucionalmente apresentando logo na abertura a ofensa por meio de referências à estória do conflito, baseando-se no que fora inicialmente registrado pelo reclamante no setor de atendimento. A presença de solicitações de sugestão diretas ou indiretas é um aspecto relevante considerando o mandato institucional de estabelecimento de acordo. O resumo da reclamação marca a agenda de tarefas da audiência na medida em que tal movimento de abertura serve como um convite à ação e direciona o foco de atenção. Esse breve movimento nos revela a orientação da figura institucional voltada para a meta-fim do encontro. Nessa perspectiva, as partes devem ser conduzidas de forma objetiva, o que inclui já de

início alocar responsabilidades ao reclamado e direcioná-lo para a elaboração de propostas.

Dessa forma, vimos em que medida a questão da responsabilidade é abordada logo no início da atividade de fala via resumo construído pelo mediador. Nessa introdução, a ação danosa é apresentada, a culpa é projetada ao reclamado e a solução do problema é enfatizada, porém de forma breve e bastante objetiva. Importante ressaltar que a condução do mediador e a alocação de responsabilidade nessa introdução podem moldar e orientar a construção da narrativa de reclamante e reclamado, posto que formas diferentes de se referir a uma estória podem suscitar diferentes graus de comprometimento e culpa, e diferentes reações dos interlocutores na sequência.

6.2.2

A narrativa do reclamado

Frente ao resumo formulado pelo mediador, resumo este que, de forma subjacente, prefacia e direciona a culpa, o reclamado toma a iniciativa de introduzir sua narrativa com fins de redefinição da situação, buscando dar novo sentido ao ocorrido. Consideramos que a maneira com que o mediador se refere à estória do conflito pode orientar a construção das narrativas dos participantes.

Veremos nos segmentos das audiências que seqüências de contestação de elementos da narrativa emergem principalmente devido a questões ligadas à responsabilidade pela ação danosa. As discordâncias ocorrem sobretudo em torno das questões: o reclamado é responsável? Quem é o culpado?

Nesse sentido, o reclamado inicia na primeira fase, via narrativa, seu trabalho de desresponsabilização pela ação danosa. O grau de comprometimento suscitado na abertura da audiência será alvo de contestação no decurso dos movimentos de fala do reclamado. Em nosso corpus, percebemos que as estratégias de desresponsabilização são atualizadas via movimentos corretivos (Scott e Lyman, 1968). No que diz respeito ao contexto aqui em foco, destacamos a grande utilidade das explicações envolvidas no processo corretivo devido à possibilidade de serem modeladas com fins de organização estratégica do contexto. Inseridas nas narrativas, elas desempenham um duplo papel: mostrar como o evento que causou a ação danosa deve ser visto e simultaneamente mitigar

e/ou contestar leituras desfavoráveis articuladas pelo mediador e/ou reclamante. Sendo assim, as explicações merecem destaque não só pelos aspectos que revelam ou reformulam, mas também pelo o que cancelam ou omitem.

Dentre as duas categorias de explicações, a saber, escusas e justificativas, verificou-se que, nas audiências, o reclamado explora com frequência as escusas como resposta⁵⁹. Esse tipo de explicação configura a regra constitutiva das audiências (Silveira, 2001). Por meio delas, o reclamado sinaliza que reconhece que uma ofensa ocorreu, porém, questiona o grau de responsabilidade pelos acontecimentos. Uma das formas de escusas encontradas foi do tipo “bode expiatório”, na qual o ofensor transfere para terceiros ou para o próprio reclamante a culpa pelo dano/ofensa. A explicação por escusa é um movimento argumentativo que pode ser visto como uma estratégia discursivo-interacional utilizada pelo(a) reclamado(a) para persuadir os interlocutores de sua posição (Vieira, 2002). Tal estratégia, conforme esclarece Abrita et al. (2003), tem algum apoio legal, já que a atribuição da responsabilidade a terceiros está prevista no CDC como fator que exclui a responsabilidade do fornecedor ou prestador de serviços.

A seguir, investigamos como se constroem as manobras do reclamado para tentar reformular aspectos da estória, reconstruindo assim a realidade e as atribuições de responsabilidade.

SEGMENTO 07

Audiência: OK Veículos

Participantes: reclamado (Lucas); mediadora-estagiária (Marta)

[01:56 – 02:23]

56 Lucas Aí, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro. aí >ele
57 falou assim<, “então eu vou escolher outro carro.” “>(então) cê<
01 fica à vontade.” escolheu um gol.(.)levou o gol pro mecânico dele.
02 (.)o mecânico reprovou o carro.(.)ele voltou. aí ele escolheu um
03 monza(0.5)levou o monza no mecânico. (0.2) o monza tá tudo certo.
04 tá. serve pra você. serve. ficou com o monza. (1.0) levou o monza.
05 no día que: >no, no,< depois no sábado, o monza apareceu um
06 defeito, quebrou a: um- uma balança lá. (0.5) ele ainda me ligou,
07 foi mandado arrumar a balança. agora depois de três meses ou dois

⁵⁹ Embora enfatizemos que as explicações do tipo escusa emergem de maneira predominante na fala dos reclamados, destacamos que os reclamantes também constroem explicações em seus movimentos de fala, frequentemente objetivando apresentar motivos que justifiquem a reclamação no PROCON.

08 meses que >(tem- que ele me) comprou o carro,< ele me trouxe essa
 09 reclamação, dizendo que tem algumas coisas- que foram gastas
 10 algumas coisas no (.)carro. <agora o que foi gasto no carro, (0.2)
 11 eu nem sei o quê que é. nem vi.
 12 (1.0)
 13 Marta °hum,°
 14 (.)
 15 Lucas ele tá alegando ó::leo, filtro- é: ve:::la, <essas coisas (.) tem
 16 que ser fe:ito (0.2) quem compra um carro usa:do,
 17 (.)
 18 Marta unh[um?,
 19 Lucas [a gente fala. ">tem que fazer a revisão no carro.<" (.) ele me
 20 comprou ciente a essas coisas. (0.8). <porque a gente não enganou
 21 ele em nada. (1.0) agora. essa reclamação que ele fe::z, (1.5) num
 22 posso- (0.5) agora a garantia de motor e caixa, a gente é- a
 23 gente:: (.) é obrigado.

A narrativa de Lucas é elaborada como forma de redefinir a situação e contestar a alocação de culpa exposta pela mediadora na abertura da audiência. Lucas organiza uma seqüência de orações narrativas ordenando os fatos de maneira a evidenciar a dimensão do que aconteceu, ou seja, todas as incertas idas e vindas do reclamante na escolha do carro (“não queria ficar com o carro”; “escolheu outro carro”; escolheu um gol. levou o gol pro mecânico”; “ele voltou”; “escolheu um monza levou o monza no mecânico”). Tal seqüenciação dos acontecimentos, da maneira com que são relatados, funciona como uma explicação para respaldar a desresponsabilização pleiteada. Lucas atribui ao reclamante a responsabilidade pelos defeitos no carro, resultado da falta de revisão, revisão esta enquadrada pelo reclamado, por meio de diálogo construído e fala acelerada, como procedimento normal no caso de compra de carro usado (“a gente fala. >tem que fazer a revisão no carro<” [linha 19]). Ao transpor as palavras para a interação em curso, o reclamado objetiva dar suporte a sua argumentação e ganhar credibilidade. Como destaca Oliveira e Bastos (2001), tal construção funciona não apenas na criação de um clima teatralmente dramático, com cenas de personagens que falam, como também como evidências da veracidade e acuidade dos eventos relatados. Além disso, o consumidor teria sido alertado sobre a revisão, o que é enfatizado na narrativa (“ele me comprou ciente a essas coisas” [linha 19]). Devido ao conflito de interesses, o reclamado precisa mostrar ser ilegítima a reclamação de que é alvo e, dessa forma, percebe-se que movimentos de desreponsabilização estão presentes em sua narrativa. A maneira com que o reclamado constrói seu relato dinamicamente evidencia a culpa do consumidor, tornando significativa sua narrativa considerando o contexto das

audiências do PROCON. Configura-se, dessa forma, a escusa do tipo bode expiatório.

Na audiência Conrado, observamos também em que medida o representante da empresa introduz explicações para contestar responsabilidades que lhe foram atribuídas.

SEGMENTO 08

<u>Audiência:</u> Conrado
<u>Participantes:</u> reclamado (Carlos); mediador (Fernando)
[01:04 – 01:15]

- 04 Fernando (...) a empresa tem uma proposta pra ela?
 05 Carlos (antes) eu gostaria de esclarecer. / eu sei /, não é sobre o (contexto) >do
 06 valor<. só que, ela deve ter em mãos, resposta(s) que foi mandado pelo
 07 diretor, da empresa =
 08 Fabiana = eu li =
 09 Carlos = a causa do problema. que a (filtro) do carro. com seis meses de uso, o
 10 carro::o , só pode ser di-di-, defeitu::u .. alguma parte mecânica só com::m
 11 oficina, >autorizada<.. porque se a empresa mexer, ela perde a garantia ..
 12 só a concessionária pode mexer .. e o carro é um carro de seis meses de uso
 13 .. mandou xerox , mandou o problema que foi que:e foi o problema que:e foi
 14 o problema no óleo diesel, e não por parte da empresa, igual foi colocado aí,
 15 que a empresa dá a manutenção na::a é::é no veículo.

A pergunta feita pelo mediador (linha 05) continha a expectativa de que a empresa tinha responsabilidade pelos “problemas e transtornos” sofridos pela reclamante. O reclamado Carlos resiste às solicitações de sugestão (Garcia, 2000), e tal resistência sinaliza que a condutividade implícita na pergunta do representante do PROCON é rejeitada. Segundo Garcia (1997), os reclamados poderão resistir às solicitações principalmente no início da audiência para aguardar o relato do reclamante. Os motivos ligados a essa decisão incluem, segundo a autora, evitar o comprometimento com um relato de posição que possa ser precoce, posto que aguardar a sugestão do oponente pode representar uma vantagem. Assim, como vemos nos dados, abandonam-se as propostas de resolução do conflito e, por iniciativa das partes divergentes, abrir-se-á na sequência a fase de relato.

Ao perceber que a conduta de sua empresa estava sendo questionada, Carlos sinaliza que “antes gostaria de esclarecer” (linha 5) e esquia-se de apresentar proposta de pagamento (“não é sobre o contexto <do valor>” [linha 5]).

Segundo sua ótica, “foi o problema no óleo diesel, e não por parte da empresa”, ou seja, o reclamado transfere responsabilidades ao declarar que “a empresa dá manutenção no veículo” (linha 15) e que “o carro é um carro de seis meses de uso” (linha 12). Assim, por meio de um movimento corretivo, o reclamado recorre à estratégia de escusa e atribui responsabilidades a terceiros. A empresa Conrado é eximida da culpa na medida em que, segundo o reclamado, como se trata de um ônibus novo, a própria empresa não está autorizada a fazer reparos, sob o risco de perder a garantia do veículo (linhas 09 a 12).

Sintetizamos no quadro as estratégias empregadas pelo reclamado no decurso dos relatos.

Narrativa do reclamado

Estratégias de desresponsabilização pela ação danosa operacionalizadas pelos movimentos corretivos -> explicações -> escusa (bode expiatório: transferência de culpa para reclamante ou para uma terceira pessoa)
--

Vimos então que a estratégia de desresponsabilização é introduzida logo no início da audiência, após o movimento de abertura do mediador, movimento este que direciona a culpa ao reclamado. Por meio dessa manobra, os representantes das empresas reorganizam os dados para reproduzir a experiência sob novo ângulo. Veremos adiante que esse movimento corretivo, introduzido na primeira fase, na verdade perpassa as contribuições de fala do reclamado no decurso da audiência.

6.2.2.1

Avaliações e projeções de identidade elaboradas pelo reclamado

Na construção das narrativas no PROCON, diversos elementos de avaliação são introduzidos. Através de tal componente, que permeia todo o percurso narrativo, o ponto da estória é enunciado. Além disso, em nosso trabalho, consideramos as avaliações como momentos cruciais da narrativa na medida em que, por meio delas, as partes oponentes estabelecem formulações identitárias estratégicas que operam dando suporte às atribuições de responsabilidade. Essas

formulações são orientadas principalmente no sentido de estabelecer atributos negativos ao outro e positivos ao *self*. As imagens projetadas serão aquelas relevantes para a questão da responsabilidade pela ação danosa, seja no processo de desresponsabilização ou de atribuição de culpa.

Para consubstanciar as manobras de transferência de responsabilidade, o reclamado constrói de forma estratégica uma imagem favorável de si e desfavorável do outro. Nesse sentido, veremos como o reclamado procura se projetar como representante honesto de uma empresa séria e respeitada. Atributos de confiabilidade, credibilidade e legitimidade também são ressaltados para que sua história seja aceita pelo mediador. Em contrapartida, verificamos movimentos de elaboração da identificação do reclamante como desonesto e não confiável. Dessa forma, através da construção narrativa, o produtor do relato vai delineando traços positivos de sua identidade da mesma forma em que dinamicamente se projetam atributos negativos ao seu oponente. Assim, temos a apresentação do “eu” X “outro”, considerada uma das principais formas de construir identidade nas narrativas (Dyer e Keller-Cohen, 2002).

Ilustramos, a seguir, um segmento da audiência OK Veículos. No fluxo da narrativa do reclamado, podemos depreender a perspectiva que o narrador imprime aos fatos, localizando seu interlocutor e si mesmo na cena narrada.

SEGMENTO 09

Audiência: OK Veículos

Participantes: reclamado (Lucas)

[01:56 – 02:23]

56 Lucas Aí, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro. aí >ele
57 falou assim<, “então eu vou escolher outro carro.” >(então) cê<
01 fica à vontade.” escolheu um gol.(.)levou o gol pro mecânico dele.
02 (.)o mecânico reprovou o carro.(.)ele voltou. aí ele escolheu um
03 monza(0.5)levou o monza no mecânico. (0.2) o monza tá tudo certo.
04 tá. serve pra você. serve. ficou com o monza. (1.0) levou o monza.
05 no dia que: >no, no,< depois no sábado, o monza apareceu um
06 defeito, quebrou a: um- uma balança lá. (0.5) ele ainda me ligou,
07 foi mandado arrumar a balança. agora depois de três meses ou dois
08 meses que >(tem- que ele me) comprou o carro,< ele me trouxe essa
09 reclamação, dizendo que tem algumas coisas- que foram gastas
10 algumas coisas no (.)carro. <agora o que foi gasto no carro, (0.2)
11 eu nem sei o quê que é. nem vi.
12 (1.0)
13 Marta °hum, °
14 (.)
15 Lucas ele tá alegando ó::leo, filtro- é: ve:::la, <essas coisas (.) tem
16 que ser fe:ito (0.2) quem compra um carro usa:do,

17 (.)
 18 Marta unh[um?,
 19 Lucas [a gente fala. ">tem que fazer a revisão no carro.<" (.) ele me
 20 comprou ciente a essas coisas. (0.8). <porque a gente não enganou
 21 ele em nada. (1.0) agora. essa reclamação que ele fe::z, (1.5) num
 22 posso- (0.5) agora a garantia de motor e caixa, a gente é- a
 23 gente:: (.) é obrigado.

Ao longo da narrativa na primeira fase, o reclamado recorre às projeções de identidades como forma de (re)alocação de culpa. Objetivando conferir legitimidade ao que é narrado, veremos como o reclamado se apresenta como comerciante honesto e confiável, enquanto que, para seu oponente, uma imagem negativa é construída.

Lucas articula uma seqüenciação dos acontecimentos de forma a inicialmente expor o reclamante como pessoa indecisa e de má fé, posto que teve a oportunidade de consultar seu mecânico previamente. A ordenação dos fatos leva o ouvinte a recriar a cena ("não queria ficar com o carro"; "escolheu outro carro"; escolheu um gol. levou o gol pro mecânico"; "ele voltou"; "escolheu um monza levou o monza no mecânico" [linhas 56 a 03]). Além disso, o elemento "tempo da reclamação" é suscitado. Devido à demora, sua reclamação seria julgada como improcedente ("depois de três meses ou dois meses que >(tem- que ele me) comprou o carro,< ele me trouxe essa reclamação" [linha 07]; "ó::leo, filtro- é: ve::la, <essas coisas (.) tem que ser fe:ito (0.2) quem compra um carro usa:do" [linha 15]). Projetado como não confiável, o reclamante não teria, então, direito a nenhum tipo de reparação.

Ao mesmo tempo, Lucas se mostra um vendedor atencioso, disposto a consertar todos os problemas apontados por José ("quebrou a: um- uma balança lá. (0.5) ele ainda me ligou, foi mandado arrumar a balança" [linha 06]). Dessa forma, o reclamado reivindica para si e para sua empresa valores relacionados ao *self* disciplinado (Lamont, 2000), ou seja, valores como integridade, seriedade, dedicação e responsabilidade. O reclamado se define, por meio do diálogo construído (Tannen, 1989), como um comerciante paciente, compreensivo e pronto a ajudar o consumidor a fazer a melhor escolha ("o monza tá tudo certo. tá. serve pra você. serve." [linha 03]). Lucas anima sua própria voz e a do reclamante em uma tentativa de recriar a cena nos termos como aconteceu, além de recorrer à repetição como outra estratégia de função avaliativa que contribui para o estabelecimento do ponto da estória. Mesmo quando o mecânico reprovava os

carros, o consumidor retornava à loja e efetuava a troca, sem grandes problemas (“então cê fica à vontade”; “ele voltou. aí escolheu um monza”). O narrador introduz atributos socialmente aceitos como positivos (Goffman, 1967), tais como ser um vendedor solícito (“então cê fica à vontade”), atencioso (“o monza tá tudo certo”; “serve pra você”) e cooperativo (“foi mandado arrumar a balança”). Atributos de honestidade são evidenciados ao mesmo tempo em que se insere uma causalidade adequada (Linde, 1993) para garantir maior credibilidade a sua estória (“a gente fala. >tem que fazer a revisão no carro.< (...) <porque a gente não enganou ele em nada” [linha 19]). Evidencia-se, portanto, em seu relato a maximização de aspectos que contribuem para a postura reivindicada de profissional íntegro, honesto, que não causou nenhum dano ao reclamante.

Percebemos, assim, como a narrativa e seus elementos constituem a atualização discursiva das indecisões e desonestidade do reclamante, bem como da presteza e confiabilidade do reclamado.

6.2.3

A narrativa do reclamante

O movimento de atribuição de responsabilidade se processa também via construção narrativa do reclamante. No PROCON, a orientação principal da narrativa do consumidor é alocar culpa ao reclamado. Podemos dizer que tal orientação perpassa toda a narrativa do consumidor. Além de acusar seu oponente, o reclamante lhe dirige a exigência de reparo pela ação danosa.

Observamos a seguir a narrativa da reclamante na audiência Conrado. Verifica-se que a organização interacional da primeira fase viabiliza turnos de narração mais extensos. Fabiana, enquanto produtora do relato, ocupa o piso conversacional por um período de tempo maior, o que sinaliza que seu papel de narradora é momentaneamente ratificado pelos seus interlocutores. De forma resumida, encontramos o seguinte esquema narrativo: “Viajei nos ônibus da empresa Conrado, tive problemas com a Conrado, fiquei saturada, vim ao PROCON para reclamar, reivindico reparo”.

SEGMENTO 10

<u>Audiência:</u> Conrado <u>Participantes:</u> reclamante (Fabiana); reclamado (Carlos) [01:22 – 02:11]
--

22 Fabiana = sabe por quê? porque .. sinceramente pro senhor, e eu posso, e eu sou a-
23 capaz até de trazer pessoas que comprovam o que eu tô falando. TODAS as
24 vezes que eu peguei o ônibus da Conrado, aconteceu um problema. TODAS
25 as vezes, entendeu? . () porque eu eu fazia a linha de .. essa tinha uma
26 linha aqui, que saía daqui e ia pra Campinho, sul do estado =

27 Carlos - = isso =

28 Fabiana = né? e , eu pegava esse ônibus. as três vezes que eu peguei esse <ônibus
29 da Conrado>, esse ônibus quebrou .. ah! inclusive a última vez que eu
30 peguei o ônibus, ele quebrou dentro da rodoviária de Alegreto. entendeu? ele
31 não chegou ne:em a encostar mas ele quebrou, entendeu? todas as vezes
32 eu peguei e eu tenho testemunha porque tinha colegas meus que estavam
33 junto comigo, entendeu? tinha gente que tava me esperando aqui. e inclusive
34 nesta viagem aqui, quer dizer, a:a viagem que era pra chegar aqui três,
35 quatro horas da manhã, cheguei aqui um umas quase oito horas da manhã,
36 entendeu? tinha uma senhora que tava no ônibus o marido dela tava
37 desesperado achando que ela já >tinha morrido, tinha acontecido algum
38 acidente alguma coisa.< porque eu acho q - o::o problema entendeu? é o
39 descaso da empresa com o consumidor, sabe? eu acho que a Conrado tem
40 um descaso muito grande com o consumidor. (o que) nem sequer porque
41 u:::u motorista ele chamou o <resgate, né?> e:e explicou a situação, viu o
42 que-que era, entendeu? a empresa nem sequer ligou aqui em Alegreto pra
43 avisar entendeu? aqui no guichê pra avisar quem fosse perguntar, quem
44 fosse procurar informação entendeu? meu namorado tava feito doido, já ia
45 pegar um táxi e ir atrás de mim pra vê o que-que tinha acontecido porque
46 aqui, nin-nin-ninguém dava informação, entendeu? do que / tinha acontecido
47 / . e quer dizer, ficou duas horas, o ônibus, parado na estrada, entendeu?
48 uma estrada que não é, é:é uma estrada perigosa, eu nunca tinha passado
01 por esta estrada, sabe? eu fiquei morrendo de medo. teve o problema do
02 bagageiro, travar, entendeu? a gente passou pro ônibus que a gente poderia
03 ter-ter pego, entendeu? não tinha como sair do ônibus. então o que me
04 levou, não foi a questão do dinheiro, entendeu? não foi nada disso. é que eu
05 .. eu tava assim, saturada, entendeu? . e eu tenho medo, sinceramente, se
06 eu tiver que pegar um ônibus hoje, entendeu? que minha mãe tava morando
07 no sul de Minas. eu tinha que fazer a linha daqui, até Barro Preto, de Barro
08 Preto , até algum lugar (ou). mais próxima da minha casa. Campinho. /
09 algum lugar / . sinceramente, eu tenho medo de pegar o ônibus da Conrado.
10 porque eu tenho <quas eu tenho na minha cabeça que eu não vou chegar no
11 meu destino>... entendeu?

Em seu percurso narrativo, Fabiana progressivamente especifica a ação danosa, organizando os fatos ocorridos de forma a ressaltar o drama vivido na viagem. Todos os transtornos e eventos ameaçadores que enfrentou com a empresa Conrado são trazidos à tona via narrativa. Segundo Fabiana, os ônibus da Conrado apresentaram problemas (“TODAS as vezes que eu peguei o ônibus da

Conrado, aconteceu um problema”; “a última vez que eu peguei o ônibus, ele quebrou dentro da rodoviária”; “as três vezes que eu peguei esse ônibus da Conrado, esse ônibus quebrou” [linhas 23-31]), as viagens demoraram o dobro do previsto (“a viagem que era pra chegar aqui três, quatro horas da manhã, cheguei aqui um umas quase oito horas da manhã” [linha 34]), os parentes ficaram preocupados com os atrasos (“tinha uma senhora que tava no ônibus o marido dela tava desesperado” [linha 36]; “meu namorado tava feito doido” [linha 44]), os guichês não forneciam informações (“nin-nin-ninguém dava informação, entendeu? do que / tinha acontecido” [linha 46]), os passageiros ficaram parados em uma estrada perigosa (“duas horas, o ônibus, parado na estrada, entendeu? uma estrada que não é, é:é uma estrada perigosa” [linha 47]). Os fatos, intercalados com elementos de orientação acerca do tempo, dos personagens, dos cenários, são organizados de forma a realçar toda a tensão e o perigo que Fabiana e os demais passageiros enfrentaram no decurso das viagens. Observam-se ênfases, fala acelerada/desacelerada, construções de imagens e expressões de sentimentos que perpassam estrategicamente a narrativa de Fabiana, funcionando como avaliações encaixadas, as quais não acarretam a suspensão da narrativa. Dessa forma, imprime-se dramaticidade à estória e evidencia-se a relevância do que é narrado.

Ponto fundamental nas narrativas dos consumidores é a recorrente projeção de responsabilidade. Tal atribuição se dá em diversos momentos da narrativa, principalmente na composição dos elementos de avaliação (“a Conrado tem um descaso muito grande com o consumidor” [linha 39]; “a empresa nem sequer ligou para avisar” [linha 42]; “eu tenho medo de pegar o ônibus da Conrado” [linha 09]). Dinamicamente, evidencia-se a falha da empresa e sua competência é questionada. Observa-se a reiteração da identificação do agente da ofensa em diversos momentos da narrativa, pela repetição do nome “Conrado” ou do termo “empresa” (“o ônibus da Conrado” [linha 24]; “esse ônibus da Conrado” [linha 28]; “o descaso da empresa com o consumidor” [linha 38]; “a Conrado tem um descaso muito grande” [linha 39]; “medo de pegar o ônibus da Conrado” [linha 09]; “a empresa nem sequer ligou” [linha 42]). A razão de ser da estória é enfatizada por meio do recurso discursivo da repetição.

As partes divergentes, em especial o consumidor, exploram recursos avaliativos diversos para reforçar o ponto de suas estórias. Dentre esses recursos,

destacamos as repetições, o diálogo construído, as construções de imagens, as expressões de sentimentos, as mudanças de tempo verbal, assim como as ênfases e os padrões rítmicos em pontos estratégicos. Tais recursos não somente ajudam no estabelecimento da coerência e modulam o envolvimento nos termos de Tannen (1989), mas também focam a atenção, reforçam as avaliações, facilitam a verbalização e a memória no processo de recordar os acontecimentos (Norrick, 2000). O narrador, ao explorar essa variedade de estratégias, além das funções citadas, visa construir uma narrativa com credibilidade, aspecto importante para consubstanciar as argumentações. Isso se faz relevante, pois o reclamante não tem seus direitos assegurados *a priori* no PROCON. Sendo assim, ele precisa mostrar ser sua reivindicação justa e passível de reparo (Silveira e Gago, 2005).

Fabiana sinaliza sua recusa frente à orientação argumentativa do representante da Conrado, através da qual a empresa de ônibus seria desresponsabilizada pela ação danosa. Ressaltamos que estabelecer quem é o culpado nesse contexto é fundamental na medida em que a questão da responsabilidade está fortemente ligada à obrigação de reparação. Ou seja, ter ou não responsabilidade implica ser ou não obrigado a ressarcir de alguma forma o consumidor.

Nessa audiência especificamente, a consumidora não exige reparo financeiro, apesar de o reclamado oferecer recompensa material (“eu te da:ando uma:a passagem (xx) não serve pra você?” [02:38]). A meta que orienta a consumidora é de ordem moral e está bem marcada nos seus movimentos de fala (“nem sequer <eu falei em em devolução da quantia de dinheiro” [linha 18]; “o que me levou, não foi a questão do dinheiro, entendeu? não foi nada disso. é que eu .. eu tava assim, saturada, entendeu?” [02:03]; “o que eu reivindico é isso, é mais atenção da empresa para com o consumidor” [02:47]). Seu objetivo interacional é receber da empresa um pedido de desculpas ou de *mea culpa* pelos problemas causados.

Atentando para as ações que estão sendo realizadas no discurso (Schegloff, 1995), percebemos que a narrativa da reclamante se orienta para reclamar a falta de respeito da empresa para com seus passageiros. Na verdade não se fala de um problema eventual. A ação danosa é projetada, enfaticamente, como um acontecimento recorrente (“TODAS as vezes que eu peguei o ônibus da Conrado”; “TODAS as vezes” [linha 24]), o que dá suporte à reclamação da

consumidora e reforça o ponto do seu relato (“protestar contra o serviço de má qualidade prestado pela Conrado”). A consumidora, parte considerada vitimada no âmbito do PROCON, além de exigir algum tipo de reparação pelos prejuízos sofridos, procurará através de sua narrativa maximizar o grau de ofensa implicado no dano. Logo, nas narrativas dos consumidores, questões ligadas às atribuições de responsabilidade se revelam recorrentes e significativas.

Assim, temos identificados os movimentos de atribuição/contestação que se destacam nas narrativas da primeira fase da audiência. Na abertura da atividade de fala, o resumo formulado pelo mediador de forma breve prefacia e direciona a culpa ao reclamado. Nessa referência, a reparação pleiteada é mencionada ou um relato de posição é solicitado. Na sequência, verificam-se estratégias de desresponsabilização nos turnos de fala do representante da empresa, estratégias estas operacionalizadas discursivamente pelas escusas. Por meio de explicações desta natureza, a responsabilidade pela ação danosa é contestada e redirecionada ao próprio consumidor ou a uma terceira pessoa. A seguir, o movimento de atribuição de culpa ao reclamado se processa novamente através da narrativa do reclamante. Nesse momento, a ação danosa é detalhada, a responsabilidade é projetada de forma reiterada e a ação reparatória é exigida. Ilustramos tais manobras de forma resumida no quadro a seguir.

Narrativa do reclamante

Descrição da ação danosa -> atribuição de responsabilidade ao reclamado -> exigência de reparo

Vale destacar que a atribuição de responsabilidade via narrativa do reclamante se processa de forma diferente se comparada ao resumo formulado pelo mediador. Na abertura da audiência, o representante do PROCON, como porta-voz do consumidor, elabora uma referência à estória do conflito, focalizando, em especial, a ação danosa e direcionando a culpa ao reclamado. Dispositivos legais também são introduzidos para enquadrar a situação nos preceitos da lei. Tal resumo é formulado de maneira curta, objetiva e desta forma percebemos como o mandato institucional orienta as ações dos mediadores.

Já a narrativa do reclamante se estrutura de forma mais extensa e detalhada, corroborando a tendência do consumidor de apresentar um relato

completo quando a palavra *lhes* é cedida na interação (Ladeira, 2005). A narrativa emerge em um bloco compacto, com ênfase maior na ação danosa e suas consequências. Dessa forma, diversos elementos de orientação e avaliação são encontrados permeando as ações complicadoras. Para maximizar a insatisfação e o grau de ofensa implicado no dano, o consumidor molda estrategicamente sua narrativa de reclamação, contextualizando a cena e conferindo-lhe carga emocional por meio de recursos avaliativos. Nessa direção, podemos encontrar uma fala mais emotiva, subjetiva, contrastando com a objetividade do mediador. Certamente, o envolvimento entre as partes divergentes com a situação-problema é diferente. O consumidor tende a apresentar uma leitura mais emocional dos fatos, enquanto que o reclamado, o qual na maioria das vezes não presenciou o evento problemático, muitas vezes não demonstra tal envolvimento. Por ser o reclamante a parte vitimada, sua narrativa serve como instrumento discursivo para tornar pública a conduta desviante do reclamado e expressar sua reprovação frente aos acontecimentos, respaldando assim a necessidade de receber reparações. As alocações de responsabilidade aparecem de maneira recorrente e enfática, bem como o reparo pleiteado. Além disso, como veremos a seguir, o reclamante deve transmitir credibilidade e confiabilidade no seu relato e, para isso, múltiplas projeções identitárias são elaboradas.

6.2.3.1

Avaliações e projeções de identidade elaboradas pelo reclamante

Frente às manobras de desresponsabilização empregadas pelo reclamado, as quais envolviam formulações identitárias estratégicas, o reclamante constrói sua narrativa reatribuindo a culpa ao reclamado e elaborando continuamente as imagens projetadas. A narrativa do reclamado posicionava o reclamante como pessoa pouco confiável, levantando suspeita sobre a validade da reclamação. Na sequência, portanto, caberá ao consumidor reverter tais projeções e redefinir a situação a seu favor. Nesse sentido, veremos como o reclamante procura legitimar discursivamente o papel de consumidor vitimado pela ação danosa e de pessoa confiável, validando assim a reclamação. Simultaneamente, emergem via avaliação movimentos de elaboração da identificação do reclamado como ofensor, ou seja, o responsável pelos danos causados ao consumidor.

Nesse jogo de atribuir responsabilidades através das contestações/reformulações da avaliação e da identidade projetada, percebemos em que medida as histórias, as quais discursivamente trazem a seleção e interpretação do falante acerca do que aconteceu, podem ser influenciadas pelo relato anterior. Aspectos específicos da narrativa, principalmente aqueles relacionados à questão da responsabilidade pela ação danosa, são retomados, enfatizados e reconstruídos de forma estratégica na narrativa do consumidor.

Destacamos a seguir a narrativa do reclamante na audiência OK Veículos, focalizando as estratégias empregadas para construir e manter imagens de si mesmo e de seu oponente.

SEGMENTO 11

Audiência: OK Veículos

Participantes: reclamante (José); mediadora-estagiária (Marta)

[02:39 – 03:23]

39 José [>>fiquei-<<]
 40 [>>o final de semana] com a u]no.
 41 fique- não peguei.<<= eu peguei a uno na quinta-feira, (0.8) <na
 42 quinta-feira,> (.) s:[::-
 43 Marta [unhum.=
 44 José =no sábado eu voltei lá.
 45 (.)
 46 José dois dias.
 47 Lucas então cê ficou com ela.
 48 José >>dói- eu- eu andei- eu peguei ela na [quinta-feira de [noite]<<
 49 Marta [e s p e r a aí,[vo] ce=
 50 Lucas [(não
 51 =[senhor.)]
 52 Marta =[f a l o u] agora deixa ele-
 53 José = (peguei) na quinta-feira de noite. fui trabalhar sexta nem usei o
 54 carro. (1.2) (peguei) na quinta-feira à noite. sexta nem usei o
 55 carro.
 56 Pedro unhum.
 57 (2.2)
 58 José °certo.° >me- me< venderam o carro como direção hidráulica, =>o
 59 carro não tinha direção hidráulica.<
 01 (1.8)
 02 Marta °°unhum::.°°
 03 José <propaganda enganosa, né.= falar uma coisa que não tem. (1.2)
 04 voltei lá no sábado. (0.8) ah, >o carro (dá pra ir- (não)
 05 apresentava o defeito isso e aquilo. voltei. (0.2) tudo bem,
 06 conversei levei um gol, (.) >peguei um gol,< (.) o mecânico
 07 reprovou?,
 08 (0.2)
 09 Marta unhum.
 10 (0.5)
 11 José aí peguei um monza, >levei no mecânico, o mecânico tava bo- olhou
 12 o: carro,< o motor é carro usado. não ia mexer no carro?, (.) olhou
 13 o carro tava bom. (.) certo.

13 (0.5)
 15 Marta unh[um].
 16 José [<aí o primeiro dia que eu peguei o monza, peguei o monza no
 17 sábado, (0.8) no sábado (.) o monza já quebrou a balança não sei o
 14 quê que aconteceu lá que eles (não teve- o defeito no coisa- >>no
 15 primeiro dia.<< (.) no tempo (.) do- levei- isso aconteceu de
 16 tarde, peguei o monza (.) lá por volta de dez onze horas da manhã,
 17 (0.2) fiquei trabalha:ndo, depois fui pro lava-a-jato, (1.0) saí de
 18 lá com o carro cinco horas da tarde, parei o carro na pru- >>dente
 19 de Moraes, depois<< que eu liguei o carro, (0.5) deu defeito.
 20 >acusou o defeito. aí na mesma hora ligamos pra ele. (1.0) "ah não,
 21 vê o quê que cês podem fazer aí deixa em um- (.) estacionamento que
 22 a gente resolve na segunda-feira.<" conseguimos:- arrumar o negócio
 23 lá e levamos no mecânico no sábado mesmo.

Por meio da construção narrativa, o consumidor re-elabora os atributos que lhe foram dirigidos. Principalmente por meio de avaliações encaixadas, o consumidor procura imprimir dramaticidade ao seu relato ao enfatizar todos os transtornos que enfrentou na loja de Lucas. A maneira com que constrói sua narrativa evidencia seu papel de consumidor lesado e insatisfeito com o negócio realizado. Segundo José, o qual se projeta com agentividade (Dyer e Keller-Cohen, 2000), as inúmeras visitas à loja causaram aborrecimentos e transtornos ("eu peguei a uno na quinta-feira"; "voltei lá no sábado"; "apresentava o defeito isso e aquilo. voltei"; "o primeiro dia que eu peguei o monza (...) o monza já quebrou a balança"; "deu defeito. acusou o defeito"). O emprego de ênfase, alongamento de vogais e fala acelerada/desacelerada representam estratégias discursivas empregadas por José para colorir suas histórias. Assim, narrativamente, o consumidor se posiciona como o ofendido, a vítima, logo, merecedor de compensação. Interessante notar em que medida o reclamante orienta-se para "falar de modo preciso" (Drew, 2003), preocupando-se em ser o mais específico possível nas orientações que permeiam as ações complicadoras. Informações sobre o tempo ("peguei a uno na quinta" [02:39]; "sexta nem usei o carro" [02:54]; "por volta de dez onze horas da manhã" [03: 16]), espaço ("fui pro lava-a-jato" [03: 17]; "parei o carro na pru- >>dente de Moraes" [03: 18]; "descemos a repú::blica [03: 36]) e personagens ("ligou pra ele de novo" [03: 40]; "leve logo no:: meu mecânico" [03: 49]) formam a contextualização da narrativa. Além disso, notamos ênfase e precisão nos elementos de orientação em diversos trechos destacados, evidenciando assim o processamento discursivo estratégico na narração das seqüências de transtornos que enfrentou com os carros escolhidos. A partir dessas especificações, formam-se as imagens das cenas (Tannen, 1989) nas

quais as ações se desenvolvem. Tais manobras servem para conferir legitimidade à estória e confiabilidade ao reclamante.

O reclamante não ratifica as identidades de negociante solícito e prestativo que emergiram no relato do reclamado. Ao falar do defeito no carro (“acusou o defeito” [linha 20]), José constrói um momento avaliativo por meio do diálogo construído, posicionando seu oponente de forma diferente daquela anteriormente projetada. Segundo José, ao ser comunicado do defeito, o reclamado não se prontificou a efetuar o conserto, demonstrando até impaciência (“ah não, vê o quê que cês podem fazer aí deixa em um- (.) estacionamento que a gente resolve na segunda-feira” [linha 20]). Observa-se que o reclamante recorre à estratégia do diálogo construído (Tannen, 1989). Tal recurso auxilia nas modulações identitárias formuladas ao longo das narrativas. O reclamante dessa maneira nos informa sobre o descaso e irresponsabilidade do reclamado frente ao problema detectado no carro, o que consubstancia a projeção de Lucas enquanto culpado pela ação danosa. Com isso, José vai progressivamente apontando sinais de distância (Duszak, 2002) com seu oponente e reforçando a ação danosa no sentido de exigir o cumprimento de seus direitos.

Também são narrativamente contestados os atributos de honestidade que o reclamado constrói para si, conforme vimos anteriormente (“ele me comprou ciente a essas coisas. (0.8). <porque a gente não enganou ele em nada>” [02:19]; “a gente fala. >tem que fazer a revisão” [linha 19]; “a garantia de motor e caixa, a gente é- a gente:: (.) é obrigado” [linha 22]). Tal contestação é construída via material avaliativo ao longo da narrativa, mais especificamente entre elementos de orientação, os quais orientam os interlocutores para a cena na qual a ação da estória vai se desenvolver (“me< venderam o carro como direção hidráulica, o carro não tinha direção hidráulica” [02:58]). O comentário avaliativo é inserido de forma externa, suspendendo o fluxo da narrativa (“<propaganda enganosa, né.= falar uma coisa que não tem.” [linha 03]). Por meio desse comentário, o reclamante fornece uma avaliação alternativa (Linde, 1997), desconstruindo o significado estabelecido pelo seu oponente.

A transferência de experiências ocorre através dos olhos do narrador, o qual estrategicamente guia seus interlocutores para o significado intencionado na sua produção discursiva. Seu objetivo é projetar o reclamado sob uma luz menos favorável, colocando-o como desonesto e não confiável. Ao explicitar o que Lucas

fez (*vendeu o carro como direção hidráulica*) e avaliar tal atitude (*propaganda enganosa*), José destaca o que seus interlocutores devem saber acerca do seu oponente, formulando estrategicamente o tipo de *self* que almeja projetar. Da mesma forma, por meio desses movimentos, o reclamante se projeta como cidadão honesto e indignado com o procedimento ilegal da loja de veículos.

Pela análise dos segmentos, notamos em que medida as formulações de identidade destacadas nos momentos de avaliação da narrativa do reclamante são motivadas. O reclamado, ao posicionar José como pessoa pouco confiável, objetiva levantar suspeita sobre a validade da reclamação. Diante de tal projeção, o reclamante na sua produção discursiva reposiciona-se como a vítima, o ofendido, merecedor de ressarcimento. Além disso, redefinem-se os traços da identidade do reclamado. Sua identificação como culpado pela ação danosa inclui atributos como comerciante negligente, impaciente e desonesto. Dessa forma, o reclamante objetiva reconstruir o significado dos eventos de maneira a justificar o direito à reclamação, reforçar a alocação de responsabilidade e obter a reparação exigida.

Na audiência Conrado, a reclamante Fabiana, de forma reiterada, formula componentes avaliativos que a identificam como vítima e projetam os reclamados como responsáveis/culpados.

SEGMENTO 12

Audiência: Conrado

Participantes: reclamante (Fabiana)

[01:29 – 02:12]

29 Fabiana (...) ah! inclusive a última vez que
 30 eu peguei o ônibus, ele quebrou dentro da rodoviária de Alegreto. entendeu?
 31 ele não chegou ne:em a encostar mas ele quebrou, entendeu? Todas as
 32 vezes eu peguei e eu tenho testemunha porque tinha colegas meus que
 33 estavam junto comigo, entendeu? tinha gente que tava me esperando aqui. e
 34 inclusive nesta viagem aqui, quer dizer, a:a viagem que era pra chegar aqui
 35 três, quatro horas da manhã, cheguei aqui um umas quase oito horas da
 36 manhã, entendeu? tinha uma senhora que tava no ônibus o marido dela tava
 37 desesperado achando que ela já >tinha morrido, tinha acontecido algum
 38 acidente alguma coisa.< porque eu acho q - o::o problema entendeu? é o
 39 descaso da empresa com o consumidor, sabe? eu acho que a Conrado tem
 40 um descaso muito grande com o consumidor. (...)
 ((supressas linhas 41 a 03))

04 então o que me
 05 levou, não foi a questão do dinheiro, entendeu? não foi nada disso. é que eu

06 .. eu tava assim, saturada, entendeu? . e eu tenho medo, sinceramente, se
 07 eu tiver que pegar um ônibus hoje, entendeu? que minha mãe tava morando
 08 no sul de Minas. eu tinha que fazer a linha dacui, até Barro Preto, de Barro
 09 Preto , até algum lugar (ou). mais próxima da minha casa. Campinho. /
 10 algum lugar / . sinceramente, eu tenho medo de pegar o ônibus da Conrado.
 11 porque eu tenho <quas eu tenho na minha cabeça que eu não vou chegar no
 12 meu destino>... entendeu?

A narrativa da consumidora orienta-se para a atribuição de culpa a Conrado (“descaso da empresa com o consumidor” [linha 39]). Trata-se não de meros relatos de eventos passados, mas sim ‘filmes’ de experiências pessoais, realizados a partir de uma perspectiva pessoal (Oliveira e Bastos, 2001). Somos convidados a vivenciar a mesma experiência, na medida em que Fabiana formula várias colocações sobre o clima emocional da situação, seus constantes aborrecimentos com os defeitos nos ônibus e os atrasos nas viagens. No relato de tais eventos dramáticos, evidencia-se o ponto da narrativa, a saber, mostrar a péssima qualidade dos serviços oferecidos pela empresa de ônibus Conrado, o que legitima a reclamação. A empresa também é avaliada negativamente por outras pessoas (“eu tenho testemunha”; “colegas meus que estavam junto comigo”; “gente que tava me esperando aqui” [linhas 32 e 33]; “capaz até de trazer pessoas que comprovam o que eu tô falando” [linha 23]). Fazer emergir no discurso a voz de outras pessoas avaliando as ações do oponente constitui recurso bastante utilizado pelas partes nas audiências como forma de referendar a posição defendida. Especificamente no que se refere aos elementos da narrativa, de acordo com Labov (1972), o comentário avaliativo por meio dessa projeção assume mais ênfase dramática porque vem de um observador supostamente “neutro”, ou seja, que não está presente naquela interação.

A imagem de consumidora lesada e preocupada com a segurança emerge (“sinceramente eu tenho medo de pegar o ônibus da Conrado” [linha 10]). Fabiana traz a cena para o momento presente, imprimindo carga dramática e clima emocional à situação vivida. Uma causalidade adequada é gerenciada visando consubstanciar sua avaliação e conferir maior credibilidade a sua estória (“porque eu tenho <quas eu tenho na minha cabeça que eu não vou chegar no meu destino>... entendeu?” [linha 11]). Quando a reclamante expressa de forma direta seus sentimentos e julgamentos, suas atitudes e crenças frente aos acontecimentos são reveladas. Dessa forma, a empresa é projetada negativamente de maneira reiterada como empresa negligente, irresponsável e culpada pela ação danosa.

Nos nossos dados, percebemos então que a narrativa do reclamante se orienta no sentido de dar suporte a sua reclamação, detalhando a ação danosa e transferindo a culpa ao representante da empresa. Esses processos são operacionalizados pela negociação dos elementos avaliativos e das projeções de identidade.

O processo de construção e reconstrução de traços identitários, o qual consubstancia as atribuições de responsabilidade, passa por negociações, contestações, questionamentos e/ou reformulações entre os participantes também ao longo da segunda fase. Avaliações alternativas podem ser (re)introduzidas, o que revela a tentativa de reorganização dos dados e negociação da realidade. No entanto, conforme veremos, essa negociação emerge sob um novo formato, considerando que o processo narrativo se desenvolve de forma diferente, principalmente devido ao caráter conflituoso da segunda fase da audiência.

6.3

O processo narrativo na segunda fase

A segunda fase da audiência, chamada fase de argumentação, é marcada pelos debates, discussões e contra-argumentações dos pontos de vista dos participantes. Nesse instante da interação, cria-se espaço para o confronto de posições, e cabe ao mediador incentivar a negociação de um acordo, via veiculação de idéias, sugestões e propostas (Silveira, 2001). Temos então uma organização interacional diferente daquela observada na primeira fase.

No tocante às práticas narrativas, sabemos que elas não são estanques, ou seja, elas podem ser reintroduzidas a qualquer instante da interação, de formas diferentes e por razões diversas. Em meio a desacordos adjacentes, as narrativas emergem mais fragmentadas, em decorrência dos movimentos de disputa de definição da situação entre os participantes. A disputa se estabelece pela necessidade de se definir a estória que será aceita como legítima pelo mediador e que será decisiva para o resultado da audiência. Os movimentos principais executados pelas partes estão direcionados à explicitação e/ou contestação de aspectos da estória. É nessa fase que se revela mais nitidamente o lado conflituoso dessa atividade de fala. Verificam-se intervenções com o objetivo de avaliar

negativamente o outro, negar aspectos da estória, (re)apresentar acusações e escusas, o que provoca um aumento progressivo do confronto.

A estrutura de participação que se estabelece no desenvolvimento das estórias também se altera. A mediação não impõe que os enunciados sejam direcionados somente ao mediador. Reclamante e reclamado podem se dirigir uns aos outros, interrompendo os turnos freqüentemente com fins de contestação e reconstrução de aspectos da narrativa. Uma parte pode indicar que o enunciado é dirigido à outra, referindo-se a ela na 2ª pessoa. Contudo, geralmente os participantes escolhem o mediador como ouvinte endereçado imediato, referindo-se assim ao oponente em 3ª pessoa. No entanto, seu alvo (Levinson, 1988), na verdade, é a parte adversária. De acordo com Garcia (1991), esse é um sistema de troca de falas típico da mediação, pois, dessa forma, evita-se o conflito.

Os papéis discursivos desempenhados pelo mediador na segunda fase da audiência são mais ricos e complexos e com isso as interferências nos relatos são de natureza variada, como veremos na seção 7.3.2. Em meio a esforços coordenados ou não, a estrutura de participação se altera e conseqüentemente podem ocorrer reenquadramentos e realinhamentos. Considerando esses aspectos, veremos que a atividade de narrar circunscrita pela organização interacional da segunda fase tem que ser mais ‘trabalhada’ pelos participantes, exigindo assim esforço interacional extra.

Selecionamos o segmento a seguir para ilustrar o caráter de confronto que caracteriza a segunda fase no decorrer das negociações de aspectos relevantes da estória do conflito. Tais aspectos, que emergem de forma dinâmica, são aqueles diretamente vinculados aos preceitos da lei e ao quesito responsabilidade pela ação danosa que acometeu o consumidor.

SEGMENTO 13

Audiência: OK Veículos

Participantes: reclamado (Lucas); reclamante (José); mediadora-estagiária (Marta)

[06:46 – 07:02]

46 Marta (...) mas a gente:: veio aqui prá tentar resolve::r isso, da
 47 melhor forma possí[vel .]
 48 Lucas [(claro.)) só que tem- que tem dois meses que ele
 49 ta com esse carro. tem dois- (>foi quatorze do quatro.) vai fazer
 50 três meses.<
 51 Marta <entã::° [s ã o n o v e n t a]=
 52 José [d o i s m e s e s.]

53 Marta = [di:::a::s].
 54 Lucas [nã::o, mas o motor]
 55 José paguei essa prestação
 56 Lucas [não fundiu.]
 57 José [o n t e m .] hh[haha
 58 Lucas a caixa não estragou::-
 01 (1.2)
 02 José é::=então é justo eu pagar mil e cem, (.) só de prestação?

Para resolver o impasse nas negociações, visando uma resolução viável para o problema, a mediadora explicita a meta do encontro, o que evidencia sua orientação para metas (Drew e Heritage, 1992) (linhas 46 e 47). A meta do encontro emerge como tópico todas as vezes em que se faz necessário definir a audiência de conciliação enquanto ocasião de negociar e conciliar (Ladeira, 2005). Podemos dizer que os mediadores, enquanto representantes do Procon, sustentam práticas discursivas guiadas pelo objetivo institucional de se conseguir um acordo entre as partes divergentes. Porém esse acordo deve se estabelecer segundo os fundamentos do CDC. Nesse sentido, elementos da orientação decisivos para o enquadramento legal da questão se tornam alvo de negociação nesse momento da interação.

O reclamado Lucas ressalta informações relativas ao prazo de aquisição do carro. Segundo ele, a transação foi realizada dia “quatorze do quatro” (linha 49), ou seja, há quase três meses na época. Essa questão do tempo decorrido revela-se importante aos olhos da mediadora, a qual enuncia enfaticamente: “são noventa dias”. A relevância dessa questão tem a ver com os preceitos da lei, que determina o prazo de 90 dias de garantia legal para um bem durável. Esse, portanto, é um ponto que merece atenção por parte dos mediadores do PROCON, para que se assegure ao consumidor o direito legal, por exemplo, à troca do produto ou à devolução do dinheiro. Na sequência, temos o movimento de contestação do reclamado, o qual seleciona e ressalta seletivamente alguns aspectos relacionados à responsabilidade, a fim de redefinir e dar novo sentido aos fatos. Segundo ele, a garantia abrange somente problemas no motor e na caixa de marcha, itens que não apresentaram defeito (“mas o motor não fundiu” [linha 54]; “a caixa não estragou” [linha 58]). Com esse argumento, o reclamado objetiva se isentar da responsabilidade e da necessidade de reparação.

O reclamante atua também nessa negociação, remarcando com ênfase o tempo (“dois meses” [linha 52]). Dentro desse prazo, estariam assegurados seus

direitos com relação à garantia determinada em lei. Buscando legitimar sua reclamação, José se projeta como consumidor honesto (“paguei essa prestação ontem” [linhas 55 e 57]) e chama a atenção para a gravidade da ação danosa (“é justo eu pagar mil e cem, (.) só de prestação?” [linha 02]).

Percebemos, assim, como cada parte envolvida na interação molda e define a situação conforme seus posicionamentos e interesses. Vimos como a interação se organiza de forma menos estruturada se comparada à primeira fase, com mais interferências e sobreposições. Elementos da narrativa serão retomados de maneira fragmentada para serem explicitados, modificados ou redirecionados. Sequências de contestação emergem principalmente devido a questões ligadas à responsabilidade pela ação danosa, ponto considerado crucial nas estórias.

No quadro a seguir, ilustramos a configuração do processo narrativo na segunda fase da atividade de fala em foco.

2ª fase
Narrativas fragmentadas
Estilo mais conversacional / caráter confrontacional
Intervenções diversas (sobreposições e turnos engatados)
Alternância mediador/oponente como ouvinte endereçado
Movimentos de contestação de aspectos da estória

A seguir, investigamos como se processa a negociação desses aspectos na segunda fase, levando em conta o caráter confrontacional da interação que se revela de forma mais acentuada nesse momento. Focamos também os aspectos trazidos à tona pelo representante do PROCON e as manobras discursivas que ele executa no decurso dos relatos.

6.3.1

A negociação da responsabilidade

Na segunda fase da audiência, em meio ao conflito aberto, determinados aspectos da narrativa emergem de forma fragmentada. Os aspectos retomados pelas partes divergentes são importantes para a definição da situação-problema e a alocação das responsabilidades. Definir e determinar responsabilidades via

práticas narrativas é fundamental no contexto das audiências do PROCON. Se for estabelecido que o reclamado é responsável pela ação danosa, o mediador determinará a legitimidade da reclamação do consumidor, o cumprimento da lei e a reparação do dano. Na contrapartida, se for determinado que ao reclamado não cabe culpa pelo o que aconteceu, a narrativa do consumidor e suas atribuições de responsabilidade não serão aceitas e, por conseguinte, a reparação não pode ser pleiteada. Logo, movimentos para negar/mitigar responsabilidades serão empregados. Perspectivas divergentes entram em conflito. O jogo de atribuições de responsabilidade é um fator gerador de conflito. Acresce-se a isso o fato de que as audiências no PROCON apresentam um estilo mais conversacional, o qual se torna mais evidente na segunda fase. Há mais intervenções e sobreposições com fins de contestação.

Nesse instante da interação, ao longo da negociação do grau de responsabilidade pela ação danosa, o reclamado (re)apresenta suas escusas, dando novo sentido ao que ocorreu e projetando a culpa para o próprio reclamante ou para uma terceira pessoa. Já o consumidor contesta as escusas do reclamado e discursivamente re-aloca a responsabilidade, agravando a ofensa que sofreu. O drama vivido é enaltecido e os prejuízos decorrentes são reforçados. Aos participantes interessa conferir legitimidade e confiabilidade ao que narram.

A identificação e projeção de culpados X vítimas acontece de forma dinâmica nessa fase. Nesse processo, conforme veremos, o elemento avaliativo estará sujeito a constantes negociações, visto que podem gerar discordância (Linde, 1997). O jogo das projeções identitárias não se dá de forma aleatória, muito pelo contrário, ele é moldado estrategicamente para identificar o outro como pessoa não confiável, desonesta, irresponsável. No contraponto, a elaboração do “eu” passa a ser estruturada a partir de atributos positivos de honestidade, seriedade e confiabilidade, atributos relevantes para a construção da legitimidade da sua história. Percebemos que a (re)definições de identidade, orientadas para essa perspectiva, perpassam toda a construção narrativa e servem como manobra para dar suporte às atribuições/contestações de responsabilidade.

Selecionamos um trecho da audiência OK Veículos para ilustrar como se dá a negociação e a disputa pela definição da história em meio aos desacordos adjacentes que se estabelecem na segunda fase.

SEGMENTO 14

Audiência: OK Veículos

Participantes: reclamado (Lucas); reclamante (José); mediadora-estagiária (Marta)

[09:02 – 09:39]

02 Lucas a reclamação dele (.) se o carro tivesse:: quebra:do, fundido o
 03 motor igual perante a garantia, (.) aí [sim]
 04 José [mas se]num troca a peça
 05 (ele) vai fun[dir ué.]
 06 Lucas [ma::is] (.) isso aí eu num posso fazer não porque
 07 ele levou o carro pro mecânico ,() deixei: ele () ficar à
 08 vontade com carro,
 (supressas linhas 09 a 13)
 14 Marta num pode fazer nada. nem se ele apre[sentar uma prop-]
 15 Lucas [isso aí se ele] tivesse::,
 16 um mês depois, que ele comprou >esse carro.< ter ido lá na lo:ja,
 17 conversa:do, mas não num aconteceu nada. agora que tinha que
 18 acontecer =
 19 José = que é isso? =
 20 Marta = mas no con[trato, (não, ele, nunca mais ele)]
 21 José [a primeira notinh- a primeira notinha] que eu- eu
 22 liguei pra leila, eu liguei pra menina lá do::, (.) eu liguei pra
 23 menina que trabalha com ele, que fez o negócio (.) pra mim. ela
 24 falou o seguinte. eu liguei pra ela. ô leila ó. (.) u u carro deu
 25 um probleminha. eu gastei seiscentos reais no carro, [tal tal]
 26 Marta [unhum]
 27 () ((tosse))
 28 José manifestei já, querer trocar o carro porque não ia ter condição de
 29 >ficar com um carro usado daquele.< >ela falou< "ah não mas o
 30 carro é <assim mesmo> cê, cê- às vezes gente dá sorte, num dá
 31 sorte." primeiro. primeira vez que eu levei eu tav- ela já falou
 32 isso comigo.
 33 (0.5)
 34 Lucas depois que eu acho que você pegou lá >que que< deu problema cê foi
 35 na mesma hora lá. [()]
 36 José [é:: mais eu num num fui]
 37 Lucas [engraçado né. engraçado que ele os]
 38 José [porque o carro ficou: me deixou na mão: ué]
 39 Lucas dois primeiros num serviu pro cê- cê foi lá na mesma hora. (...)

Pela estruturação da interação, percebemos que as contestações podem ocorrer de forma adjacente, provocando momentos de intensificação do conflito entre as partes. Reclamado e reclamante têm mais liberdade para interferir e participar da construção das narrativas, direcionando e/ou contestando aspectos da estória. Percebemos que as partes alternam a construção da narrativa em 3ª e em 2ª pessoa. Lucas projeta a mediadora Marta como ouvinte endereçada (“a reclamação dele (.) se o carro tivesse:: quebra:do” [linha 02]), embora o reclamante seja seu alvo. Adiante, as partes se dirigem umas às outras, sem a intervenção da representante do PROCON, o que provoca um escalonamento do

conflito (“depois que eu acho que você pegou lá >que que< deu problema cê foi na mesma hora lá” [linha 34]).

Na linha 02, o reclamado novamente atualiza estratégias de desresponsabilização, buscando se isentar da culpa ao mencionar a garantia do veículo (“fundido o motor igual perante a garantia, (.) aí sim” [linha 3]). Para dar suporte a sua manobra, o próprio reclamante e o mecânico são interacionalmente localizados como os responsáveis pela ofensa (“se ele tivesse um mês depois, que ele comprou >esse carro.< ter ido lá na loja, conversa:do” [linha 15]; “ele levou o carro pro mecânico ,() deixei: ele () ficar à vontade com carro” [linha 07]). A avaliação prévia do mecânico é apresentada como uma razão adequada que o isentaria da necessidade de reparar o consumidor (“isso aí eu num posso fazer não porque ele levou o carro pro mecânico” [linha 06]). O reclamado desautoriza, portanto, o mecânico, questionando seu saber e sua autoridade técnica. Nessa audiência específica, Lucas, em muitos dos seus movimentos de fala, divide a responsabilidade recorrendo a manobras de projeção de culpa ora ao próprio reclamante ora ao mecânico que avaliou o veículo.

Já o reclamante, ao avaliar negativamente a situação (“trocar o carro porque não ia ter condição de >ficar com um carro usado daquele” [linha 28]; “porque o carro ficou: me deixou na mão: ué” [linha 38]) agrava a ação danosa e transfere novamente a responsabilidade para o representante da loja. O reclamante apresenta uma seqüência de causalidades (Linde, 1993) que justificam sua reclamação e corroboram a culpa do reclamado. Nesse sentido, razões convincentes e coerentes são projetadas discursivamente.

Em diversos momentos da segunda fase da atividade de fala, o reclamado reapresenta suas escusas, introduzindo novos aspectos da estória do conflito, os quais, na seqüência, são contestados e reconstruídos dinamicamente pelo reclamante, evidenciando dessa maneira o jogo de atribuições de responsabilidade estabelecido entre as partes.

compor elementos avaliativos, demonstrando em que medida a subjetividade é pervasiva na narrativa. Dessa maneira, o reclamado, bem como sua empresa, emergem discursivamente sob uma luz favorável, o que reforça suas explicações, sua confiabilidade enquanto profissional sério e a legitimidade de sua estória.

Frente às avaliações negativas construídas por Lucas, José, por meio de fala sobreposta, reage contestando as explicações do seu oponente. Nesse processo, José se reposiciona discursivamente como cumpridor de suas obrigações (“eu te- eu tenho tanta condição de pagar que tem dois meses as duas prestações já estão pagas lá, tá” [linhas 55, 57 e 01]), projetando-se então positivamente. Nota-se que o reclamante oferece evidências acerca da credibilidade dos eventos a que se refere, citando períodos específicos de tempo (“tem dois meses”). De acordo com Oliveira e Bastos (2001), transmite avaliação a forma através da qual o narrador contextualiza os acontecimentos, criando cenários para o desenrolar dos fatos. Assim, vemos que na medida em que as partes negociam aspectos relevantes da estória, negociam-se também elementos avaliativos e projeções identitárias.

Além de recusar a orientação argumentativa apresentada pelo reclamado, o reclamante pode reapresentar a ação danosa, agravando-a através de recursos avaliativos. Dessa forma, atribui-se novamente a responsabilidade ao reclamado.

SEGMENTO 16

Audiência: Conrado

Participantes: reclamado (Carlos); reclamante (Fabiana)

[04:15 – 04:28]

- 15 Carlos (você pode tá) certa que::e a:a sua reclamação não ficou
16 simplesmente ali não. a empresa vai correr atrás, correu atrás, pra dar uma
17 posição (pra) pessoa..
18 Fabiana tá bom. >olha<, olha ela me deu essa posição aqui, mas eu queria que ela
19 vi::visse outras coisas também que aconteceu, entendeu? isso tudo que eu tô
20 falando, esses problema de ônibus, entendeu?, não é uma questão de <azar
21 meu>. não é não. porque, sempre acontece. sempre acontece, acho que
22 deve ter uma:a ... tem algum problema aí, entendeu? tem que dá uma
23 revisada geral nesses ônibus, revisões são muito /(rodados)/. vários ônibus
24 que eu pego são muito rodados me:esmo, entendeu? eu não sei se esse
25 ônibus, por exemplo, que eu tô falando daqui pra Ladim tem revisão .. não
26 sei. (é um ônibus) pra mim muito velho, vem muita gente no ônibus. o dia
27 que eu viajei nesse ônibus o, ó, não tinha jeito de ficar nem no corredor, nem
28 no corredor, de TANTA gente que tinha, e eu acho que isso não pode

Fabiana evidencia o dano que lhe foi causado ao retomar o tópico “problemas dos ônibus”. A ação danosa é projetada repetidamente como um acontecimento recorrente (“sempre acontece, sempre acontece” [linha 21]. Segundo Norrick (2000, 2005), tal mudança de tempo verbal não acontece aleatoriamente. Ela é motivada pela necessidade interacional de enfatizar eventos importantes na medida em que torna a ação mais específica e imediata. Dessa forma, a ação danosa é reintroduzida como um acontecimento recorrente, o que sustenta a reclamação da consumidora, reforça o ponto da sua narrativa e contribui para enquadrar a empresa Conrado como responsável pela ofensa. Nesse momento, Fabiana gerencia também uma causalidade adequada ao seu relato, apresentando de forma enfática causas pertinentes que tornam legítima sua reclamação (“não é uma questão de <azar meu>. não é não. porque, sempre acontece. sempre acontece” [linha 20]).

As explicações apresentadas anteriormente pelo seu oponente, as quais atestavam a qualidade da empresa e atribuíam ironicamente a culpa à consumidora (“é vistoriado. ele é em condições de viajar”[03:15]; “talvez você tá dando azar com esses aí” [03:22]) vão ser contestadas (“não é uma questão de <azar meu>” [04:20]; “eu não sei se esse ônibus (...) tem revisão” [04:24]). Permeando essa reorganização dos dados, encontramos muitas avaliações expressas de forma repetida. Segundo Fabiana, os ônibus da empresa são “muito rodados” (linhas 23 e 24), “mui:to velhos” (linha 26), têm “problemas” (linha 20), e trafegam sobrecarregados (“vem mui:ta gente” [linha 26]; “não tinha jeito de ficar nem no corredor, nem no corredor” [linha 27]). Ressaltamos, além da fonologia expressiva (“mui:to rodados me:esmo”), as escolhas lexicais que funcionam como mecanismo discursivo que, no caso, enaltece a experiência e atua na projeção da empresa como negligente e culpada.

Considerando que a avaliação envolve a expressão das emoções e atitudes do falante para com a narrativa em progresso, não é surpresa, como ressalta Wennestron (2001)⁶⁰, que a linguagem avaliativa coincida com um estilo

⁶⁰ Labov (1972) não discute a fundo a questão da entonação, embora se refira a intensificadores que indicam fonologicamente que certas partes da estória são particularmente salientes. Segundo Wennestron (2001), tal questão foi investigada mais a fundo em Selting (1994), o qual enfatiza a associação entre a avaliação nas narrativas e o próprio clímax da estória com um estilo mais enfático.

marcadamente enfático, envolvendo principalmente ênfase em trechos estratégicos, o que sublinha assim o contexto dramático da narrativa.

Na perspectiva de narrativa como performance, Fabiana explora recursos avaliativos como as repetições, as construções de imagens, as expressões de sentimentos, assim como as ênfases em pontos estratégicos aliadas aos alongamentos de vogais, que constituem pistas importantes na medida em que dramatizam as avaliações e contribuem para o estabelecimento do reclamado como o responsável pela ofensa. Podemos dizer que a consumidora reorganiza estrategicamente as informações de modo a levantar suspeita sobre a confiabilidade do reclamado e reforçar a legitimidade de sua reclamação.

Na segunda fase, temos então destacadas algumas manobras executadas pelas partes na (re)construção de aspectos da estória do conflito. O representante da empresa explora de forma recorrente as explicações, reforçando as suas escusas a fim de se desresponsabilizar pela ação danosa descrita pelo reclamante. Este, por sua vez, contesta dinamicamente as escusas do seu oponente e reapresenta a ação danosa, agravando-a através de recursos avaliativos. Nesse processo, a projeção de imagens, mais especificamente a identificação do “culpado” e da “vítima”, está a serviço da consubstanciação das estratégias empregadas. Resumidamente, temos:

As negociações de responsabilidade – 2ª fase
Reclamado: reforça suas escusas
Reclamante: contesta escusas e agrava ação danosa
Dinâmica de identificação de vítima (confiável) X culpado (responsável pela ofensa)

6.3.2

As manobras do mediador

Na segunda fase da atividade de fala aqui enfocada, destacamos que a possibilidade de escalonamento do conflito torna-se eminente. Nesse sentido, revela-se importante a intervenção do mediador no direcionamento produtivo das partes em litígio. Enquanto *expert*, ele evocando o fundamento legal da

reclamação, o que se revela significativo considerando o caráter institucional da audiência. A meta-fim da mediação, ou seja, o estabelecimento do consenso entre as partes, deve ter como parâmetro os preceitos do CDC. Sua atuação como gerenciador das relações de conflito também deve ser destacada. O mediador atualiza manobras no sentido de evitar avaliações negativas nas narrativas e tirar de foco tópicos de discordância, visando à objetividade nas negociações e à retomada do enquadre de conciliação. As partes envolvidas na audiência, especialmente ao reconstruir e negociar a realidade frente ao oponente, podem emitir opiniões pessoais, inserir avaliações negativas, ou seja, recorrer à fala emotiva, subjetiva, a fim de persuadir os outros participantes. A atuação do mediador se difere nesse sentido. Na medida em que suas contribuições têm como orientação as prerrogativas da lei, suas manobras e intervenções tendem a ser objetivas, focando nos fatos e na pertinência legal da reclamação.

Veremos nos segmentos em que medida a presença de uma terceira pessoa responsável pela mediação, auxiliando de forma decisiva na construção da definição da situação e guiando/orientando as partes ao consenso, revela-se um diferencial importante desse tipo de interação.

6.3.2.1

Evocando o CDC

Nas audiências do PROCON, questões relacionadas à pertinência legal da reivindicação e aplicação irrestrita do Código de Defesa do Consumidor são pontos de fundamental importância e, dessa maneira, serão evocados de forma recorrente em diversos momentos pelo representante do órgão, visto que a lei deve servir sempre de parâmetro para a tomada de decisão. Em muitas audiências, encontramos movimentos de fala do mediador circunscrevendo a negociação aos preceitos do CDC. Segundo Silveira e Gago (no prelo), a identidade situada assumida pelo mediador é a de árbitro, ao qual cabe julgar a correção legal da situação. Essa manobra do mediador é operacionalizada principalmente através de perguntas e formulações.

Como destaca Gago e Silveira (2006), o estudo de perguntas e respostas, considerada uma estrutura conversacional muito produtiva que perpassa muitos cenários, pode revelar as ações associadas com tais práticas em contextos

determinados e podem também nos informar sobre o mandato institucional dos participantes. Dependendo do cenário focado, as perguntas podem assumir variadas formas e servir a diferentes funções.

No cenário jurídico, especificamente, os fatos de um caso são construídos através de séries de seqüências de perguntas e respostas entre advogados e testemunhas. As testemunhas são guiadas por meio de perguntas ao longo dos depoimentos. As perguntas são formuladas estrategicamente e de forma parcial para facilitar a compreensão dos fatos para o júri segundo a ótica e interesse do advogado (Drew, 1992).

Harris (1984⁶¹ apud Rangel, 2007), por exemplo, examina a ocorrência de perguntas no discurso jurídico e busca definir seu significado social para estabelecer a relação entre forma/função. Segundo a autora, as perguntas que emergem no cenário jurídico funcionam como modo de controle, reservado principalmente para os integrantes da corte, ou seja, os magistrados e os advogados, ficando tal poder restringido aos réus. Harris ainda destaca a grande ocorrência de perguntas que requerem respostas do tipo sim/não ou disjuntivas, ou ainda perguntas que já contêm proposições completas. Dessa forma, evidencia-se o controle do poder exercido por meio de perguntas.

Nas audiências do PROCON, os mediadores, por meio de perguntas, sinalizam questões legais determinantes para definir e enquadrar aspectos acerca do ocorrido, checando dessa forma a pertinência da reclamação e verificando a culpa do reclamado.

Na audiência OK Veículos, a mediadora Ana, ao intervir na condução da atividade de fala, questiona sobre a garantia legal do produto.

SEGMENTO 17

Audiência: OK Veículos

Participantes: reclamante (José); mediadora-advogada (Ana); mediadora-estagiária (Marta)

[09:47 – 09:57]

47 ((entrada da mediadora-advogada Ana))

48 Marta ele tá alegando que a:: (0.2) que a garantia cobre o motor e da

49 caixa de direção. (0.2) que esse que foi aqui apresenta:do, não::

⁶¹ Harris, S. Questions as a mode of control in Magistrate's Court. *International Journal of the Sociology of Language*. 49, 5-27, 1984.

50 (0.5)
 51 Ana mas essa garantia é:: já passou da garantia le[gal?]
 52 José [não ué.]
 53 Marta [n ã o::]
 54 Ana [da garantia dele?] =
 55 José = não, ué.
 56 Marta ué mas (.) é noventa dias::
 57 Ana pra tudo né.

Vemos que, na linha 51, Ana, reivindicando o papel de *expert* (Silveira e Gago, 2005), introduz regulamentações legais sobre a questão do prazo entre a compra e a reclamação. O questionamento da garantia legal revela-se importante para determinar a legitimidade da reclamação, o cumprimento de prazos previstos no CDC e a atribuição de responsabilidade ao reclamado. No caso, o carro estaria ainda no prazo de garantia (“é noventa dias” [linha 56]) e, sendo assim, como destaca Ana, o consumidor teria direito à garantia total concedida por lei (“pra tudo né ?” [linha 57]). Tal segmento demonstra que, na definição da situação, os dispositivos da lei, com base no CDC, serão suscitados de forma determinante via atuação do representante do PROCON. Posicionando-se como *expert*, o mediador avalia ao longo da negociação em que medida o CDC pode ou não ser aplicado ao assunto em pauta (Silveira e Gago, 2005), o que aponta para o caráter institucional das narrativas no ambiente PROCON.

Ressaltamos o uso do marcador discursivo “mas” que, segundo Norrick (2001), tem funções narrativas específicas principalmente de reorientação, posto que funciona como sinalizador de contraste ou cancelamento do que foi dito anteriormente. Por meio desse marcador, a mediadora busca focalizar aspectos considerados relevantes segundo seu mandato e direcionar a negociação para pontos estratégicos que poderiam levar a transferência de responsabilidade ao reclamado.

Outra intervenção estratégica bastante utilizada pelos mediadores para evocar questões legais no PROCON são as formulações. Segundo Ladeira (2005), a formulação é uma representação do discurso (Fairclough, 2001), uma forma de síntese do que foi proferido, colocando a informação em termos próprios. Através desse procedimento, o mediador descreve, define ou resume de forma explícita o que está acontecendo naquele momento da interação (Ladeira, 2005).

Tal estratégia também é amplamente utilizada nos tribunais pelos advogados, segundo Gnisci e Pontecorvo (2004 apud Rangel, 2007). A

reformulação, denominação dada pelos autores, consiste em resumir o que foi dito anteriormente pela testemunha. Frequentemente, esta versão dos fatos é vista pela corte como a correta, o que demonstra em que medida o significado pode ser manipulado pelos advogados nesse cenário.

Geralmente, as formulações aparecem logo depois da narrativa das partes. Pelo fato do PROCON ter suas normas regidas por leis estabelecidas, faz-se necessária a exposição do problema de forma clara e compatível com o encontro em curso. Tendo em vista a objetividade do discurso e a meta-fim da mediação pautada no CDC, o mediador, figura que dispõe do status de controle, explica e esclarece o que está sendo relatado pelas partes. Através dessa manobra, o representante do PROCON constrói e determina o sentido daquilo que é dito ao mesmo tempo em que enquadra as informações dentro dos dispositivos da lei, seguindo um padrão formal compatível com o discurso jurídico. Assim, o mediador exerce o papel de animador-tradutor, guiado por mandatos instituídos.

Destaco a seguir um exemplo de formulação nas linhas 54, 55 e 56.

SEGMENTO 18

Audiência: OK Veículos

Participantes: reclamante (José); reclamado (Lucas); mediadora-advogada (Ana); mediadora-estagiária (Marta)

[12:37 – 12:58]

- 37 Ana tecnocarro é (por conta)do vencedor, não é? a loja é - ok!
 38 automóveis, é estacionamento?
 39 Lucas =é estacionamento.
 40 Ana (e) o senhor vende carro lá dentro?
 41 Lucas vende,/carro também/. porque lá pode fazer tudo.
 42 (1.5)
 43 Lucas o contrato social, não é?
 44 Ana então não é só estacionamento?=
 45 Lucas =não é só estacionamento
 46 Ana é [uma concessionária de vender carro]
 47 Lucas [pode vender carro também isso que eu tô] falando
 48 Ana então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.
 49 Lucas algumas coisas.
 50 Ana por quê algumas?
 51 Lucas porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.
 52 Ana ah! você vai me desculpar ma:s , tem coisa errada aí , né?
 53 José aqui
 54 Ana se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua loja, no seu
 55 contrato social, está como vendedor de carro, você vai me desculpar
 56 mas você tem que dar uma nota fiscal.
 57 (6.0)
 58 Ana o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas? (...)

Lucas, na tentativa de mais uma vez se eximir de suas responsabilidades, descaracteriza seu estabelecimento comercial, qualificando-o como um estacionamento (linha 39). A mediadora, por meio de perguntas, conduz a interação no sentido de definir a situação-problema (linhas 38, 40 e 44). As perguntas formuladas pelo mediador, longe de serem aleatórias, estão a serviço do objetivo interacional de ressaltar pontos da narrativa que poderiam levar à atribuição de culpa ao reclamado. No fim desse percurso, a mediadora explicita de forma objetiva a situação do reclamado, julgada como situação jurídica de ilegalidade, a qual é determinante para o estabelecimento da questão de acordo com a lei. Temos aqui um uso da lei como ameaça para constranger o acordo (linha 58).

Recorrendo à formulação, considerada estratégia de controle interacional, a advogada Ana destaca informações relevantes como “segundo o contrato social o reclamado tem uma concessionária e, sendo assim, é obrigado a emitir nota fiscal”. Vale ressaltar que explicar, esclarecer, concluir o que está sendo dito em uma interação determina um sentido construído por aquele que formula a informação, ao mesmo tempo em que enquadra determinada situação (Ladeira, 2005).

Percebemos que a definição explícita da posição das partes em confronto através da formulação serviu para deixar em evidência o procedimento ilegal da loja e levar o reclamado, projetado como o responsável, a negociar um acordo.

Investigou-se, então, que uma das ações principais do mediador no decurso das estórias projetadas pelas partes está vinculada às regras prescritas pelo CDC, as quais regem aquela atividade de fala. A figura institucional, com base na autoridade que lhes é outorgada pelo papel discursivo, deve checar os aspectos legais e a pertinência da reclamação, posto que fazer valer primordialmente os mandamentos da lei é seu dever.

6.3.2.2

Gerenciando o conflito

Na medida em que o desacordo entre as partes pode se agravar a todo instante da interação, na construção das narrativas e na negociação de aspectos das narrativas, o gerenciamento do conflito via intervenção do representante do

PROCON revela-se fundamental para o direcionamento dos participantes. Reclamado e reclamante podem expressar seus sentimentos acerca dos fatos, o que tende a aumentar o conflito. Cabe ao mediador, através de manobras discursivas, tirar de foco a dimensão afetiva da reclamação e focalizar o que é objetivo, concreto, ou seja, os fatos e suas implicações perante a lei.

SEGMENTO 19

Audiência: OK Veículos

Participantes: reclamante (José); reclamante 2 (Pedro); reclamado (Lucas); mediadora-advogada (Ana); mediadora-estagiária (Marta)

[18:02 – 18:12]

02 Lucas não cara, agora você vê, eu fiquei super chateado por causa da
03 atitude de vocês, bicho. [a gente é tu]do jovem, a gente não
04 Pedro [eu fiquei] (.)
05 Lucas prec[isa disso não] entendeu, (.) entendeu (.)
06 Pedro [eu fiquei su]per chateado da atitude dele. o cara me tocar, de
07 dentro da agência dele.=
08 José =isso aí ele ficou mesmo.=
09 Ana =aq[ui. acho que isso agora aqui, não vem ao caso, né.]
10 Lucas [o problema que você faltou- a falta de respeito,]
11 Marta não vem ao caso. vamos resolver o problema.
12 Lucas o negócio é o seguinte. eu vou apreçar uma bomba disso aqui, (...)

Nas audiências de conciliação, o representante institucional deve seguir uma agenda pré-determinada e policiar os movimentos de fala dos participantes. No segmento destacado, vemos que as partes, ao reconstruir a experiência, recorrem a dispositivos avaliativos especialmente de cunho negativo. As partes representam no discurso o confronto vivenciado e expressam suas atitudes frente a ele (“fiquei super chateado” [linhas 2 e 6]; “a falta de respeito” [linha 10]; “o cara me tocar de dentro da agência dele” [linhas 6 e 7]. Estamos diante de leituras subjetivas dos fatos (Schiffrin, 1987), impregnadas de carga emocional, na medida em que reclamado e reclamante recorrem ao componente avaliativo para enquadrar a situação segundo suas próprias perspectivas. A inserção de avaliações negativas nas narrativas pode comprometer a meta-fim do encontro institucional, distanciando as partes do consenso.

Na sequência, em sobreposição, as mediadoras tiram de foco tópicos de discordância via estratégia de recondução do tópico, como forma de gerenciar o conflito (“não vem ao caso” [linhas 9 e 11]). Além disso, o objetivo interacional da mediação é enfatizado (“vamos resolver o problema” [linha 11]).

Na verdade, a ação reguladora do mediador focada no gerenciamento dos conflitos pode ser observada já na primeira fase. Na produção das narrativas, circunscritas pela organização interacional da primeira fase, o mediador atua na distribuição dos turnos e exerce controle sobre a estrutura de participação, papel este denominado orquestrador⁶² (Silveira e Gago, 2005). No entanto, como focalizamos uma interação marcada pelo conflito de interesses, intervenções podem ocorrer no decurso das narrativas, uma vez que as partes não ratificam o papel discursivo de produtor de relato ocupado pelo oponente. Sendo assim, a intervenção do mediador se revela essencial para amenizar o conflito e garantir o término das narrativas.

SEGMENTO 20

Audiência: OK Veículos

Participantes: reclamado (Lucas); reclamante (José); mediadora-estagiária (Marta)

[01:37 – 01:56]

37 Lucas (...) o final de semana com o carro. (1.0) não- não no domingo,
 38 [(.)>lá] na na< no sábado (não sei) na segunda- feira,
 39 Marta [↑uhum.]
 40 Lucas >ele ligou dizendo que não queria< o carro.
 41 José nã[o.
 42 Lucas [então tudo ↑bem.=
 43 José =tá errado.
 44 Lucas deixa eu contar a his [tó[ria. depois cê fala?,] ((irritado))
 45 José [nã[o,
 46 Marta [deixa o- d e i x a] [ele depois-]
 47 José [tá. então tá] bom.
 48 (.)
 49 Lucas depois [cê fala. >senão nó- (nós () vamos] (começar) discu]tir<=
 50 Marta [p a s s a a p a l a v r a p r a v o c ê .] =<não.pera aí<.]
 52 Lucas =>uma [c o i s a] que não vai ter nad-<=
 53 José [então tá:.]
 54 José =já começou errado.
 55 (0.5)
 56 Lucas Aí, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro (...)

Até a linha 40, incentivado pela mediadora, Lucas detinha o piso e construía sua narrativa. No entanto, sabemos que, quando ocupamos o piso para narrar, solicitamos a suspensão da alternância de turnos sem contudo oferecer previsão quanto ao número total de unidades em sua extensão (Garcez, 2001). O reclamante, apesar de não ser o ouvinte endereçado, mas alvo, pode requerer o direito à palavra a qualquer momento, o que pode acarretar mudanças na estrutura

⁶² Ver também Karambaya e Brett (1994) e Silveira (2004) sobre a literatura de mediação abordando o papel de orquestrador.

de participação da interação. Essa atitude do reclamante revela que cada movimento de fala, cada expressão atualizada no discurso é monitorada pelos interlocutores, principalmente nesse tipo de interação em foco. Na conclusão de uma unidade de construção de turno⁶³, o reclamante sinaliza sua discordância com o relato do oponente (linha 41). Após essa interrupção, temos na seqüência um trecho marcado por sobreposições e até alterações de voz que fizeram com que o fluxo narrativo fosse quebrado. Essas interrupções com fins de contestação são interacionalmente interpretadas pela mediadora como tentativas de subversão da ordem de pré-alocação das seqüências proposta para a primeira fase da audiência. Na linha 45, é o próprio reclamado que explicita as regras do encontro (“deixa eu contar a estória. depois cê fala?”), seguido pela mediadora (“deixa o- deixa ele depois”). Temos aqui uma mudança no enquadre da situação. Há uma seqüência de falas engatadas e sobreposições que indicam a negociação e disputa pelo piso conversacional. A mediadora procura fazer com que as partes reiniciem a construção da estória do conflito (linhas 46 e 50), etapa considerada essencial na audiência. Na linha 53, José consente que o reclamado prossiga (“então tá”), embora reitere sua discordância ao inserir avaliações negativas (“já começou errado”).

Assim, percebemos a atuação da figura institucional nos momentos de agravamento do conflito, quando as narrativas são construídas, na primeira fase, ou sempre que necessário, especialmente quando avaliações negativas são inseridas.

⁶³ As unidades de construção de turno (UCT) podem ser: unidades lexicais (compostas somente por um item), unidades frasais (identificadas com os sintagmas), unidades oracionais (identificadas com o período simples) e unidades sentenciais (quando há período complexo em um mesmo enunciado) (Sacks, Schegloff e Jefferson, 1974).