

9.

Referências Bibliográficas

ADELSWÄRD, V. Laughter and dialogue: the social significance of laughter in institutional discourse. **Nordic Journal of Linguistics**, v. 12, p.107-136, 1989.

ANTAKI, C.; WIDDICOMBE, S. (Eds.). **Identities in talk**. London: Sage, 1998. 224 p.

ATKINSON, J.M.; DREW, P. **Order in court**: the organisation of verbal interaction in judicial settings. London: Macmillan Press, 1979. 275 p.

ATKINSON, J.M.; HERITAGE, J. (Eds.). **Structures of social action**: studies in conversational analysis. Cambridge: Cambridge University Press, 1996. 446p.

BAGNO, M. **Preconceito lingüístico**. 7^a. ed. São Paulo: Loyola, 1999. 148 p.

BASTOS, L.C. **Estórias, vida cotidiana e identidade: uma introdução ao estudo da narrativa**. Rio de Janeiro: s/ed., 2004. (texto inédito).

BASTOS, L.C.; OLIVEIRA, M.C.L. de; PEREIRA, M.G.D. Faces institucionais em conflito-análise de um 'house organ'. In: **The Specialist**, v. 15, n.1/2, 1995.

BATESON, G. Uma teoria sobre brincadeira e fantasia. In: RIBEIRO, B.T.; GARCEZ, P.M. (Orgs.) **Sociolingüística interacional**: antropologia, lingüística e sociologia em análise de discurso. Porto Alegre: AGE, 1998. p. 57-69.

BELL, D.V.J. Negotiation in the workplace: the view from a political linguist. In: FIRTH, A.(Ed.). **The discourse of negotiation**: studies of language in the workplace.. New York: Pergamon, 1995. p. 41-60.

BLUMER, H. **Symbolic interactionism**: perspective and method. Los Angeles: University of California Press, 1969. 208 p.

BODEN, D.; ZIMMERMAN, D.H. (Eds.) **Talk and social structure**: studies in ethnomethodology and conversation analysis. Cambridge: Polity Press, 1991. 305 p.

BOMFIM, B.C. (Org). **Código de defesa do consumidor**. 3 ed. Rio de Janeiro: Destaque, 1994. 95 p.

BROWN, P.; LEVINSON, S.C. **Politeness**: some universals in language usage. Cambridge: Cambridge University Press, 1987. 345 p.

BURKE, K. **A grammar of motives**. New York: Prentice-Hall, 1952. 530 p.

CARNEIRO, A.G. **Audiência de instrução e julgamento e audiências preliminares**.10 ed. Ed. Forense: Rio de Janeiro, 2002.

CARNEVALE, P.J.; PRUITT, D.G. Negotiation and mediation. **Annual Review Psychology**, v. 43, p. 531-82, 1992.

CICOUREL, A. Teoria e método em pesquisa de campo. In: ZALUAR, A. (Org.). **Desvendando máscaras sociais**. 3 ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1990. p. 87-121.

_____. The interpenetration of communicative contexts: example from medical encounters. In: GOODWIN, C.; DURANTI, A (Eds.). **Rethinking context**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 291-310.

CLARK, H.H. O uso da linguagem. **Cadernos de Tradução**, Porto Alegre, v. 9, p. 49-72, 2000.

CLAYMAN, S.E. Footing in the achievement of neutrality: the case of news-interview discourse. In: DREW, P.; HERITAGE, J. (Eds.). **Talk at work: interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 163-198.

COBB, Sara. A narrative perspective on mediation: toward the materialization of the 'storytelling metaphor'. In: FOLGER, J.P.; JONES, T.S (Eds). **New directions in Mediation: communication research and perspectives**. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1994. p. 48-63.

COBB, S.; RIFKIN, J. Neutrality as a discursive practice: the construction and transformation of narratives in community mediation. In: SARAT, A; SILBEY, S. (Eds.). **Studies in law, politics and society**. Greenwich, CT: Jai Press, 1991. vol. 11. p. 69-94.

COOK-GUMPERZ, J.; GUMPERZ, J.J. Narrative explanations: accounting for past experience in interviews. **Journal of Narrative and Life History**, v. 7, n. 1-4, p. 291-298, 1997.

DA MATTA, R. O ofício de etnólogo, ou como ter "anthropological blues". In: NUNES, E. (Org). **A Aventura sociológica**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978. p.23-35.

DONOHUE, W.A. Communicative competence in mediators. In KRESSEL, K.; PRUITT, D.G. (Eds.). **Mediation research**. San Francisco: Jossey-Bass, 1989. p. 322-343.

DONOHUE, W.A.; BRESNAHAN, M.I. Communication issues in mediating cultural conflict. In: FOLGER, J.P.; JONES, T.S. (Eds.). **New directions in mediation: communication research and perspectives**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1994. p. 135-158.

DORNELLES, C; GARCEZ, P.M. Making sense of nonsense: fabrication, ambiguity, error and clarification in the organization of experience in ordinary conversation. **Journal of Pragmatics**, v. 33, p. 1707-1730, 2001.

DREW, P. Contested evidence in courtroom cross-examination: the case of a trial for rape. In: DREW, P.; HERITAGE, J. (eds.). **Talk at work: interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 470-520.

DREW, P. Precision and exaggeration in interaction. **American Sociological Review**. v. .68, n. 6, p. 917-938, 2003.

DREW, P.; HERITAGE, J. Analyzing talk at work: an introduction. In: _____. (Eds.). **Talk at work: interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 3-65.

DREW, P.; WOOTTON, A. (Eds.). **Erving Goffman: exploring the interaction order**. Cambridge: Polity, 1988. 298 p.

DURANTI, A. **Linguistic anthropology**. Cambridge: Cambridge University Press, 1997. 398 p.

ERICKSON, F.; SHULTZ, J. **The counselor as gatekeeper: social interaction in interviews**. New York: Academic Press, 1982. 263 p.

_____. O “quando” de um contexto: questões e métodos na análise da competência social. In: RIBEIRO, B.T.; GARCEZ, P.M. (Orgs.) **Sociolingüística interacional: antropologia, lingüística e sociologia em análise de discurso**. Porto Alegre: AGE, 1998. p.142-153.

FAIRCLOUGH, N. **Discurso e mudança social**. Trad. Izabel Magalhães. Brasília: UnB, 2001. 316 p.

FÁVERO, L.L.; ANDARADE, M.L.; AQUINO, Z.G. **Oralidade e escrita**. 5 ed. São Paulo: Cortez, 2005. 126 p.

FIRTH, A. Introduction and overview. In: _____. (Ed.). **The discourse of negotiation**. New York: Pergamon, 1995. p. 3-39.

FOLGER, J.P.; BUSH, R.A. Ideology, orientations to conflict, and mediation discourse. In: FOLGER, J.P.; JONES, T.S. **New directions in mediation: communication research and perspectives**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1994. p. 3-26.

FOLGER, J.P.; JONES, T.S. Introduction. In: _____. (Eds.). **New directions in mediation: communication research and perspectives**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1994. p. vii-xv.

FREED, A. The form and function of questions in informal dyadic conversation. **Journal of Pragmatics**, v. 21, p. 621-644, 1994.

FREIDSON, E. Para uma análise comparada das profissões: a institucionalização do discurso e do conhecimento formais. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**. v. 31, p.141-154, 1996.

GARCEZ, P.M. Formas institucionais de fala-em-interação e conversa cotidiana: elementos para a distinção a partir da atividade de argumentar. **Palavra**, v. 8, p. 54-73, 2002a.

_____. Transcrição como teoria: a identificação dos falantes como atividade analítica plena. In: BASTOS, L.C.; LOPES, L.P.M. (Orgs). **Identidades: recortes multi e interdisciplinares**. Campinas, SP: Mercado de Letras, 2002b. p. 83-95.

GARCIA, A. Dispute resolution without disputing: how the interational organization of mediation hearings minimizes argument. **American Sociological Review**, v. 56, p. 818-835, 1991.

- _____. Interactional constraints on proposal in mediation hearings: a preliminary investigation. **Discourse & Society**. v. 8, n.2, p. 219-247, 1997.
- _____. Negotiating negotiation: the collaborative production of resolution in small claims mediation hearings. **Discourse & Society**. v.11, n.3, p. 315-343, 2000.
- GARFINKEL, H. **Studies in ethnomethodology**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1967. 288 p.
- GARFINKEL, H.; SACKS, H. On formal structures of practical actions. In: McKINNEY, J.C.; TIRYAKIAN, E. (Eds.). **Theoretical sociology**. New York: Appleton-Century-Crofts, 1970. p. 337-366.
- GEERTZ, C. **O conhecimento local**. Petrópolis: Vozes, 1983. 289 p.
- GLUCKMAN, M. O material etnográfico na antropologia inglesa. In: ZALUAR, A. (Org.). **Desvendando máscaras sociais**. 2 ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1990. p. 63-76.
- GOFFMAN, E. Role distance. In: **Encounters: two studies in the sociology of interaction**. Indianápolis: Bobbs-Merrill, 1961. p. 85-152.
- _____. The nature of deference and demeanor. In: _____. **Interaction ritual**. New York: Anchor Books, 1967. p. 47-95.
- _____. Remedial interchanges. In: _____. **Relations in public**. San Francisco: Harper & Row, 1971. p. 95-187.
- _____. **Frame analysis**. New York: Haper & Row, 1974. 586 p.
- _____. A elaboração da face. In: FIGUEIRA, S. (Org.). **Psicanálise e ciências sociais**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1980. p. 76-114.
- _____. A situação negligenciada. In: RIBEIRO, B.T.; GARCEZ, P.M. (Orgs.). **Sociolinguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso**. Porto Alegre: AGE, 1998a. p. 11-15.
- _____. Footing. In: RIBEIRO, B.T.; GARCEZ, P.M. (Orgs.). **Sociolinguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso**. Porto Alegre: AGE, 1998b. p. 70-97.
- _____. **A representação do eu na vida cotidiana**. 8ª. ed. Petrópolis: Vozes, 1999. 233 p.
- GOODWIN, M.H. **He-said-she-said: talk as social organization among black children**. Bloomington: Indiana University Press, 1990. 371 p.
- GREATBATCH, D.; DINGWALL, R. Selective facilitation: some preliminary observations on a strategy used by divorce mediators. **Law & Society Review**, v. 23, n. 4, p. 613-641, 1989.
- _____. The interactive construction of interventions by divorce mediators. In: FOLGER, J.P.; JONES, T.S. (Eds.) **New directions in mediation: communication research and perspectives**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1994. p. 84-109.

_____ . Argumentative talk in divorce mediation sessions. **American Sociological Review**, v. 62, p. 151-170, 1997.

GRICE, H.P. Lógica e conversação. In: DASCAL, M. (Org.). **Pragmática: problemas, críticas e perspectivas da lingüística**. Campinas: Limitada Marcelo Dascal, 1982. v. 4. p. 81-104.

GRUBER, H. Disagreeing: sequential placement and internal structure of disagreements in conflict episodes. **Text**, v. 18, n. 4, p. 467-503, 1998.

GUMPERZ, J.J. **Discourse strategies**. Cambridge: Cambridge University Press, 1982a. 225 p.

_____ . (Ed.). **Language and social identity**. Cambridge: Cambridge University Press, 1982b. 271 p.

_____ . Convenções de contextualização. In: RIBEIRO, B.T.; GARCEZ, P.M. (Orgs.). **Sociolingüística interacional: antropologia, lingüística e sociologia em análise do discurso**. Porto Alegre: AGE, 1998. p. 98-119.

GUMPERZ, J.J.; HYMES, D. (Eds). **Directions in sociolinguistics: the ethnography of communication**. New York: Blackwell, 1972. 598 p.

HAGUETTE, T.M. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 3 ed. Petrópolis: Vozes, 1992. 179 p.

HAK, T; BOER, F. Formulations in first encounters. **Journal of Pragmatics**, v. 25, p. 70-97, 1996.

HALL, C; SARANGI, S.; SLEMBROUCK, S. The legitimation of the client and the profession: identities and roles in social work discourse. In: SARANGI, S.; ROBERTS, C. (Eds.). **Talk, work and institutional order: discourse in medical, mediation and management settings**. Berlin: Mouton de Gruyter, 1999. p. 293-322.

HERITAGE, J. **Garfinkel and ethnomethodology**. Cambridge: Polity Press, 1984. 336 p.

HERITAGE, J.; WATSON, R. Formulations as conversational objects. In: PSATHAS, G. (Ed.). **Everyday language: studies in ethnomethodology**. New York: Irvington, 1979. p. 123-162.

HILGERT, J.G. Esboço de uma fundamentação teórica para o estudo das atividades de formulação textual. In: CASTILHO, A.T. (Org.). **Gramática do português falado**. Campinas: Ed. Unicamp; São Paulo: Fapesp, 1993. Vol. III. p. 99-115.

HOFSTEDE, G. Measurement of individualism-collectivism. **Journal of Research in Personality**, v. 22, p. 17-36, 1989.

HYMES, D. Models of interaction of language and social life. In: GUMPERZ, J.J.; HYMES, D. (eds.). **Directions in sociolinguistics: the ethnography of communication**. New York: Blackwell, 1972. p. 35-71.

_____ . **Foundations in sociolinguistics: an ethnographic approach**. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1974. 245 p.

HUTCHBY, I.; WOUFFITT, R. **Conversation analysis: principles, practices and applications**. Cambridge: Polity, 1998. 273 p.

JACOBS, S. Maintaining neutrality in dispute mediation: managing disagreement while managing not to disagree. **Journal of Pragmatics**, v. 34, p. 1403-1426, 2002.

JEFFERSON, G. On the organization of laughter in talk about troubles. In: ATKINSON, M.; HERITAGE, J. (Eds.). **Structures of social action**. Cambridge: Cambridge University Press, 1996. p. 346-369.

JOHNSTONE, B. **Qualitative methods in sociolinguistics**. New York: Oxford University Press, 2000. 163 p.

JONES, T.S. Dialectical reframing of the mediation process. In: FOLGER, J.P.; JONES, T.S. (Eds.). **New directions in mediation: communication research and perspectives**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1994. p. 26-47.

KARAMBAYYA, R.; BRETT, J.M. Managerial third parties: intervention strategies, process, and consequences. In: FOLGER, J.P.; JONES, T.S. (Eds.) **New directions in mediation: communication research and perspectives**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1994. p.175-194.

KELLY, J.B.; GIGY, L.L. Divorce mediation: characteristics of clients and outcomes. In: KRESSEL, K.; PRUITT, D. (Eds.). **Mediation research: the process and effectiveness of third-party intervention**. San Francisco: Jossey-Bass, 1989. p. 263-283.

KENDON, A. The role of visible behavior in the organization of social interaction. In: CRANACH, M.; VINE, I. (Eds.). **Social communication and movement**. London: Academic Press, 1973. p. 29-74.

KOLB, D.M. Roles mediators play: state and federal practice. **Industrial Relations**, v. 20, n. 1, p.1-17, 1981.

LABOV, W. Speech actions and reactions in personal narrative. In: TANNEN, D. (Ed.). **Analyzing discourse: text and talk**. Washington (DC): Georgetown University Press, 1982. p. 219-247.

LABOV, W.; WALETSKY, J. Narrative analysis: oral versions of personal experience. In: HELM, J. (Ed.). **Essays on the verbal and visual arts**. Seattle: University of Washington Press, 1967. p. 12-44.

LEVINSON, S.C. **Pragmatics**. Cambridge: Cambridge University Press, 1983. 420 p.

_____. Activity types and language. In: DREW, P.; HERITAGE, J. (Eds.). **Talk at work: interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 66-100.

LIM, T.S.; BOWERS, J.W. Facework: solidarity, approbation, and tact. **Human Communication Research**, v. 17, n. 3, p. 137-168, 1991.

LINCOLN, M.G. Conflict resolution education: a solution for peace. **Communications and the Law**, v. 23, p. 29-40, 2001.

LINDE, C. Narrative in institutions. In: SCHIFFRIN, D.; TANNEN, D.; HAMILTON, H.E. (Eds.). **The handbook of discourse analysis**. London: Blackwell, 2003. p. 518-535.

MAGALHÃES, T.G. **Funções discursivo-interacionais dos reparos em audiências de conciliação do Procon**. Juiz de Fora, 2004. Dissertação (Mestrado em Letras) – Programa de Pós Graduação em Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora..

MÄKITALO, A.; SÄLJÖ, R. Talk in institutional context and institutional context in talk: categories as situated practices. **Text**, v. 22, n. 1, p. 57-82, 2002.

MARCUSCHI, L.A. **Análise da conversação**. 5 ed. São Paulo: Ática, 2000. 94 p.

MATOESIAN, G.M. **Law and the language of identity**. New York: Oxford University Press, 2001. 267 p.

MAYNARD, D.W. **Inside plea bargaining: the language of negotiation**. New York: Plenum, 1984. 257 p.

MEAD, G.H. **Mind, self, & society**. Chicago: University of Chicago Press, 1967. 401 p.

MEAD, M. Como escreve um antropólogo. In: _____. **Macho e fêmea**. Petrópolis: Vozes, 1981. p. 36-53.

MUNTIGL, P.; TURNBULL, W. Conversational structure and facework in arguing. **Journal of Pragmatics**, v. 29, p. 225-256, 1998.

OLIVEIRA, M. do C.L. **Polidez: uma estratégia de dissimulação**. Análise de carta de pedido de empresas brasileiras. Rio de Janeiro, 1992. Tese (Doutorado em Letras). Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

_____. A organização de preferência em cartas de pedido de empresas estatais brasileiras. In: **Revista de Documentação de Estudos em Linguística Teórica e Aplicada .D.E.L.T.A.**, v. 12, n. 2, p. 239-254, 1996.

_____. Ethos interactionnel ou comment répondre à des réclamations. In: RICHARD-ZAPPELLA, J. (Ed). **Espaces de travail, espaces de parole**. Rouen: Collection Dyalang, Rouen, Univ. de Rouen – C.N.R.S., 1999. p. 179-187.

_____. Vozes superpostas em duetos e solos: um estudo da sobreposição numa reunião empresarial. In: SOUZA-E-SILVA, M.C. & FAITA, D. (Orgs). **Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França**. São Paulo: Cortez, 2002.

_____. Language, technology and modernity: a study on interaction in a call center. IN: GOUVEIA, C. SILVESTRE, C. & AZUAGA, L. (org). **Discourse, communication and the enterprise: linguistic perspectives**. Lisboa: University of Lisbon/Center for English Studies, 2004. p. 65-78.

OLIVEIRA, M.do C.L.; BARBOSA, B.T. Novas tecnologias e novos padrões de interação: um estudo da fala em uma central de atendimento telefônico. **Palavra**, v. 8, p. 155-168, 2002.

PHILIPS, S.U. Participant structures and communicative competence: Warm Springs children in community and classroom. In: CAZDEN, C.B.; JOHN, V.P.; HYMES, D. (Eds.). **Functions of language in the classroom**. New York: Teachers College Press, 1972. p. 370-394.

_____. The judge as third party in american trial-court conflict talk. In: GRIMSHAW, A.D. (Ed.) **Conflict talk**. New York: Cambridge University Press. 1990. p.197-209.

_____. Algumas fontes de variabilidade cultural na ordenação da fala. In: RIBEIRO, B.T.; GARCEZ, P.M. (Orgs.) **Sociolingüística interacional: antropologia, lingüística e sociologia em análise de discurso**. Porto Alegre: AGE, 1998. p.16-30.

POMERANTZ, A. Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. In: ATKINSON, M.; HERITAGE, J. (Eds.). **Structures of social action: studies in conversational analysis**. Cambridge: Cambridge University Press, 1996. p. 57-101.

POSTHUMA, R.A.; DWORKIN, J.B.; SWIFT, M.S. Mediator tactics and sources of conflict: facilitating and inhibiting effects. **Industrial Relations**. v. 41, n. 1, p. 94-109, 2002.

PUTNAM, L.L.; HOLMER, M. Framing, reframing, and issue development. In: PUTNAM, L.L.; ROLOFF, M.E. (Eds.) **Communication and negotiation**. Newbury Park, CA: Sage, 1992. p. 128-155. (Sage Annual Reviews of Communication Research, vol. 20).

RIBEIRO, B.T. Frame Analysis. **Palavra**, v. 8, p. 36-54, 2002.

ROLOFF, M. E.; JORDAN, J. M. Achieving negotiation goals: the fruits and foibles of planning ahead. In: PUTNAM, L. L.; ROLOFF, M.E. (Eds.) **Communication and negotiation**. Newbury Park, CA: Sage, 1992. p.21-45. (Sage Annual Reviews of Communication Research, vol. 20).

SACKS, H. Notes on methodology. In: ATKINSON, J.M.; HERITAGE, J. (Eds.). **Structures of social action: studies in conversation analysis**. Cambridge: Cambridge University Press, 1996. p. 21-27.

_____. On the analyzability of stories by children. In: GUMPERZ, J.J.; HYMES, D. (Eds.). **Directions in sociolingüistics: the ethnography of communication**. New York: Blackwell, 1972. p. 325- 345.

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

SARANGI, S.; SLEMBROUCK, S **Language, bureaucracy and social control**. New York: Longman, 1996. 242 p.

SCHEGLOFF, E.A. Sequencing in conversational openings. In: GUMPERZ, J.J.; HYMES, D. (Eds.). **Directions in sociolingüistics: the ethnography of communication**. New York: Blackwell, 1972. p. 346-380.

_____. Reflections on talk and social structure. In: BODEN, D.; ZIMMERMAN, D.H. (Eds.). **Talk and social structure: studies in ethnomethodology and conversational analysis**. Cambridge: Polity, 1991. p. 44-71.

_____. On talk and its institutional occasions. In: DREW, P.; HERITAGE, J. (Eds.). **Talk at work: Interaction in Institutional Settings**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 101-136.

SHELLING, T.C. **The strategy of conflict**. Cambridge: Harvard University Press, 1976. 221 p.

SCHIFFRIN, D. **Discourse markers**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987. 364 p.

_____. **Approaches to discourse**. London: Blackwell, 1994. 470 p.

SCHWARTZ, M.S.; SCHWARTZ, C.G. Problems in participant observation. **American Journal of Sociology**, v. 60, p. 343-354, 1955.

SELIGMAN, A.B. **The problem of trust**. Princeton: Princeton University Press, 1997. 231 p.

SHUY, R.W. Discourse analysis in the legal context. In: SCHIFFRIN, D.; TANNEN, D.; HAMILTON, H.E. (Eds.). **The handbook of discourse analysis**. London: Blackwell, 2003. p. 437-452.

SILVA, N.M. **Educação do consumidor**. Viçosa, MG: Ed. UFV, 2000. 144 p.

SILVEIRA, S.B. Reclamações e movimentos corretivos: um estudo de caso. **Revista Veredas**, v. 3, p. 37-51, 1999.

_____. Interação de fala em situações de conflito: papéis interacionais do(a) mediador(a) em uma audiência de conciliação no PROCON. In: II CONGRESSO Y V COLÓQUIO DE LA ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE ESTUDIOS DEL DISCURSO. PRATICAS DISCURSOVAS Y ORGANIZACION DE COMUNIDADES DE INTERACIÓ, 2003, Puebla. **Anais ... Puebla: 2003**.

_____. Discurso e identidade em audiências de conciliação no PROCON. In: XIX ENCONTRO NACIONAL DA ANPOLL, 2004, Maceió. **Boletim Informativo da Anpoll**, n. 32, 2004. p. 412.

SPEIER, M. Some conversational problems for interactional analysis. In: SUDNOW, D. (Ed.). **Studies in social interaction**. New York: Free Press, 1972. p. 397-430.

STRAUSS, A.L. **Espelhos e máscaras: a busca de identidade**. Trad. Geraldo Gerson de Souza. São Paulo: Edusp, 1997. 177 p.

SUDNOW, D. (Ed.). **Studies in social interaction**. New York: Free Press, 1972. 454 p.

TANNEN, D. **Conversational Style: analyzing talk among friends**. Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1984. 188p.

TANNEN, D.; WALLAT, C. Enquadres interativos e esquemas de conhecimentos em interação: exemplos de um exame/consulta médica. In: RIBEIRO, B.T.; GARCEZ, P.M. (Orgs.) **Sociolinguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise de discurso**. Porto Alegre: AGE, 1998. p. 120-141.

TRACY, K.; SPRADLIN A . Talking like a mediator: conversational moves of experienced divorce mediators. In: FOLGER, J. P.; JONES, T. S. (Eds.). **New directions in mediation: communication research and perspectives**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1994. p.110-135.

VELHO, G. Observando o familiar. In: NUNES, E. (Org). **A aventura sociológica**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978. p. 37-46.

WAGNER, J. Negotiating activity in technical problem solving. In: FIRTH, A. (Ed.). **The discourse of negotiation: studies of language in the workplace**. New York: Pergamon, 1995. p. 223-245.

WALKER, E. Making a bid for change: formulations in union/management negotiations. In: FIRTH, A. (Ed). **The discourse of negotiation: studies of language in the workplace**. New York: Pergamon, 1995. p. 101-140.

ANEXO 1

Audiência de Negociação de Dívida de Energia Elétrica

01 01 Cristina (...)conciliadora e mediadora? do juizado. mediadora
 02 é: um pouco diferente de conciliação, em que a gente
 03 já vem com um horário estipulado. É:: é correto.
 04 tivemos sorte que entramos no horário, né?.. então:
 05 mas nós não temos hora para terminar: porque o nosso
 06 intuito é a gente chegar a um acordo.
 07 João Certo
 08 Cristina e das duas partes saírem satisfeitas. então eu
 09 gostaria que dona Eva começasse nos relatar o que que
 10 aconteceu?
 11 Eva é porque eu não tenho como pagar a conta de luz no
 12 momento é de duzentos e tantos reais. não sei se veio
 13 no xerox aí né?
 14 João duzentos e trinta e três reais=
 15 Eva = duzentos e trinta e três (riso).. eu tô com minha
 16 cabeça quente como é que eu vou pagar essa luz
 17 João /sei/
 18 Cristina é::: e já ta: já tá atrasada desde muito tem:::po
 19 como é que é?
 20 Eva Tá atrasada né?
 21 João é é-ela é referente ao mês de julho, e: até a presente
 22 data ela ainda não tinha sido paga
 23 Eva tem uma de cinquenta e cinco também junto
 24 Cristina essa de cinquenta e cinco é do parcelamento, né? a
 25 senhora já já fez um parcelamen:to
 26 Eva e a que chegou agora, chegou de cento e vinte. mas eu-
 27 eu saí com tanta pressa né? eu até faltei de serviço
 28 lá da escola né? que eu so:u auxiliar de serviço né?
 29 Cristina ã?
 30 Eva E num achei a de cento e vinte que chegou agora essa
 31 semana né?..
 32 João Arrã
 33 Eva e lá fica até uma pessoa tomando con:ta, num tem
 34 ninguém pegando luz. eu não sei o que que tá
 35 acontecendo não
 36 Cristina Já já a cemig já fez a:=
 37 Eva =mesmo com o parcelamento eu achei que foi puxa:do
 38 João porque é o seguinte. o parcelamento da senhora é:: foi
 39 feito um parcelamento e a senhora paga uma uma parcela
 40 de cen[to e vinte e cinco reais]
 41 Eva [é: eu enten:do.Ma::s]eu achei muito
 42 puxa:do..né? e a outra já veio cento e vinte.
 43 João /isso/
 44 Eva Já abaixou
 45 João Arrã
 46 João [agora
 47 Eva [cê já viu lá [que] já veio uma de cento e vinte=
 48 João [Já:]
 49 Cristina = a últim-a-penúltima foi essa de duzentos e trinta e

02 01 três? e agora veio uma de cento e vinte=
02 João =cento e vinte e noventa e nove
03 Eva hum hum
04 Cristina então já diminuiu,né? quase a metade
05 Eva e:
06 Cristina e a senhora veio aqui: é:: querendo o quê?
07 Eva O:lha eu quer-eu gostaria assim né >porque< tá marcado
08 assim que a partir do dia doze né eu vou ficar sem
09 energia né?
10 (1.2)
11 João Não. por enquanto não. é::=
12 Cristina = Vamos ouvir pra ver qual que é: o[() dela]
13 Eva [é.. O:: papel] que
14 veio escrito para mim né?
15 Cristina É
16 Eva o aviso né? reaviso (1.8) eu tenho até ele aqui
17 Cristina ã?
18 Eva Veio assim "a partir do dia doze, do nove não terá
19 energia porque será suspensa".... né?..entã:o...como
20 se diz né? eu tenho que:: pedir um acordo assim: eu
21 não tô negando a não pagar porque eu também não posso
22 ficar sem a luz, né? mas eu gostaria assim:.. se
23 tivesse jeito >assim< de de pôr um parcelamento
24 menor...né? que eu não tenho como pagar essas luz
25 assim tudo de vez nes-ness::a conta né? nessas três
26 conta. eu no momento eu tô ganhando mui:to pouco, né?
27 como vocês mesmos viram o xerox né?.. porque meu
28 marido teve internado eu precisei de pegar empréstimo
29 né?... tem até no contra-cheque aí. então apertou
30 demais, entendeu? Ele deu pancreatite /entã:o/ o
31 negócio apertou para o nosso lado lá. meu menino tá
32 desempregado... o rapaz de dezoito anos. hoje que ele
33 vai: ser liberado lá no exército pra poder arranjar
34 serviço para me: ajudar... para trabalhar para me
35 ajudar pagar essas contas
36 Cristina Ah essa conta [>que ele tá querendo saber se tá paga<]
37 Eva [Não emprestei luz pra nin:guém]
38 todo mundo lá tem seus padrão
39 Cristina É::
40 Eva a minha caixa é dois lá todo mundo tem os seus. no
41 beco
42 Cristina Sei.. e a sem-a-senhora estava querendo o quê?
43 Eva Eu queria assim né? se tivesse jeito de re-assim..
44 consertar assim, fazer assim, um tipo assim, de um
45 parcelamento assim, ou menor:: porque. pagar assim, no
46 momento assim, ir lá:: o dinheiro não tá comportan:do
47 (1.5)
48 Cristina A dívida da senhora então, incluindo isso que a
49 senhora paga por mês que é cinqüenta reais. >de uma
50 negociação de dívida anterior< ao todo tá duzentos e
51 trinta e três?
52 João não. É:: assim é ela tá em quatrocentos e dez reais..
53 dez e cinqüenta e três centavos
54 Eva e:: tudo=
55 Cristina = Tudo? incluindo essa de duzentos e trinta e três
56 reais?
57 Eva [é::]

03 01 João [incluindo]a de duzentos e trinta reais =
02 Eva = >não menina< eu tô com minha pressão alta com isso
03 (1.5)
04 João ó, o que aconte-deixa eu só explicar para senhora o que
05 foi que aconteceu. porque que a Eletrix está cobrando
06 essa conta de duzentos e trinta e três da senho:ra. É:
07 no mês de junho parece que a energia ela foi cortada
08 (1.8)
09 Eva Hum?
10 João No mês de maio, né?
11 Eva Hum?
12 João No mês de maio a conta da senhora a energia foi
13 cortada. Aí, no mês de junho a senhora pediu a
14 relição. a eletrix foi lá e religou a senhora.. Só
15 que é o seguinte. ah do dia que a senhora religo:u, é:
16 pediu a religação, até o dia que nós faturamos.. é:
17 >/a gente faz/< nós faturamos as contas do: lá do
18 local lá. eh deram menos de quinze dias, deram só sete
19 dias. A eletrix ela não fatura o consumidor com quinze
20 dias, eh, que foi ligado, ou religado. então o que
21 aconteceu? Eh, o consumo desse mês de junho, ele
22 acumulou: pro prox-pro mês de julho. porque isso que
23 tá dando esse valor de-de, tá dando um valor
24 quatrocentos e trinta e dois quilowatts, ta? que deu
25 esse valor de duzentos e trinta e três reais.
26 Cristina Que é junho e julho?
27 João É:: Junho e julho. Porque ah, nós religamos ela em
28 junho, só que, é:: como tava com menos de quinze dias
29 que ela foi religada e nós faturamos, ah, os
30 consumidores. a eletrix não fatura. E:: ela não
31 recebeu conta. Aí ela f-foi só o parcelamento =
32 Eva = É um barracãozinho humilde, é:: s-sem vizinho no
33 local?
34 João Arrã
35 Eva Inclusive tem vizinho lá que tá-tá recebendo taxa
36 mínima, outros tá recebendo um e vinte de luz. todos
37 sem nada e o <tan:to> que eu estou economizan:do.
38 desliguei tu:do assim. baixei assim, tirei negócio de
39 lâm:pada acesa no quintal para alumiar bem. porque nós
40 não tem nem taxa de iluminação. Porque o meu padrão é
41 feito na rua z.
42 João é. o consumo da senhora, caiu bastante
43 Eva Caiu
44 João porque a senhora tinha um ambiente de trezentos e
45 sessenta a quatrocentos quilowatts =
46 Cristina = E agora tá quanto?=
47 João = No mês de agosto tá cento e noventa e seis
48 Cristina Cento e noventa e seis?
49 João E
50 Cristina então vamos fazer o seguinte. Quatrocentos e?
51 João quatrocentos e trinta e dois quilowatts
52 Cristina o que que o senhor propõe?
53 João Arrã
54 Cristina qual seria uma contra proposta pra ela?
55 João o que a gente pode fazer é o seguinte, como é:: tava
56 com menos de quinze dias nós não faturamos. o que a
57 gente pode fazer é o seguinte, o leiturista LT, esteve

04 01 no local e fez a leitura. aí registrou um consumo de
02 <duze:tos> duzentos e trinta e sete quilowatts.
03 que era pra ter sido cobrado no mês de julho. Mas nós
04 não cobramos porque: foi religado com menos de quinze
05 dias. a gente pode fazer o seguinte, a gente pode
06 pegar esses quatrocentos e trinta e dois, subtrair os
07 duzentos e trinta e sete quilowatts, eh, emitir uma
08 conta pra ela do mês seis.. com esse valor de duzentos
09 e trinta e dois quilowatts, e a conta do mês de julho,
10 cobrar só o que ela gastou do mês de julho.
11 Cristina mas va:m-qual o nome do senhor?
12 João João
13 Cristina senhor João,vamos ver essa situação. Amanhã:, ela não
14 vai conseguir pagar essa con:ta, mesmo subtrain::do
15 João Certo
16 Cristina aí vai voltar novamen:te, né? vai ter mais
17 dificulda::de=
18 Eva =eu tô tendo esses dias=
19 Cristina =é=
20 Eva =porque até: no final do ano é esse salário aí. porque
21 tive que: ocorrer por causa de doença, né?
22 Cristina e?
23 Eva eu tive que sair às pressas com meu esposo
24 João ãrrã
25 Eva pancreatite, uma dor muito forte, tive que pagar
26 ta:xi, apertou demais
27 João ãrrã
28 Cristina diante dessa situação em que: ela =
29 Eva =humilde=
30 Cristina =teria uma outra <proposta>? teria uma outra proposta?
31 uma >redivisão< pegar esses quatrocentos e trinta e
32 três.
33 <vamos dividir:> para que: é:: às ve:zes, é melhor
34 fazer um acordo em que as duas partes saiam perden:do,
35 do que fazer um mé:dio acordo e daqui [há pouco
36 Eva [a minha
37 sugestão é: eu não quero negar >assim< de não pagar.
38 pelo menos pouquinho::, eu vou aperta:r. desse cento e
39 noventa e nove que eu tô recebendo. Tira:r, que é o
40 que eu tenho aí
41 Cristina Sei
42 Eva né, então?
43 João a a senho- a senhora já paga parcelamento, a senhora
44 já ta já tá pagando parcelamento, é é o valor da
45 parcela é de cinqüenta e cinco reais
46 Cristina acaba quando esse parcelamento?
47
48 Cristina de cinqüenta e cinco reais?
49 (4.5) ((consultando papéis))
50 João foi parcela::do::.... eu não tenho a quantidade de
51 parcelas (2.0) isso foi quer ver? (1.5) /Eu acho aqui
52 agora/ (2.2)
53 Eva Nem chuveiro eu tô usa:ndo...tirei.. tô esquentando
54 água na lata
55 (22.0) ((consultando papéis))
56 ((ouve-se barulho de outras audiências))
57 João foi feito em sete parcelas, o parcelamento

05 01 Eva Ãrrã
02 João a senhora já pagou::
03 tem::[/uma, duas, três, quatro, cinco, seis/]
04 Eva [tem até umas que eu paguei aí..]tô anotando
05 tudo
06 João aí é do mês de setembro ainda. ainda falta mais uma
07 parcela=
09 Cristina =ainda tem uma de cinquenta, né?
10 João /cinquenta e cinco/
11 Cristina e a senhora tá pagando em dia esse parcelamento?
12 Eva duas eu paguei em dias, né. mas as outras:: eu tô com
13 uma de cinquenta e cinco ainda pra poder pagar. que
14 veio separado
15 (1.5)
16 Cristina essa boletota veio separado?
17 João não. [ela vei]
18 Eva [lá foi]separado, né? que o rapaz mandou eu ir
19 lá fora pagar=
20 João =veio separado porque é o >seguinte< no mês de junho,
21 é: nós não faturamos, mas o parcelamento a gente
22 manda. como foi feito o parcelamento, a gente manda
23 uma conta à parte. só os cinquenta e cinco reais
24 Cristina quan:to que a empresa poderia fazer? vendo uma
25 situação de:ssa, de a consumidora, ela quer pagar, ela
26 veio aqui, ela tá querendo pagar, mas de acordo com a
27 situação dela, financeira
28 João com certeza
29 Cristina e a gente tá vendo que ao longo do processo, que ela
30 tá mudan:do, tá diminuin:do o gasto
31 João Isso
32 Cristina não é aquele negócio que:, eu [quero pagar]
33 Eva [()]=
34 Cristina =e. eu quero pagar e meu gasto, o meu consumo continua
35 o mesmo
36 João Ãrrã
37 Cristina ela tá diminuin:do /pra tent-tentar quitar isso/
38 (2.0)
39 João /aqui:/ esse aqui é a:: é o parcelamento, >né?< do mês
40 seis. ele foi feito em oit-em-oito prest-em oito
41 parcelas=
42 Eva = >aqui a última ó<
43 João /isso/
44 Cristina ela já pagou?
45 João Já. estas já estão pagas.
46 (4.5)
47 no caso a gente poderia, propor um >nov parcel<, eu
48 cancelaria esse parcelamento dela, a gente faria um
49 novo parcelamento=
50 Cristina =tudo junto?
51 João E
52 Cristina e?
53 João que seria esse débito, né? de quatrocentos e dez
54 reais, e cinquenta e três centavos
55 Cristina Ãrrã
56 João a gente parcelaria isso novamente
57 Cristina então, vamos ver? uma consumidora dela, a gente vendo
58 o poder aquisitivo, >não adianta a gente estipular um

06 01 valor< em que daqui a pouco ela vai estar aqui:o
02 senhor vai ter que estar aqui também. vamos ver um
03 consenso, em que a senhora vai comprometer a <pagar>,
04 não vai <atrasar>, né? e vai continuar [()]
05 Eva [não tem] jeito
06 assim, não, João? de de separar eles, assim:, os
07 parcelamento?...num pode não, né?=
08 João =não. ele vem junto com a conta (1.5) Éle é:: ele vem
09 junto com a conta do mês... por isso que essa: conta
10 da senhora do mês de junho do mês oito, aqui ó, tá
11 nesse valor de cento e vinte reais e noventa e nove.
12 >faz o seguinte< é: a senhora:, se não tivesse esse
13 parcelamento, a senhora ia tá pagan:do uma conta
14 de:... sessenta e cinco reais e quarenta e três
15 centavos
16 Eva é o que meu menino fez as conta
17 João Isso. arrã
18
19 Cristina quanto seria?
20 Eva sessenta e cinco::
21 João sessenta e cinco reais e quarenta e três
22 Eva e quarenta e três centavos
23 Cristina então vamos voltar aqui. quatrocentos e dez. quanto
24 que a teletrix poderia fazer?
25 Eva eletrix
26 Cristina a eletrix, /desculp/
27 João a gente podi-poderia parcelar pra ela em umas seis
28 vezes
29 Cristina essa última parcela [foi de quanto?]
30 Eva [mas seis vezes] assim, mas só que
31 o valor da prestação menor, né?
32 (2.0)
33 mas aí ia pagar mais juros, né?
34 João e:: aí a senh-a senh-
35 a senhora vai pagar [por mais tempo
36 Eva [ma-es-esse dinheiro [aí::]=
37 João =[na:o]=
38 Eva = tá tão complicado
39 João aí é o seguinte. a gente vai parcelar só isso aqui pra
40 senhora. só esse valor, quatrocentos e dez, a gente
41 não vai tá cobrando juros da senhora
42 Cristina não vai cobrar?
43 João Não
44 Cristina vamos dividir isso aí por umas oito vezes?
45 João Isso
46 Cristina vamos ver, quatrocentos e dez, dividido por oito. pra
47 num ter amanhã qu-ela:: né? pra dona::
48 João aqui. vai dá mais ou menos cinquenta e um reais, mais
49 a conta do mês. vai dar mais ou menos esse valor aqui,
50 cento e vinte reais
51 (1.8)
52 Cristina isso aí: em oito vezes?
53 João Em oito vezes
54 Cristina vamos ver de doze?
55
56 João Não, doze, aí, [já::]
57 Cristina [vamos] só tentar. só pra gente

07 01 João tudo bem
02 Cristina aqui=
03 João =ãrrã=
04 Cristina =a gente ta: é negociando=
05 Eva = é negociando. Isso, né?
06 Cristina Né?
07 Eva sem atri:to, né? tudo na cal::ma porque não adian:ta
08 João Aí tá dando o valor de trinta e quatro reais
09 Cristina /trinta e quatro/
10 João e. mais o consumo, né? mais [/()/]
11 Eva [porque eu] tô abaixando,
12 né? graças a deus eu tô=
13 Cristina =e se dividisse de: dez vezes, João?
14
15 Cristina /quarenta reais/?=
16 João = vai dar quarenta reais
17 Cristina então é o <cinquenta> e o <quarenta>...Seriam
18 <quaren:ta reai:s>.>que vai dividido essa dívida da
19 senhora< e mais o consumo
20 João mais o consumo
21 (1.2)
22 Eva aí nesse caso aí, é::, João, é:, dessa: desse bilhete
23 que eles mandaram. do dia doze. É:: a suspensa
24 João aí >é o seguinte<, como a gente vai fazer o
25 parcelamento, aí esse é:: essa ordem de desligamento
26 já perde o valor
27 Cristina num vai desligar não
28 João isso..ãrrã
29 ...
30 Eva que é o que eu tô mais preocupada é isso
31 (1.5)
32 João mas a senhora tem que tá ciente do >seguinte<,
33 se a gente for fazer esse parcelamento, a senhora vai
34 tá >além do parcelamento< a senhora vai tá pagando o
35 consumo normal da senhora.
36 <va:i ta: em [torno> de]
37 Eva [porque e]lle tá caindo. vocês tão vendo
38 que ta caindo=
39 João =isso.isso
40 Cristina vai dá mais ou menos quanto? João
41 João mais ou menos uns cem reais
42 Cristina com com desse parcelamento de quarenta?
43 João com o parcelamento. se a gente for fazer em quarenta
44 Cristina /isso/
45 João Em dez vezes, né?
46 Cristina Em dez vezes
47 João só que. Isso vai ser em dez meses (1.2) a senhora vai
48 ta pagando mais ou menos cem reais
49 Cristina cem reais
50
51 Eva cem reais de luz?
52 João [ãrrã]
53 Cristina [/é/]
54 ...
55 Cristina por causa do parcelamento
56 (1.2)
57 Eva é duro, viu?

08 01 (1.8)

02 Eva de doze num pode né?

03 Cristina vamos ver isso, João? de doze? porque aí..[de doz-]

04 Eva [mostra]ele

05 o a tot-da-da=

06 João = trinta e quatro

07 Cristina Trinta e quatro. mais quanto? Que seria o consumo dela

08 João o consumo dela é: >geralmente<... como ela tá

09 economizan::do

10 Cristina Isso

11 João é em torno de >mais ou menos< cinqüen::ta a cinqüenta

12 e cinco reais.

13 Cristina Cinqüenta e cinco

14 João vai dar uns: oitenta a noventa reais

15 Cristina pois é. seria bom pra senhora? se fosse oitenta,

16 noventa, ao invés de cem reais?

17 ...

18 João Só que são doze meses

19 Cristina doze meses

20 Eva doze meses, né?

21 João isso

22 ...

23 Cristina olha, a senhora num pode mais: ficar: é: a gente tem

24 que comprometer aqui: que a senhora vai pagar

25 Eva Lógico, é?

26 Cristina Né:: porque a gente aqui:, o João aí=

27 Eva = é a gente num tem:. Né eu também tô perdendo dia de

28 serviço, né? a gente =

29 Cristina = ló::gico. então vamos ver aqui. a nossa preocupação

30 aqui, é atender a senho:ra. e atender a eletri:x,

31 então, a gente num pod- não vamos fazer um acordo=

32 Eva = a gente num é criança, né?

33 Cristina É i::sso. Nós não podemos fazer um acordo que a gente

34 não vai pod- conseguir cumprir, né:?

35 Eva /É verdade/

36 Cristina então nós vam- o João tá falando aqui:, a gente tá

37 tentando de doze vezes.

38 então? quatrocentos e dez dividido por doze, dá trinta

39 e?

40 João vai dá trinta e quatro

41 Cristina Trinta e quatro

42 João /quatrocentos de dez ponto/ ((fazendo o cálculo))

43 Cristina trin:ta e qua::tro <em vez de cinqüen::ta>

44 Eva /e::/

45 Cristina a senhora <tá pagando a dí:vida>. a senhora vai pagar

46 <trinta e quatro>.

47 Eva Arrã

48 Cristina que é a dí:vida e isso sem falar no <consu:mo>

49 João Isso

50 Cristina que a senhora tem. tem <trinta e quatro a dívida> e

51 mais o consumo de <cin[qüenta e cinco]>

52 João [cinqüenta e cinc]o reais=

53 Eva = aí você escreve tudo direitinho pra mim, que é pra

54 mim mostrar meu menino, né?

55 Cristina isso. aí vai ser <cinqüenta e cinco de consu:mo> quer

56 dizer a senhora continua reduzin:do ainda pra não

57 pagar:

09 01 Eva To reduzin:do
02 Cristina i::sso, cinqüenta e cinco de consumo mais trinta e
03 quatro, dá noventa reais
04 João parcelamento
05 Cristina isso
06 ...
07 Eva /arrã/.. às vezes se eu economizar MAIS ainda va=
08 Cristina = melhor ainda. ao invés de ser noventa, a senhora já
09 paga setenta.. mas sempre pagando esses <trinta e
10 qua:tro>
11 João /Dur[ante doz-]/=
12 Cristina =que [a senhora]tá acordando=
13 Cristina = com o João aí:
14 João durante doze meses
15 Eva ô João, e se >por exemplo<, >tudo bem< fez esse
16 parcelamento. e deus ajudando que eu: acabando de
17 pagar, esse empréstimo, que quando meu marido adoeceu
18 que ele ficou internado ..deus ajudando que:: se
19 surgir assim o menino voltar trabalhar e eu consegui
20 algum dinheirinho=
21 João =com certeza=
22 Eva =eu posso ir lá?
23 João =com certeza=
24 Cristina =[Pode, né? João?]
25 João =[/a gente cancela/] a gente cancela o parcelamento, a
26 gente emite uma conta só pra senhora, é:: com a dívida
27 da senhora, e a senhora pode quitar
28 Cristina então vamos ver.
29 Cristina a senhora [pago-]
30 Eva [mas:] >eu não estou prometendo não<.
31 Cristina [i:::sso]
32 Eva [Se ca:so] deus ajudar que::
33 João com certeza!
34 Eva né? porque o: rapaz ele foi-ele trabalhava de office -
35 boy na ca:ixa, o >meu menino mais velho<, hoje ele foi
36 dispensado do exér:cito e::, ou o Besam, ou o senhor
37 Rodrigo, onde é que ele trabalhou: >vendendo jornal<
38 João vão chamar ele novamente?
39 Eva vão chamar.
40 Cristina Sei
41 Eva já fui lá, já conversei, né? ele vendia jornal. E o
42 trabalhou: depois que vendeu o jornal, passou pro
43 Besam, trabalhou no Banco Y de office-boy. mas só::
44 que agora ele tá aguardando, enquanto o exército não
45 libera:r, e liberou hoje
46 Cristina libe[rou]
47 João [libe]rou
48 Cristina Ai ó !quem sabe?
49 Eva então ele não pegou
50 Cristina mas é melhor: [o dona Eva]
51 Eva [aí ele vai] me ajudar
52 Cristina isso
53 Eva ele falou hoje pra mim
54 João Arrã
55 Cristina /é [melhor/]
56 Eva [ele tá] preocupado também
57 João Certo

10 01 Cristina então, isso é muito bom né?: >a expectativa de que a
 02 gente< vai cumprir:: [e é melho]
 03 Eva [eu pensei] João, até de colocar
 04 um outro padrão de luz num outro endereço pra mim, de
 05 tão nervosa que eu fiquei!
 06 João mas aí, nesse caso, a senhora teria de pagar a dívida
 07 primeiro
 08 Eva e lógico ué!
 09 João pra depois a gente=
 10 Eva = não. Se caso assim:
 11 Cristina Vamos resolver, né dona Eva?
 12 Eva E
 13 Cristina [nessa rua]
 14 Eva [o meu vizi]nho até me chamou
 15 "ô dona Eva, paga e põe aqui: às vezes é por conta da
 16 distân:cia".
 17 "não é".
 18 ninguém tá pegan:do, num tem fio e-encostado em
 19 parede, tudo organizadinho! GENTE! O menino já fez a
 20 vistoria, já olhou, o rapaz já olho:u. igual o rapaz
 21 lá do Ressalto mandou, né? é até amigo da gente, eu
 22 trabalho junto com a:: esposa de uma pessoa que
 23 trabalha na eletrix, o:: Ronaldo >lá-do-lá< do::
 24 racional, já foram, já mandaram gente lá:: e num tem..
 25 entã:o
 26 João a rotação da senhora ele tá correto
 27 Eva então agora tá correto
 28 João por causado parc[elamento]
 29 Cristina [então. tá bom pra senhora? dona Eva?
 30 a gente divide de dua:s ve::z-doze vezes=
 31 Eva =doze vezes, né? que dá trinta e quatro reais, daí
 32 diminuiu: o valor da prestação=
 33 Cristina =isso. a senhora tem que lembrar o seguinte. invés de
 34 <cin:qüen::ta> eu vou pagar >a prestação< de <trin:ta
 35 e qua::tro> mas não é só o <trinta e qua:tro>, nã:o=
 36 Eva /eu entendo/
 37 Cristina = é o trinta e QUATRO?
 38 ma:is [o que a senhora consome]
 39 João [/Mais o que a senhora co]nsume/
 40 Eva Arrã
 41 Cristina de doze vezes
 42
 43 Eva Ta bom
 44 Cristina Ta bom pra senhora? tá bom pro senhor?
 45 Eva eu não estou negando de não pagar igual muita gente
 46 que::, né? >fala assim<
 47 "não, num vou pagar".
 48 ó gente, eu acho assim: se usou:a obrigação é
 49 pagar...né?
 50 Cristina Aí a senhora fica satisfeita com esse acordo?
 51 Eva e o jeito né? porque::
 52 Cristina o jeito [é >diminuir a despesa<]
 53 Eva [se num pagar::] se num pagar eu vou ficar
 54 sem
 55 Cristina mas é, é o preço de tudo, né? (rindo)
 56 Eva e o preço de tudo né?
 57 Cristina De tu:do... tá bom pro senhor?

11 01 João /bem pra mim/=
 02 Cristina =tá bom pra senhora?
 03 Eva Arrã
 04 Cristina então vamos lá
 05 (2.0)
 06 Eva aí:: João, esse do dia doze, é qual mês que você vai jogar? pra mim pode:r pagar essa conta? Pra mim pode::r=
 07
 08
 09 João = aí vai ser a partir do próximo mês. eu vou cancela:r
 10 ess-esse débito aqui da senhora, vou cancelar essas
 11 con:tas. /vou limpar tudo/ é: vou pegar só esse valor
 12 aqui. esses quatrocentos e dez reais. aí vou fazer
 13 esse parcelamento [encima]
 14 Eva [é na]conta que vai vir do mês que
 15 vem?
 16 João Na próxima conta
 17 Eva Na próxima conta
 18 João arrã
 19 ...
 20 Cristina /pera aí só um pouquinho, tá?/ ((sai))
 21
 22 Eva porque se a eletrix passar lá: pra eu poder pedir a
 23 dona pra mostrar pra mim... a que toma conta lá pra
 24 mim
 25 (2.5)
 26 João essa conta do-é:: essa conta do mês oito a senhora já
 27 recebeu, né? de cento e vinte?
 28 Eva recebi
 29 João tá, então a senhora não paga ela não. que eu vou
 30 cancelar ela
 31 Eva e a de cinquenta e cinco também, que eu tô preocupada.
 32 Ta tudo jun:to!
 33 João >n-não preoc-<ela tá junto
 34 Eva Ta junto né?
 35 João arrã
 36 (8.5)
 37 ((barulho de fundo de outras audiências))
 38 Eva agora eu queria que você é:: colocasse uma data pra
 39 mim
 40
 41 João uma data?
 42 Eva é assim::(1.8) pra poder... juntar esse dinheiro, né?
 43 vê, tudo direitinho
 44 (5.0)
 45 João não aí, aí, o dia que a senhora é: tiver esse
 46 dinheiro, a senhora pode ir na agência e:: quitar
 47 isso
 48 Eva qualquer agência?
 49 João qualquer agência, arrã
 50
 51 Eva umrrã
 52 (7.0)
 53 aí a: conta que você vai mandar é no mês que vem?
 54 João umrrã
 55 (2.5)
 56 Cristina Isso aqui já tá incluindo nessa outra conta dela?
 57 João Já, já tá incluído nessa conta do-do:=

12 01 Cristina =da cento e vinte =
02 João = do mês de agosto, cento e vinte e noventa e nove
03 Cristina então a senhora pode ficar mais <tranquãila>. pode
04 trabalhar com cal::ma..né?.. isso aí já vai::
05 (5.5)
06 ((barulho de conversa de outras audiências))
07 Eva mas agora no mês que vem se >deus quiser< essas duas
08 prestação essas prestação do meu contra cheque vai
09 acaba:r.. porque eu fui obrigada a faze:r os
10 empréstimo
11 João Hum
12 Eva pra poder socorrer ele, né? porque::
13 (2.0)
14 João aí essa conta de cento e vinte a gente vai-eu vou
15 substituir ela, aí não vai ser esse valor mais, cento
16 e vinte, como a gente tá parcelando, vai ser o::s::
17 sessenta e cinc-quer ver?
18 Eva hum?
19 João deixa eu calcular aqui pra senhora
20 (2.0)
21 //Cento e vinte por//
22 Cristina a senhora tem algum telefone de contato? Dona Eva
23 Eva tenho
24 Cristina qual que é?
25 ...
26 Eva noventos e >primeiro o três, né?< noventos e dez,
27 quatro sete, cinco sete
28 Cristina peraí... três::
29 Eva mas não é celular, não. que é: uns telefone novo, que
30 eles colocaram lá agora
31 Cristina Ta. novecentos e de::z?
32 Eva quatro sete, cinco sete
33 Cristina quatro sete?
34 Eva cinco sete
35 Cristina cinco sete?
36 Eva arrã
37 (2.0)
38 João aí vai ser mais ou menos isso aqui ó .. é:: essa conta
39 de:: a senhora iri:a pagar cento e vinte, aí vai ser
40 noventa e nove reais
41 Eva Ta. mês de setembro em diante, né?
42 João Isso. Essa de setembro. essa que a senhor iria pagar
43 agora dia vinte e dois do nove, de cento e vinte, aí
44 vai ser esse valor /aqui/ noventa e nove reais
45 Eva umrrã
46 João ta?
47 (10.5) ((barulho de outras audiências))
48 Eva Aí vai:: ela vai chegar mais ou menos que dia pra mim?
49 João Não, a gente manda entregar pra senhora.. eu vou-eu
50 provavelmente devo mandar entreg-fazer isso /hoje/,
51 amanhã a senhora vai tá recebendo ela em casa. aí a
52 senhora pode desconsiderar essa de cento e vinte
53 Eva Ta
54 João /ta?/
55 Cristina Qual que é o valor todo, João? quatrocentos e::
56 João quatrocentos e dez e cinqüenta e três:...isso.
57 >quatrocentos e dez e cinqüenta e três<

- 1301 Eva aí: o que eu vou ter que fazer é o seguinte, eu vou
02 pega:r quarenta e cinco reais do meu e quarenta e
03 cinco do: meu esposo
04 Cristina Tudo?
05 Eva Mais ou menos. a gente vai dividir=
06 João =Mais ou menos, é arrã
07 (8.5)
08 Cristina Em doze parcelas, né?
09 João É, em doze parcelas.
10 Cristina de quanto?
11 (1.8)
12 trinta e: /<qua:tro:>/?=
13 João = <trinta e quatro::> e >vinte e nov<
14 (2.5)
15 Cristina vence no primeiro? em qual dia do mês?
16 João e: vence agora no dia vinte e dois do nove
17 Cristina Ta bom pra senhora? vinte e dois do nove?
18 Eva até que dia eu tenh-eu posso pagar ela?
19 João não aí:: o vencimento dela é esse, dia vinte e dois do
20 nove
21 Eva dia vinte e dois? /do nov/=
22 João = é conta normal da senhora=
23 Eva =mas o meu pagamento mesmo é só dia doze ((rindo))
24 (1.2)
25 Cristina É. mas aí d-dia vinte e dois tá bom pra senhora?
26 ...
27 Eva Olha, gen:te [vamos fazer o seguinte]
28 Cristina [o pagamento da senhora] é dia doze
29 Eva vão fazer o seguinte=
30 Cristina = vamos por dia quin:ze?
31
32 João não, mas aí eu num posso
33 >porque é o seguinte< [a conta dela] vence=
34 Eva [/num po::de/]
35 João = to-todo dia vinte e dois.
36 Cristina ã?
37 João Aí teria que ser todo dia vinte e dois
38 Eva tem até que dia pra mim pagar essa conta? João?
39 (1.7)
40 João >bom< o vencimento dela é dia vinte e dois do no:ve
41 Cristina a senhora rec ela recebe quando? essa /conta/
42 João a gente vai tá entregando isso pra e:la:: >amanhã<
43 (1.3)
44 Eva é nesses::, ó, nesses:: até dia doze eu vo-vo-vou ser
45 franca pra vocês... o único mês que eu tô-que eu vo:u
46 folgar é só o mês de outubro.... que vai me desapertar
47
48 Cristina mas isso aqui a gente já tá.. né? vamos vão por
49 assim:, pra senhora.... dia vinte e dois, será que?
50 Eva é o mesmo que a conta vence=
51 João = porque a conta vence no dia vinte e dois=
52 Cristina =é=
53 João =aí a gen[te tem
54 Eva [aí:: eu posso pagar ela dia doze de outubro?
55
56 Eva pode não, né?
57

14 01 João aí a senhora vai tá sujeita a:o corte, né?
 02 >porque aí< Ela vence em setembro, a senhora só vai
 03 pagar=
 04 Eva =ah! é mesmo!=
 05 João = quase um mês depois
 06 Cristina vai ter que pagar dia vinte e dois=
 07 Eva =é tem que ser o dia vinte e dois=
 08 Cristina =tá:: a senhora dá um jeitinho aí:: pra não ter esse
 09 problema de corte, pra senhora não precisar voltar
 10 mais aqui
 11 Eva Arrã
 12 Cristina tá: bom:!!
 13 (6.0) ((escrevendo o termo de compromisso))
 14 vinte e dois do?
 15 João Vinte e dois [do nove]
 16 Cristina [do nove]?
 17 João Isso
 18 ...
 19 ((mediadora escreve o termo de compromisso))
 20 ((alguém de fora se despede da mediadora))
 21 (1.5)
 22 Eva Eu esqueci porque as outras estão atrasadas
 23 Cristina o depósito será fei:to:?
 24 (2.3)
 25 Eva depois será feito um acordo, assim:... não assim:...
 26 se surgir né?
 27 João e=
 28 Eva =tipo assim:=
 29 João =se a senhora tiver condições
 30 Eva Deus..ajudar..que saí.. que folga:r
 31 João Isso
 32 Eva saí aquelas pres[tação do::]=
 33 Cristina [>esse paga]mento é (realizado)< =
 34 Eva =contra cheque?=
 35 Cristina = no boleto, né?
 36 João e. e conta: é conta: é conta de energia normal
 37 (8.0)
 38 Eva Quer dizer que você anotou aí que tá caindo?
 39 João Arrã
 40 Eva /o consumo/ né?
 41 João isso. ele caiu de: a senhora tinha uma média de::
 42 quatrocentos, trezentos e sessenta quilowatts, caiu
 43 pra: cento e noventa e seis.... nesse mês de agosto
 44 Cristina aqui::
 45 "a autora pagará a ré a importância de quatrocentos e
 46 de::z: vírgula cinqüen:ta e três: em doze <parcelas>,
 47 de trinta e quatro ponto vinte um. cada uma vencendo
 48 prim-a primeira no dia vinte e dois de set-setembro de
 49 dois mil e um, e as demais no-nos mesmos dias dos
 50 meses subsequêntes" ((lendo o termo de compromisso))
 51 Eva Arrã
 52 João Arrã
 53 Eva é igual a-as essas outras aqui ó
 54 Cristina i:sso.
 55 (1.5)
 56 a senhora assina aqui para mim? Por gentileza?
 57 Eva arrã

15 01 (1.5)
02 aí amanhã você já manda ela né?
03 João já. eu vou fazer isso hoje, e amanhã a gente já manda
04 entregar na casa da senhora
05 (26.0) ((assinando o termo de compromisso))
06 Eva então dia do:ze, suponhamos..que às vezes o pagamento
07 pode atrasa::r..
08 Cristina cui[da:]do que a senhora pode ter esse cor:te..
09 Eva [né?]
10 Cristina Se num pagar pode cortar a=
11 Eva = não: eu falo dia doze, agora, que é o que eu tava
12 preocupa:da!
13 Cristina Ah [não:! Aí::]=
14 Eva [/se eu não,né?/]
15 Ta tranquilo=
16 João = >não,não<. aí já não vai ter o corte mais
17 Cristina a senhora espera só um pouquinho que eu vou te dar uma
18 cópia dessa::=
19 Eva =quero=
20 Cristina = >(folha)< tá::?
21 Eva ãrrã
22 (14.0)
23 ((a mediadora sai para tirar cópias))
24 Eva acho que não é só eu que tô desse jeito assim com
25 essas conta alta, não? > é todo mundo<?
26 João o problema é que a:: tarifa ta:: aumentando demais,
27 né?.... e o salário-e-o salário não aumen:ta
28 (1.6)
29 Eva eu não enten:do. tudo bem né? que.. tem tanta gente lá
30 que tá pagando tão pouquinho
31 João porque é o seguinte.. é:: não sei: ((guagueja))
32 Eva >não sei o que que tá acontecendo!<
33 João porque o seguinte, se consumidor ele é-é-é: ele
34 economizar abaixo de cem quilowatts, a cada um real
35 que ele economizar, ele tem direito a dois reais. por
36 isso que é-é-é >provavelmente< a vizinha da senhora tá
37 pagando um real só de conta. ela tá tendo: um: consumo
38 inferior a cem quilowatts
39 Eva de noite, João, tá tudo escuro lá em casa. a gent-a
40 única coisa que liga é só televisão.
41 João ãrrã
42 (1.5)
43 Eva >a gent< assim: desli:ga luz de fo::ra, luz de
44 cozi::nha, tudo escuro!
45 João I:sso. ãrrã
46 Eva eu tenho vontade até desligar o relógio! >aí eu falo<
47 "olha aí Alex"
48 mas aí já é demais! Né?
49 João e. ãrrã....agora a geladeira a senhora num tira da
50 tomada, não, né?
51 ...
52 Eva Na::o.. porque diz que: [gasta mais]
53 João [es:-traga] e também estraga a
54 geladeira
55 Eva tanquinho puxa muito forte e chuveiro, né?
56 João e. a senhora, o tanquinho >por exemplo< a senhora tem
57 que é:: a senhora junta as roupas todas, aí é::: lava

16 01 tudo de uma vez. >porque< se a senhora, utiliza:r,
 02 cada dia a senhora lava um pouquinho, a senhora vai
 03 gastar mais energia. é melhor a senhora juntar tudo,
 04 lavar tudo de uma vez, do que fica:r lavando aos
 05 poucos
 06 Eva não, a gente faz assim mesmo
 07 João isso, ãrrã
 08 ...
 09 Eva por isso ele que tá caindo, né?
 10 João É
 11 Eva E se deus quiser ainda vai cair mais ainda
 12 João com certeza./ãrrã/
 13 (2.5)
 14 Eva em vista do que ta:va
 15 duzentos e:: tanto [caiu pra cento e vin]te
 16 João [trezentos e sessenta] pra cento e
 17 noventa
 18 Eva É
 19 João ãrrã
 20 (2.5)
 21 aí desse pagamento agora, eu vou fazer o seguinte, eu
 22 já vou deixar os quarenta e cinco desse: dinheiro que
 23 eu vou receber agora
 24 João ãrrã
 25 Eva e eu vou pegar um pouquinho dum-do-meu esposo e a
 26 gente põe junto
 27 João isso
 28 (2.8)
 29 Eva aí depois que eu pagar tudo, eu arranjando um ponto,
 30 assim:... se eu quiser colocar uma caixa.. junto com
 31 um outro vizinho, >o vizinho tem três caixa< mais uma-
 32 uma caixa pra mim:... e:: tem outro que tá querendo
 33 colocar também, pode, num pode? João
 34 João Pode. lá sã:o são quantas casas?
 35 Eva são::.... é::... /deixa eu ve:r/, lá já tem três que
 36 tem a caixa
 37 João que tem o relógio. ãrrã
 38 Eva que tem o relógio
 39 João Isso=
 40 Eva = quer dizer, então só tá faltando eu e o outro moço,
 41 mas eu tenho meu relógio em outra:: casa. é uma dona
 42 muito direita, ela é mui:to hones::ta, inclusive ela é
 43 até evangélica!... >Você tá compreendendo?< e ela olha
 44 tudo pra mim
 45 João ãrrã
 46 Eva pra ver se tem gente fazendo isso
 47 João Isso
 48 Eva tinha uns rapaz que morava lá do lado, a gente olho:u
 49 pra ver se num tinha fio descasca::do...tudo isso! o
 50 meu menino é muito inteligente, também.. inclusive eu
 51 vou até colocar ele pra fazer um curso de-de.. assim
 52 dessa área porque:: ele entende um pouquinho
 53 João e uma área boa, ãrrã
 54 Eva e.... o mais novo, o de quinze
 55 João certo
 56 Eva vou ver se eu coloco ele pra fazer
 57 (2.5)

18 01 João ãrrã ((acaba a fita))

ANEXO 2

Audiência de negociação de tratamento odontológico

- 01 01 Cláudia Ivone da Silva Medeiros?
 02 Ivone Isso, quer minha identidade?
 03 (2.5)
 04 Ivone Não?
 05 Cláudia /precisa não/
 06 Ivone Precisa não?
 07 (11.0)
 08 ((um mediador diz algo incompreensível para o outro))
 09 Cláudia <Vocês.já estão cientes.do problema?>
 10 (2.0)
 11 Cláudia Assim..=
 12 Ivone Já inclusive a gente até já conversou algumas vezes,
 13 né?
 14 Mariana três vezes
 15 (1.5)
 16 Cláudia a..e<vocês têm algum acordo?>
 17 al[guma proposta de acordo
 18 Ivone [não,eu não tenho proposta de acordo
 19 (1.5)
 20 Ivone Nenhuma
 21 (45.0)
 22 Cláudia deixa eu só esperar ()
 23 ((fala dirigida à pesquisadora que desliga o
 24 gravador))
 25 ((recomeça))
 26 (5.0)
 27 Cláudia <Você:::fez..> colocou aparelho?
 28 Mariana foi. e:: eles trocaram de dentista e eles não querem
 29 continuar meu tratamento ...
 30 Cláudia e você continua pagando quanto?
 31 Mariana não... parou, porque vinha descontando em folha de
 32 pagamento, aí a menina que desconta, parou de pagar,
 33 só que eles não devolvem as minhas promissórias e não
 34 querem tirar o aparelho.. não decidem nada
 35 (2.5)
 36 Cláudia e isto é desde quando?..
 37 Mariana de Julho=
 38 Mário =esse aparelho foi colocado:::[no dia nove]de julho?
 39 Mariana [em julho]
 40 (3.0)
 41 Cláudia E vocês não[()
 42 Mariana [há seis meses tô sem manutenção, machuca
 43 minha boca e eu vou lá pra eles tirarem o ferrinho e
 44 eles se recusam, se recusam a mexer
 45 (1.5)
 46 Cláudia e vocês.da Climex .. falaram o quê?
 47 (1.5)
 48 Mário Cês:=
 49 Ivone =nós até tentamos..várias vezes, inclusive ela até foi
 50 lá: nós tentamos várias vezes entrar em acordo com

- 02 01 ela, né? Só que todo acordo que fazia ela não
02 aceita:va
03 (1.5)
- 04 Cláudia quais? foram os acordos propostos?
05 Ivone tentamos..é: na época até, a menina tentou até
06 devolver pra ela os três meses que não foi feita a
07 <manutenção:>.. é:: tentou:-a-gent-ela continuar o
08 tratamento com esse é:: novo dentista,né? o orto-
09 ortodontista que tá lá. Ela >também< não quis, uma
10 hora ela não queri:a, outra hora ela <não queri:a>..
- 11 Mariana D[ep
12 Ivone [então ficou nesse impasse..ficou esse impasse
13 Mariana depois que eu fizesse... ele só mexeria nos meus
14 dentes depois que eu fizesse uma cirurgia... que o meu
15 caso é cirúrgico..não foi me passado isso antes,
16 inclusive ele virou pra mim e disse
17 "não,>a sua cirurgia não custa menos de dez mil"<....
18 agora que ele tá querendo mexer depois que eu fizesse
19 a cirurgia. >eu não tenho condições<....quero só que
20 eles tiram o aparelho e me devolvem o meu dinheiro
21 (1.5)
22
- 23 Mário [Só um minuto]
24 Mariana [só que eles] não querem mexer
25 Mário É::aqui no pedido da senhora... a senhora relatou
26 que... foi neg- é::...o primeiro dentista colocou
27 aparelho ortodôntico em 19 de julho?
28 Mariana arrã=
29 Mário =e daí em diante
30 "foi negado a continuidade do trata-mento sob
31 alegação de que o primeiro dentista, havia agido de
32 forma errada?" ((lendo o processo))
33 Ivone exato
34 (1.5)
35 Mário então quer dizer que:
36 (2.5)
37 é::...a clínica... negou a continuar o tratamento?
38 [é isso?]
39 Mariana [negou]
40 Mariana todos os dois dentistas negaram,
41 todos os dois que[tavam lá
42 Mário [porque eles falaram que tava errado?
43 tinha que começar de novo?=
44 Mariana = é
45 Mariana um falou que nunca viu colocar aparelho sem- sem
46 extrair os dentes e o outro falou-riu na minha cara,
47 falou que o meu caso era cirúrgico, e que ele não
48 colocaria a mão na minha boca de forma alguma
49 (1.5)
50 Mariana cheguei a conversar com o dono da clínica, ele >me
51 enrolou me enrolou< e não me explicou na:da... ficou
52 de me dar um retorno, >tá até hoje me dando retorno<
53 (9.0)
54 Mário E a clínica num.. tem nenhuma proposta de acordo?
55 Ivone não
56 (1.5)
57 Mário até diante dessas alegações de que:....

- 03 01 foi...[próprio.. credenciado da clínica que]
 02 Ivone [não porque nós já tentamos fazer, né]
 03 Ivone Nós já tentamos fazer. só que tudo que a gente tentou
 04 fazer, <ela não aceitou>... então, ficou difícil.nós
 05 tentamos fazer isso lá: mes:mo=
 06 Mário =isso [o que?
 07 Ivone [porque a-a-a intenção.. é, fazer um acordo com
 08 ela, continuar o tratamento, mas tudo que a gente
 09 propunha ela não aceitava.
 10 (1.5)
 11 não aceitava, nada do que a gente propunha...
 12 então, ela até inclusive foi lá <mes:mo> conversou lá
 13 com o::, >mas não se:i<. desse assunto eu não estou
 14 por den:tro, eu não participei, eu não estou por
 15 dentro, não sei o que que foi resolvido.... até onde
 16 eu sei, a gente tentou que ela volta:sse pra continuar
 17 o tratamento, ela não queria, >na mesma hora que ela
 18 queria ela não queria<.. então
 19 "você quer tratar com outro dentista",
 20 "tudo bem, você vai e trata com outro dentista",
 21 a gente, né, assume tudo.. também, ela não me deu,
 22 ela não me deu <nenhuma posição>...
 23 Mariana [Pois é, posso falar]
 24 Ivone [seria injustiça]
 25 Mariana uma proposta que ela me passou?... me passou, o
 26 endereço, o telefone de outro dentista, que é amigo
 27 desse que tá lá::.. pra mim fazer particula:r... só
 28 isso, e outra esse doutor Cristiano falou que só
 29 mexeria com-no-no-nos meus dentes se eu fizesse a
 30 cirurgia (1.5) que é essa cirurgia de maxilar.... <foi
 31 essa a proposta que você me fez>
 32 (5.5)
 33 Cláudia então se a senhora fizer a proposta de continuar o
 34 tratamento
 35 (2.5)
 36 porque...na verdade..>/igual eu falei com vocês/< vo-
 37 vocês não querem, tipo assim... ela só quer que retire
 38 o aparelho e que vocês devolvam o dinheiro, isso não é
 39 possível?=
 40 Ivone =pois é, olha só, um aparelho, ele é-ele não tem, ônus
 41 nenhum. ele colocado, ele é gratuito, o que paga é a
 42 manutenção. certo? Então pra tirar o aparelho, >se ela
 43 não quer continuar o tratamento, quer tirar o
 44 aparelho< ela vai ter que pagar por esse aparelho
 45 (1.5) né? então não tem porque devolver, dinheiro
 46 sendo que ela tem que pagar pelo aparelho....
 47 Mariana eles querem que eu vou atrás do dentista que colocou o
 48 aparelho..
 49 Ivone entendeu?
 50 Mariana falou pra mim que::
 51 "ele que: ele é que tem obrigação de tirar o aparelho
 52 da minha boca porque ele não era cadastrado na
 53 empresa".
 54 Cláudia mas pera aí, se ela era cadastrada.
 55 se ela é uma cliente da <empresa>, da sua empresa, e o
 56 dentista-ela colocou o aparelho pela sua empresa...
 57 então=

- 04 01 Mário =com um dentista
02 [que não era cadastrado pela empresa?]
03 Ivone [isso aí, isso aí, eu não es]tou ciente, isso aí eu
04 não tô ciente, tá?..
05 Se existe [isso eu não sei
06 Mário [mas a reclamação dela=
07 Ivone = >só sei que ele trabalhava lá<=
08 Mário = é baseada nisso=
09 Ivone = só sei que ele trabalhava lá na clínica, isso aí eu
10 não tô ciente porque::
11 (1.5)
12 Mário Como é que ela[...]contrata=
13 Ivone >[porqu-eu]<
14 Mário =um serviço. de um profissional que ela, enten:de ser
15 da firma e ele não era da firma, entendeu?
16 (1.5)
17 Ivone >não mas ele era, ele trabalhava lá<, a odontológica é
18 dentro da empresa....ele trabalhava lá.
19 (2.0)
20 Mário mas ela acabou de falar=
21 Mariana = mas ele não era cadastrado
22 Ivone não, isso é o que ela tá alegando, é o que foi falado
23 pra ela.
24 (1.5)
25 Cláudia Você tem como comprovar isso?
26 Mariana não, >a secretária que me falou isso<, no dia que ela
27 me entregou a minha pasta (2.0) que:: não adianta
28 eu::eu ir contra a Climex, que eu tenho que ir contra
29 ele (1.5) porque ele não era cadastrado na empresa
30
31 Mário e:e-e de início porque que a senhora procurou ele?
32 (1.5)
33 Mariana porque ele era o:: ortodontista=
34 Mário = estava na lista lá? [dos cadastra]dos?
35 Mariana [é:: foi ele]
36 ele era o único ortodontista que tinha lá
37 Mário [que tinha na lista?]
38 Mariana [que mexia com aparelho]
39 Mário fornecida pela empresa?... Foi essa empresa que
40 forneceu a lista?.. e a senhora tem. essa lista?
41 Mariana não... lá não foi assinado nada, a não ser as minhas
42 promissórias que eles não querem devolver...
43 Mário quando a senhora contratou o serviço lá como é que
44 foi?
45 Mariana foi a min-minha empresa é que..fez contato com a
46 empresa deles
47 Mário ã.. a certo
48 Cláudia mas a senhora não tem um caderninho que consta todos
49 os que são cadastrados?
50 Mariana não
51 Mário não?
52 (1.5)
53 Mário e quem informou pra senhora que esse médico era
54 cadastrado de lá?
55 Mariana a empresa....a empresa onde eu trabalho.
56 (2.0)
57 Cláudia e vocês: (1.5) e você colocou-fez esse tratamento

- 05 01 aonde?...na Climex
 02 Mariana na Climex. Com o doutor Cristiano
 03 (3.5)
 04 Cláudia sobre isso vocês não têm nada a dizer?
 05 (2.5)
 06 Ivone ((tosse)) ela falou que foi, ele era de lá mesmo, isso
 07 eu sei, que ele era de lá... o:: dentista era de lá,
 08 por isso eu tava achando- alguém falou com ela que
 09 ele não era cadastrado, o motivo pelo qual eu não sei.
 10
 11 Cláudia ô Ivone, pois é, então, mais um motivo.
 12 se ele era cadastrado, vocês, que são de lá têm que
 13 responder porque como que ela tá pagando por um
 14 tratamento e o medic-o ortodontista vai ser
 15 transferido, mudou, e agora /ela não pode terminar o
 16 tratamento/?
 17 Ivone foi isso que eu acabei de falar, nós tentamos fazer
 18 todo tipo de acordo com e:la..
 19 ela foi lá várias vezes (1.5) pra fazer acor:do.
 20 Cláudia quais foram os acordos além de-desse?=
 21 Ivone =primeiro foi de continuar o tratamen::to
 22 (1.5)
 23 Mariana de[pois()]
 24 Ivone [não continu]ou::...segunda foi o de devolver pra ela
 25 os três meses que ela não havia feito manutenção,
 26 porque eu acho que não justifica ela ter feito
 27 manutenção. e eu ter que devolver o dinheiro pra ela.=
 28
 29 Mariana = mas <eu [não sou culpada]
 30 Ivone =[porque foi feito]
 31 Mariana <eu não sou culpada> d-do Cristiano não querer mexer
 32 nos meus dentes
 33 (1.5)
 34 Ivone entendeu? porque foi feita a manutenção, agora os três
 35 meses que ficou sem fazer manutenção, tudo bem?
 36 propor, né? a menina lá propôs devolver pra ela, mas
 37 todo acordo que fazia, não chegava a lugar nenhum.
 38 >num sei<, na verdade, /eu não sabia o que que ela
 39 queria/.
 40 Mariana ela só entrou no caso depois de três meses, porque
 41 eles vieram >me enrolando, me enrolando, me enrolando<
 42 aí eles me deram o telefone dela.... ela só entrou no
 43 caso depois de três meses,... mesmo assim o acordo que
 44 ela queria fazer comigo >é esse<, ela ligou para o
 45 dentista na minha frente, aí ele falou com ela que não
 46 iria mexer, de jeito nenhum.. me deu o telefone de um
 47 amigo dele, que era pra mim procurar ele, para fazer
 48 par-ticular... mas eles não iam assumir
 49 responsabilidade nenhuma, ia ser por minha conta (1.5)
 50 e o doutor Cristiano falou que só mexia depois que eu
 51 fizesse a <cirurgia>.
 52 (4.0)
 53 Cláudia então peraí, você tá querendo, a devolução das:: seis
 54 parcelas, é isso?
 55 Mariana nove parcelas e tirar esse aparelho da minha boca.
 56 (2.0)
 57 porque uma vez eu fui com a boca desse tamanho lá, e

06 01 esse: doutor Cristiano não quis nem-nem por a mão,
 02 falou que não iria por a mão de jeito nenhum (1.5) aí
 03 tive que ficar tomando antibiótico para desinflamar,
 04 <tá todo solto esse aparelho>..nos:::a
 05 (1.5)
 06 Cláudia / () em dobro, né?/ ((os mediadores falam bem
 07 baixo um com o outro))
 08 Mário /O que que a gente faz?/
 09 Mariana causa vários problemas, nos:::a
 10 (8.0)
 11 eu não posso me alimentar, tudo eu vou fazer, minha
 12 mãe tem que fazer minha comida separada, porque não dá
 13 pra comer a mesma comida que eles comem, devido a esse
 14 aparelho, que machuca de-mais:
 15 (1.5)
 16 Mário então quer dizer que, resumindo a história, a senhora
 17 (1.5) é:: a-a empresa da senhora fez um contrato....
 18 com essa::
 19 (2.5)
 20 Mariana Climex
 21 Mário Com essa climex...e a senhora foi (1.5) utilizar os
 22 serviços... começou a (2.5) a ir ao dentista e tal...
 23 foi.. colocado o aparelho e depois.... o aparelho
 24 começou
 25 (3.0)
 26 Mariana ele foi mandado embora
 27 Mário ele foi mandado embora aí
 28 (4.5)
 29 Cláudia ele foi mandado embora?
 30 E vieram outros=
 31 Mariana = foi substituído por outro..[..que não quis mexer
 32 Cláudia [e esses outros não
 33 quiseram assumir?
 34 Mariana aí esse que tá não quer também, que é o doutor
 35 Cristiano
 36 ((os mediadores saem para chamar um advogado para
 37 tomar o lugar deles))
 38 Rui senhoras e senhores, bom dias. E a senhora?
 39 (2.0)
 40 Rui Climex ou Crimex?
 41 Ivone /Climex/
 42 Rui Climex? Clínica Climex?
 43 Ivone Climex
 44 Rui Climex?
 45 (1.5)
 46 Rui quem é a preposta?
 47 Ivone eu
 48 Rui a senhora é a preposta?... E a senhora?
 49 Mariana ()
 50 Rui o que a senhora quer dizer a RESPEITO?
 51 (1.5)
 52 qual a sua pretensã::o, né?
 53 Mariana ô, o que eu quero, é só que:: eles tira aparelho e
 54 devolve o que eu já dei =
 55 Rui =mas eu quero o seguinte, eu quero que a senhora
 56 relate >por gentileza< os fatos, com brevidade, se
 57 possível, só para eu me inteirar, né?.. sobre o que

07 01 aconteceu... sendo possível vamos tentar aqui um
02 acordo ..para resolver o problema, né?
03 Mariana a empresa onde eu trabalho, fez um contrato com a
04 Climex.. aí nisso eles passaram pra gente uma
05 carteirinha, que a gente tinha direito a: odontologia.
06 aí eu fui, fiz um tratamento,é: coloquei o aparelho,
07 tava indo >tudo< legal, não foi me passado que eu
08 precisava de uma cirurgia <nem nada>, só que eu
09 precisava tirar o freio, >só isso<. o dentista colocou
10 o aparelho.. aí tava indo legal, tava fazendo
11 manutenção. aí quando foi em fevereiro foi a última
12 vez que eu fiz a: manutenção.. em março ele não estava
13 mais no-no consultório porque ele havia sido mandado
14 embora... aí eles contraram outro dentista, que o
15 doutor Cristiano.. aí ele me examinou...não falou
16 nada, me mandou voltar pra casa, tornou marcar pra
17 mim. Quando eu voltei, a minha pasta já estava em cima
18 da mesa porque a menina falou pra mim que ele não iria
19 mexer mais...no meu caso, que o meu caso era muito
20 complicado, e que eu não havia extraído den:te...aí
21 tá. ele não ficou, marcou pra mim de novo, voltei e::
22 o Cristiano me examinou, riu na minha cara=
23
24 Rui =/Cristiano é o segundo dentista?/
25 Mariana é. riu na minha cara, chamou a dentista ao lado.. e
26 falou que não pegaria o meu caso de forma alguma?....
27 que o meu caso era muito complicado.. aí eles
28 começaram, a conversar, numa sala.. aí voltou e falou
29 pra mim
30 "Mariana, infelizmente o seu caso eu não pego....
31 o seu caso é <extremamente> cirúrgico, não foi te
32 passado isso?"
33 >e eu falei<
34 "não, não foi"...
35 é:::
36 "eu não vou pegar o seu caso"...
37 e aí nessa hora eu fiquei nervo:sa, com ele, e tal
38 Rui ou,seja, ele não continuaria o seu=
39 Mariana =tratamento.
40 Rui O tratamento
41 Mariana isso. E eu falei pra ele
42 "mas porque eu pago e tal"
43 e:::
44 "eu tenho um contrato com a Climex",
45 aí ele virou pra mim e falou que não tinha ninguém que
46 obrigava ele a, continuar o meu tratamento.
47 >a tá<, depois eu comecei a entrar em contato com a
48 Climex, aí eles me passam o seguinte, que:: o
49 Cristiano só continuaria o meu tratamento se eu
50 fizesse a cirurgia... por minha conta (1.5) e aí ele
51 ainda falou pra mim que essa cirurgia
52 "não custa mais de dez mil"
53 (2.0)
54 e aí tá, aí >continuan:do o acordo<.. aí eles fizeram
55 um acordo comigo para mim fazer a cirurgia e depois
56 continuar o tratamento.. aí me deram o telefone de um
57 amigo desse Cristiano, pra mim continuar o tratamento

- 08 01 particular... e isentar a Climex de tudo, né? Ou então
 02 eu assinaria um: termo de responsabilidade.... aí eu
 03 conversei com ela há três meses atrás, e eles não me
 04 deram decisão nenhuma.. fui até o dono da Clínica, ele
 05 <me enrolou>, mandou eu aguardar... e isso eu já tô
 06 aguardando tem um mês já.. e eles não entram em
 07 contato comigo... não quer continuar, minha boca
 08 inchou, fiquei sem alimentar, fui lá pra eles tirarem
 09 o ferro que tava machucando e ele falou que não iria
 10 mexer. que se eu quisesse fosse em outro dentista que
 11 também não quis tirar, não quis nem-nem olhar... então
 12 tudo que eu queria é que eles tirassem o aparelho....
 13 e me devolvessem o meu dinheiro.. já que eles não
 14 querem continuar /o tratamento/...
 15 Rui /tá certo/ (1.5) a senhora, nunca fez tratamento
 16 odontológico, segundo, o seu processo, né?
 17 Mariana arrã
 18 Rui tendo pago nove parcelas de sessenta e dois reais e
 19 cinquenta centavos... sendo as três primeiras,
 20 diretamente em sua conta e as demais com desconto em
 21 folha de pagamento... só que a senhora, já está cinco
 22 meses sem atendimento.. devido à substituição de
 23 dentista, não é?...O primeiro dentista colocou o
 24 aparelho ortodôntico em 19 de julho do ano passado..
 25 e daí em diante, foi negada a >continuidade do
 26 tratamento, sob alegação< de que o primeiro dentista,
 27 havia agido, de forma errada... assim a senhora está
 28 requerendo a devolução da quantia /paga/?
 29 Mariana na verdade eu pago sessenta e dois e cinquenta
 30 enquanto outras pessoas pagam quarenta e cinco.. não
 31 sei porque isso... pra mim é sessenta e dois
 32 (1.5)
 33 Rui a senhora quer fazer uso da palavra?...
 34 Ivone não eu =
 35 = a senhora confirma os fatos? altera?..O que que a
 36 senhora tem a dizer=
 37 Ivone =eu não vou confirmar porque, coisas que ela conversou
 38 com o dentista eu não presenciei, muito mesmo com o
 39 dono da empresa=
 40 Rui A senho[ra.é proprietá]ria da clínica?
 41 Ivone [não presenciei]
 42 Ivone não eu sou apenas preposta, aqui está minha carta de
 43 preposição.. então é o sequin:te, o que-até onde eu
 44 sei..>quando ela me procurou< realmente, até onde eu
 45 sei, é que nós tentamos fazer acordo com ela de todas
 46 as formas... ela não aceitou.. inclusive o próprio
 47 dentista, que eu esqueci de relatar no início, o
 48 próprio dentista que a atendeu. queria dar
 49 continuidade ao serviço, <ela não quis../ela também
 50 não quis..com ele ela não quis/>... né? era o doutor
 51 Cledir, ele saiu da clínica porque ele teve que fazer
 52 um curso fora do Brasil...foi por isso é que ele saiu.
 53 Mas ele retornou, ele ia, fez o curso e voltou:
 54 (1.5)
 55 Mariana >já vem com a mesma história<
 56 Ivone ela não quis continuar com ele também <tentamos>
 57 é=fazer um acordo com ela, devolver para ela o

- 09 01 dinheiro dos três meses <que ela não fez manutenção>..
 02 porque >eu acho o seguinte<, se eu coloquei um
 03 aparelho, e ele precisa de manutenção, porque o
 04 aparelho é gratuito mas a manutenção não..o dentista
 05 cobra por ela.. então se ela fez a manutenção num
 06 determinado período, não tem porquê eu devolver o
 07 dinheiro pra ela porque foi feita a manutenção...
 08 agora os três meses que ela não fez, a gente propôs
 09 até devolver o dinheiro pra ela na época. só que <todo
 10 o acordo que fazia> ela não queria.... tudo...acho que
 11 o negócio dela era vir aqui mesmo .. porque tudo que
 12 gente fazia ela não queria ((fita
 13 acabou))
 14 Ivone ()pra ela, porque a gente ia resolver da melhor
 15 forma possível (1.5) só que também ela não
 16 quis:....por isso é que estamos aqui nesse impasse.
 17 Mariana posso falar?
 18 (1.2)
 19 Rui /pois não/
 20 Mariana no começo, quand-quando ele foi mandado embora, no
 21 outro dia el-ele ligou realmente comigo.... ligou, pra
 22 todos os pacientes dele.. falou que ia dar
 23 continuidade ao tratamento sim... e que:: ele havia
 24 saído da::da clínica por vários motivos (1.5) eu
 25 liguei para Climex e perguntei pra ela como é que ia
 26 ficar?...é-essa Kátia /que é a: secretária lá/ falou
 27 pra mim que de jeito nenhum... que:: ele não podia
 28 continuar o tratamento, não, porque eu já tin-tinha
 29 feito na Climex.. então era na Climex que ia teminar
 30 meu tratamento.
 31 (1.8)
 32 e:: em questão dela ter feito. proposta >pra mim<, ela
 33 fez sim.. de eu ir em outro dentista, mas por minha
 34 conta.... e:: de devolver-devolver os três meses
 35 sim... e:: só que eu-eles não iam tirar o aparelho..
 36 que eu fosse atrás do dentista que havia sido mandado
 37 embora
 38 (1.6)
 39 Rui tá certo. Oh-a >antes de mais nada< eu pergunto..da
 40 devolução de <três meses> de manutenção?... em
 41 valores?=
 42 Ivone =isso foi na época, né? que ela teve lá e nós tentamos
 43 fazer o acordo
 44 Rui tá. em termos de valores seria qual?
 45 (1.2)
 46 Ivone o que ela paga de manutenção, parece que é sessenta e
 47 dois reais e cinquenta por mês.. né?..então seria o
 48 valor qu-ela que ela pagou:... que na verdade, nem
 49 tava sendo descontado dela isso.. a-a empresa lá nem
 50 tava /descontando dela/
 51 Rui então..>eu perguntaria a senhora assim< a senhora está
 52 requerendo ao-a devolução da quantia paga?
 53 a senhora me disse que pagou?
 54 Mariana /nove parcelas/
 55 Rui nove parcelas... e esse dinheir-e a Clínica admite
 56 devolver três, é isso?
 57 Ivone não, eu não estou fazendo acordo nenhum hoje

10 01 >igual eu falei com ela<
 02 "hoje eu não faço acordo nenhum".
 03 isso foi na época que ela esteve lá e conversou:... a
 04 proposta que nós fizemos para ela. na época..
 05 e ela não aceitou.
 06 agora <ho::je> eu não tenho acordo nenhum /pra propor
 07 pra ela....
 08 eu não estou autorizada a fazer nenhum acordo /hoje/
 09 Rui tá. olha, a autora alega que:: tratava com um
 10 dentista..certamente funcionário da sua clínica, né?
 11 Ivone é.
 12 Rui e que: num dado momento esse dentista se desvinculou
 13 Ivone /saiu/
 14 Rui da clínica. e:: os que sucederam...não quiseram
 15 continuar o tratamento, é isso mesmo?
 16 (1.2)
 17 Ivone isso é o que ela fala >como eu estou te dizen:do<
 18 entre dentista e paciente.. eu num:: presenciei nada..
 19 /nem sei do que se trata..
 20 Rui a senhora [como prep-]
 21 Ivone [porque pra mim] ele não disse isso. nada
 22 disse
 23 Rui tá. mas a senhora como preposta <funcionária que está
 24 na defesa>.. dos interesses da clínica.. poderia muito
 25 bem, >não é?< a essa altura ter conhecimento? do que
 26 realmente aconteceu?.. porque isso para desleite da
 27 causa.. é fundamental (1.3) a gente precisa
 28 identificar aqui se é o consumido:r? que abandonou a
 29 causa?.. ou se foi o consumidor que-que::... teve a sua
 30 situação..é::... é::, como eu direi? teve a sua
 31 situação complicada, não é? Em razão de um tratamento
 32 que se iniciou:: e que não poderia ser
 33 concluído...por algum defeito de exa:me ou parecer::
 34 ou alguma coisa que esteja ligada a parte técnica..do
 35 tratamento../precisava ter. a exata noção do que
 36 aconteceu/.
 37 na ótica do consumidor..ela fala que::... o-os dentistas
 38 não quiseram dar continuidade=
 39 Ivone =até [onde eu sei] ela não quis continuar com a gente
 40 Rui [a senhora:]
 41 Mariana não, você sabe que ele não quis.
 42 você conversou comigo. /isso/
 43 Ivone ele falou
 44 "eu faço o [tratamento de:la]=
 45 Mariana [me deu o telefone]
 46 =a partir do momento que:"
 47 Ivone >porque é o seguinte< ela quis jogar em cima da gente
 48 uma cirurgia... que... é.. tem que fazer::
 49 [é um proble::ma!]
 50 Mariana [não quero jogar]na::o!
 51 Ivone /então/ ela tem que fazer não tem nada a haver com o
 52 aparelho.... não foi aparelho que causou::... o
 53 problema dela. é problema de o::sso que tem de ser
 54 tira::do.. então ela queria que a gente assumi:sse
 55 essa cirurgi:a.. /nós não podemos assumir/=
 56 Mariana =não quis
 57 Rui mas ela não está falando isso

- 11 01 Ivone não, eu estou falando. Quando. tentamos fazer o acordo
 02 com e::la,né? Então isso a gente não podi:a.. o
 03 problema do: dentista com ela foi e:sse porque ela
 04 queria jogar [isso/para ele/]
- 05 Rui [>então.Ta< o::]lha..nós estamos aqui em
 06 audiência de conciliação..não é?..e:: diz a lei nesse
 07 momento. que as partes se aproximassem.. para que::
 08 houvesse uma solução amigável.... viu?.. Vocês estão
 09 brigadas?
- 10 M.e Iv. nã:::o.
- 11 Rui querem fazer acordo?... mas eu acredito que talvez..
 12 encerrando-se o processo nesta oportuni:de.. seria a
 13 melhor so:lução....imaginem porque?... ora, a autora
 14 procurou a clínica.. /desejosa de fazer/ o tratamento,
 15 né?
- 16 Ivone /é/
- 17 Rui agora:...imagina. ela foi rec-recebida por algum
 18 profissional?....
- 19 Ivone com [certeza]
- 20 Rui [o profi]ssional. <certamente>... tinha o seu
 21 parecer >escrit<-ó::
 22 "nós vamos::nós vamos: fazer o seu tratamento
 23 dest..desta forma.vamos fazer isso e aquilo?"
 24 ...né?..Ta. muito bem. O:: tratamento foi iniciado...
 25 um profissional a atendeu.. e no curso do
 26 tratamento... segundo a autora.. os dentistas, os
 27 profissionais, que sucederam.. >/aquele/< que. a
 28 atendeu. inicialmente?... dizem a ela
 29 "olha..eu não vou fazer o seu tratamento?... porque-u-
 30 eu tenho um impedimento de ordem técnica?"....
 31 quer dizer.. o-o:: profissional que-o:: antecedeu?
 32 ele. sequer poderia ter dado início.
 33 (2.5)
- 34 estaria configurado aqui de alguma forma? e não há
 35 aqui nenhum breve momento? Quero expor uma situação,
 36 né? parte do que aconteceu entre vocês...
 37 estaria configurado aqui um ato talvez até ilícito..
 38 se ela dá início? sendo um profissional? da mesma
 39 clínica? Depois fala
 40 "eu não vou dar continuidade porque não tem condições
 41 técnicas"
 42 (2.0)
- 43 não é verdade?
 44 então, eu-eu quero convocar vocês duas aqui para
 45 >tentar< alguma coisa e solucionar a ques:tão?..mesmo
 46 porque.. se o juiz que for julgar o processo,
 47 entender, /que/, no curso do processo, que, para
 48 desleite.. da questão. ele precise se valer, de algum:
 49 laudo técnico a respeito? esse processo nem terá
 50 /fim/.... quanto mais vocês eternizarem essa situação
 51 pior pra vocês.. /acredito/.
 52 é interessante, do lado da consumidora? Porque:
 53 >acredito< que a esse momento ela deve estar com
 54 desconforto muito gra:nde? aparelho no início,
 55 tratamento que não foi cumprido... deve ter-a senhora
 56 deve estar sofrendo algum do::res,né? desconforto, por
 57 outro lado pra clínica? Pelo menos nunca vi >até o

- 12 01 momento< nada... /aqui no juizado/.. que envolvesse a
 02 clínica Climex...né? deve gozar de uma imagem
 03 idô:nea.. respeito:sa?
 04 vamos então.. encontrar essa solução aqui. porque eu
 05 acho que é melhor pra vocês.... se há um tratamento
 06 que não podia ser feito? ou que deu errado?
 07 Angela >/da licença um minutinho/< o senhor quer um
 08 salgadinho? ((rindo))
 09 Rui não, não
 10 Rui que foi iniciado e que não deu certo? se outrora era
 11 desejado entre vocês? nada as impede de soluciona::r
 12 aqui, não é? aposto que também, fugiu ao controle da
 13 própria clínica (1.3)não é? então vam-queru convocar
 14 vocês duas o que que a gente pode fazer?
 15 ...
 16 Ivone olha, eu acho melhor=
 17 Rui = só os três..a senhora não me venha com a proposta de
 18 <três meses> que já foi rejeita:da
 19 Ivone não.eu não tenho proposta nenhuma, nem dos três
 20 ...
 21 Rui a senhora não tem nenhuma?
 22 Ivone não.[>não tô autorizada a fazer nenhuma<]
 23 Rui [a senhora acredi:ta?....] a senhora acredita que
 24 a clínica ((rindo) tenha agido.. no:: estrito.. limite
 25 do seu dever::?
 26 e que: não poderia.. em momento[nenhum rever?]
 27 Ivone [na:o na::o..] não.
 28 isso é o que eu quero. eu não tenho proposta nenhuma,
 29 porque eu não fui autorizada a fazer? mas assim=
 30 Rui = nada impede também [da senhora..]liga::r
 31 Ivone [não impede]
 32 Rui vamos tentar aqui. a senhora liga para o geren:te ou
 33 pro proprietário >e diz ó<
 34 "nós estamos em audiên:cia"?
 35 Ivone eu gostaria que marcasse uma nova audiência para
 36 gente.. olhar <com mais cal:ma>, verificar todos os
 37 fatos.
 38 é-é, pegar <provas:>.. de tudo isso que ela acabou de
 39 dizer, também.... /provas de/... né? Pra uma nova
 40 audiência pra a gente: >tentar entrar num acordo<.
 41 não quer dizer que a gente não queira fazer acordo.
 42 não está descarta:do a possibilidade da gente fazer
 43 acordo, na:o.
 44 só que hoje >eu não estou autorizada a fazer esse
 45 acordo<... e é por isso que eu queri:a >se pode< ser
 46 marca:do uma nova audiên:cia. pra a gente colha
 47 provas, né? Pra que a gente possa... fazer da melhor
 48 forma possível? sem prejudicar nenhuma das partes
 49 Rui /tá certo/..a senhora. como autora. tem alguma
 50 proposta. a ser feita em audiência? Para que. consulte
 51 quem de direito, a senhora faria isso em respeito a
 52 autora?
 53 Ivone /com certeza/
 54 Rui a senhora consultaria sobre a audiência? seu che:fe?
 55 seu gerente?
 56 Ivone hoje?
 57 Rui é

13 01 Ivone não, hoje, não
02 Rui não?.. /então/ realmente não há como. Sustentar.
03 nenhum acordo.viu? Vamos marcar a audiência de
04 instrução e julgamento. na próxima vez com o juiz
05 inclusive vai indiciar.. ta bom? pra que vocês venham
06 com o propósito. mesmo de con:ciliar:?.
07 mais vale um bom acordo >ou melhor< talvez um mal
08 acordo do que um acordo demorado,né? viu?
09 (2.5)
10 Rui Foi. marcado... uma boa tarde
11 Ivone boa tar::de
12 Rui tudo de bom pra senhora, viu?

ANEXO 3

Audiência de Negociação de Telefone Celular

01 01 Flávio ô Cristina, deixa eu te perguntar?
02 advogado de defesa não precisa, né?
03 Cristina ã?
04 Flávio a primeira: conciliação não precisa, né?
05 Cristina se o senhor quiser a gente pode chamar o defensor
06 público.
07 ...
08 Flávio eu gostaria
09 Cristina qual[>pera aí<]
10 Flávio [eu nun-nun:]
11 Cristina [qual que] é o valor?=
12 Flávio = eu nunca participei de::
13 Cristina não é, aqui o valor é um salário <mínimo>
14 (2.5) ((mediadora passa páginas do processo))
15 Cristina o senhor:: prefere?
16 Flávio eu gostaria porque eu não tenho a mínima noção de:
17 como é::>o encaminhamento< =
18 Cristina =é. aqui a primeira audiência é uma <tentati:va de
19 acor:do>. Tá? aqui o senhor não precisa, não é
20 obrigado a fazer nenhum acor::do.. >caso< o senhor
21 queira o senhor faz, senão, não tem-não é obrigado,
22 eu vou: aqui tem uma sala de defensor público, eu
23 posso tentar ver se (ta lá)=
24 Flávio =se-se der pra vir um defensor público /eu prefiro/
25 Cristina /prefere?/
26 ((ouve-se barulho de outras audiências))
27 ((intervalo longo não marcado))
28 Cristina tá aqui? tá? se-será que ele vai demorar?
29 ((para um funcionário))
30 José vai entrar em uma audiência agora
31 (2.5)
32 Cristina então /vamos lá/
33 (21.0)
34 Cristina vamos começar?
35 (1.5)
36 Flávio é::eu adquirei esse telefone, na tellmax dia
37 dezesseis do oito de dois mil...um mês, dois meses
38 de uso é::ele já começou a: dar problemas, né?
39 <descascan:do> e:: o sinal caindo de uma forma que:
40 a ligação chega a cair... e aí eu cheguei na
41 tetrônica celular, que é uma autorizada da
42 Blóquia... e: coloquei ele pra conserto, né?..
43 ficou lá uns quinze dias úteis, mais ou menos.. eu
44 necessito de telefone por que-por dois motivos.
45 porque eu trabalho com telefone e porque eu sou
46 baiano, preciso falar com familiares na Bahia e
47 tal.. e: >necessito do telefone< né? e com dois
48 meses de uso o telefone começou a dar esses
49 problemas e tal, levei na tetrônica, disseram eles
50 que iam consertar o telefone, só que um mês depois

02 01 da tectrônica começou novamente a dar os mesmos
02 problemas.... né?.. e: tá aqui que eu coloquei aqui
03 que cinco meses depois que eu coloquei na
04 tectrônica eu levei com os mesmos problemas na
05 Paracell, que é outra autorizada da Blóquia
06 celular.... e:: com os mesmos problemas. dá pra:
07 (1.5) tá aqui, né? ((apontando o processo)) os
08 mesmos problemas ta aí /sublinhado/....que
09 consertou em uma? Cinco meses depois consertou na
outra, autorizada, que foi a Paracell.

10 Cristina a primeira vez o senhor levou na?
11 Flávio tectrônica celular
12 Cristina na tectrônica=
13 Maria = dia vinte e um de agosto, né?
14 Cristina dia doze:?.
15 Flávio doze [do três]
16 Cristina [de março?]
17 Flávio Isso.
18 Cristina de dois mil e um?=
19 Maria = e esse aqui vinte e um de agosto?
20 ((mostrando a nota do conserto))
21 Flávio vinte e um de agosto també:m
22 Cristina de dois mil
23 Flávio tá aqui. dois mil
24 (3.0)
25 ((folheando as notas de conserto))
26 e:: aí agora recentemente é:: eu perguntei um amigo
27 que faz direito na Puc /por eu faç-/>eu estudo na
28 Puc<, aí eu perguntei a ele, porque minha garantia
29 estava acabando. acabou agora dia dezesseis do
30 oito, dois mil e um. o meu telefone tava
31 descascando, tava com esses problemas >e tal<,
32 então eu perguntei a ele >porque eu entrei na
33 justiça?<... e perguntei se eu deveria colocar na
34 garantia porque senão eu ia perder a garantia e ia
35 acabar perdendo aqui também na: conciliação e: ia
36 ficar com meu telefone no prejuízo, aí eu botei pra
37 consertar aqui na Paracell. Que foi agora
recentemente

38 Cristina dia dezesseis de agosto?
39 Flávio dia dezesseis agora, né?
40 Cristina ã
41 Flávio aí eles consertaram o telefone. só que::.... não
42 tenho garantia que esse telefone vai ficar bom
43 (1.3)pelo motivo que eu coloquei... na Tectrônica e
44 voltou a dar os mesmos problemas >em menos de UM
45 ANO?<

46 Cristina depois: do dia dezesseis de agosto já começou a ter
47 algum problema?
48 depois que voltou des-desse [último conserto?]
49 Flávio [o sinal dele não] é
50 bom de forma nenhuma. O sinal-tem até uma
51 reportagem que saiu na Veja que eu achei
52 interessante.. ((passando páginas da Revista))
53 Maria essa é a mesma daquela ali?
54 ((advogado e reclamada olham as notas de conserto))
55 Roberto não. é uma outra

03 56 Antônio daqui é outra
57 Roberto você teve na Paracell duas vezes e na Tetrônica
três?
01 Flávio foi na Tetrônica três.
02 essa aqui é uma reportagem que saiu na Veja
03 Cristina pera aí, vamos ver
04 Flávio que:: falando desse telefone..desse telefone que:
05 tá com uma série de problemas e tal.e eu achei
06 interessante aqui falar:
07 "que a própria Blóquia admite que teve problemas
08 técnicos com o trinta e oito setenta"
09 Cristina ok
10 Flávio /que é o caso desse telefone/=
11 Cristina =então me fala o seguinte.. é-é-é.. o senhor tentou
12 quantas vezes?
13 vamos lá? Tem uma aqui do dia dezesseis de agosto
14 de[sse a:no?]
15 Flávio [nessa pri]meira vez aqui eu::=
16 Cristina =a primeira vez foi qual?
17 Flávio a primeira vez.. foi >vinte e um de agosto<
18 Cristina vinte e um de agosto de dois mil?
19 Flávio de dois mil.foi cinco dias depois que eu adquiri=
20 Cristina = o senhor adquiriu foi quando?
21 /deixa eu ver aqui/ ((olhando as notas))
22 Flávio dia dezesseis do oito
23 Cristina tá bom.... opa desculpa... dezesseis de agosto, dia
24 vinte e um. cinco dias depois teve um problema e
25 depois? ... qual foi a outra?
26 ...
27 Flávio depois foi recolocação de parafuso... porque. Teve.
28 parafuso solto no telefone =
29 Cristina = dia nove do qua:tro? ((olhando as notas))
30 Flávio (1.2)
31 Cristina ã?
32 (1.8)
33 Flávio reprogramação de ()foi dia onze do oito.... de
34 dois mil e um (1.5) /dia/ onze do oito não. Foi dia
35 vin:te e cinco do oito de dois mil
36 ...
37 Cristina vinte é cinco:::?
38 ...
39 /onde é que ta/
40 (1.5) ((olhando as notas de concerto))
41 Cristina tá::: ((olhando as notas))
42 (5.5)
43 Cristina /tá/.então vamos ver o seguinte.vamos ver.o senhor
44 comprou no dia dezessei::s, teve um proble::ma no
45 dia vinte e um:, depois, voltou a ter um
46 <pro:blema::>? //pera aí, data de emissão?//
47 ((consultando as notas)) (1.5)
48 dia onze do oito:?
49 Flávio é porque eu pedi essas vias... é:: agora
50 recentemente. deve tá aqui embaixo.
51 ((mostrando a nota))
52 (1.2)
53 Cristina isso. dia dezesseis do oito. />deixa eu por aqui
54 pra gente saber/<... /dia vinte e cinco do oito/..

04 55 ((olhando as notas)) primeiro foi vinte e um do
56 oito, depois voltou dia vinte e cinco do oito,
57 depois dia nove do quatro de dois mil e um... opa.
01 Maria antes?
/doze de março/=

02 Cristina =do:ze de março, depois nove do quatro e agora
03 dezesseis do oito.

04 Flávio agora eu tenho uma reclamação desses documentos ai
05 porque a Tectrônica não foi verdadeira.. porque:
06 nesse dia vinte e um do oito ficou quinze dias
07 úteis lá.. eu até sublinhei as datas aí. porque
08 eles não colocam as datas. Eles colocam a data de
09 entrada e a da saída eles botam zero zero zero.
eles não..

10 Cristina ã?
11 Flávio apresentam a data da entrega do telefone, né?
12 Cristina sei
13 Flávio aqui, deixa eu te mostrar aqui (3.0)
14 ((mostrando as notas))

15 Flávio telefone entrou dia doze do três..
16 botou até aqui seis dias úteis com C.
17 interrogação porque não é verdade, isso aqui ficou
18 mais de quinze dias úteis=
19 Cristina =ficou mais de quinze dias?=
20 Flávio =eu cheguei a ligar pro Procon eles me informaram
21 que::...é:: com mais quinze dias se eles não
22 entregassem meu telefone que eu entrasse com
23 processo e tal..aí com quinze dias eles entregaram
24 só que eles justificaram que não deu tempo para o
25 conserto total do telefone,né?

26 Roberto na Tectrônica nova que você levou? ou na-na-na
27 antiga:? da-da=
28 Flávio = na antiga=
29 Flávio foi na antiga
30 Roberto da Bias Fortes?
31 Flávio na Bias Fortes
32 Maria mas na época foi..
33 Roberto mas na época=
34 Maria =/conseguiu, né? foi consertado/
35 Cristina >deixa eu ver< aqui. então vamos ver o seguinte.. o
36 senho:r. entrou aqui no juizado pretendendo o quê?
37 Flávio eu pretendo ou a devolução do meu dinheiro.. co:m a
38 correção monetária, né? ou a troca do meu celular
39 num aparelho que seja.. bom, né? que pres:te.
40 Porque eu não vou comprar um aparelho e:: ficar mês
41 a mês indo na..na autorizada pra conserto. eu não
42 tenho tempo, né? é:: eu acho que é um
43 constrangimento.. grande demais. dor de cabeça,é::
44 nervoso e tantas coisas que você passa lá na
45 autorizada..né? e:: sei lá..o prejuízo que eu tive
material e moral também, né?

46 Cristina o que que:: quem poderia..
47 a senhora gostaria de começar?

48 Roberto bem, no meu caso.é:: eu estou sabendo.. dessa
49 situação agora. é:: e a gente normalmente nesses
50 casos a gente recorre realmente às autorizadas..
51 porque são elas é que são as representantes do

05 52 fabricante e caso quando o aparelho apresenta algum
53 defeito a gente leva eles ou pra solucionar o
54 problema ou pra resolver, é:: trocar o aparelho do
55 cliente ou o que for. >Porque< infelizmente a gente
56 fica-nós os logistas a gente fica nas mãos
57 deles.>porque eles são< a Blóquia tem os seus
01 representantes no caso aqui a Paracell e a
02 Tetrônica nomeados os representes da Blóquia..né?
03 e a gente fica dependendo deles para uma situação.
04 >na época não nos foi passado< você levou direto?
05 Flávio levei
06 Roberto tem certeza que levou direto para autorizada? Levou
07 direto pra autorizada e a gente fica na eminência
08 que a autorizada resolve
09 Cristina certo
10 Roberto <não resolvendo> a ge:nte: realmente não sei o que
11 que:: o que que eu poderia ajudá-lo a não ser
12 contactar a Blóquia que já tá aqui? se ela não
13 tivesse sido chamada eu ia pedir a presença dela?
14 pra gente ver com eles o que é que é >realmente<
15 que poderia ser feito pra atendê-lo /nisso aí/.
16 Maria >na-não< em termos de-de-do apare:lho, em virtude
17 de ter ido vá:rias vezes na assistência técnica e:
18 apesar de serem.. é:: defeitos vamos dizer assim::
19 não tão graves que fosse motivo de ter de
20 substituir imediatamente, né?
21 Cristina sim
22 Maria porque quando a autorizada detecta que é defeito
23 grave de fábrica elas mesmo fazem troca: >sem
24 prejuízo< mas no caso não foram isso, ele foi lá
25 várias vezes.eu tenho autorização.posso fazer no
26 caso a troca.
27
28 Cristina uma [troca por outro celular::]=
29 Maria [troca por outro apare:lho]
30 Cristina = porque a gente tá vendo que foram cinco ve:zes,
né?
31 Flávio isso
32 Cristina cinco ve:zes::, que o:: senhor Flávio foi lá::.
33 Maria então essa parte assim: a-a-a empresa: entende
34 essas coisas,né?
35 Cristina isso
36 Maria de ter ido várias vezes
37 Cristina /lógico/
38 Maria e não ter ficado satisfeito com serviço..então, no
39 caso a gente poderia fazer a troca...agora. em
40 termos. tem mais pedido, né? de-de-de=
41 Cristina =primeiro vamos resolver um. a blóquia se
42 comprometeria a trocar o aparelho dele?
43 Maria sim. a gente poderia fazer uma troca.
44 Cristina poderia fazer uma troca
45 Maria agora..esses outros pedidos... é-é=
46 Cristina = >pera aí< então vam-vamos ver em partes=
47 Maria ã?
48 Cristina =porque às vezes a gente vai falando.
49 Maria /não, claro/
50 Cristina é-é ela se compromete a trocar pro senhor...tá::?

06 51 vai te dar um aparelho no::vo que não vai dar
 proble::ma
 52 Flávio em relação à garantia desse aparelho? que cê tá:
 53 trocando?
 54 Maria olha, é:::..//>geralmente assim</ quando: há:
 55 troca.. de apare:lho. quando se é autorizado a
 56 fazer essa troca também, a garantia não é de um
 57 ano, é de três meses../de troca/...posso de repente
 01 tentar ver com São Paulo se eles liberariam algum
 02 documento que desse um ano para ele. porque a
 03 princípio. sei que são três meses..né?.../eu
 poderi/
 04 Cristina então vão ver. quando o senhor veio aqui parece que
 05 tava preocupado com essa garanti:a, né?
 06 Flávio é lógico
 07 Cristina ele tá preocupado com a garanti:a /(disso)/. então
 08 a senhora tá falando que poderia:..ela te daria um
 09 telefone novo e: vamos ver. Conseguiria um ano=
 10 Maria =um ano pra ele
 11 Flávio pra mim eu aceitaria essa proposta se: é:: no caso
 12 conseguisse esse ano.
 13 Cristina esse ano
 14 Flávio é:: Senão eu preferiria a devolução do dinheiro
 15 mesmo=
 16 Cristina é
 17 Flávio = e com correção monetária... pra mim seria mais
 18 vantagem
 19 Cristina então, vamos ver o seguinte com o senhor. essa
 20 proposta dela <de te dar um aparelho novo?, com a
 21 garantia de um ano>? é: o senhor fica satisfeito?
 22 Flávio eu acho que:::..eu não tô aqui pra discutir com
 23 Bló:quia nem com Tellmax. eu acho que eu não quero
 24 nada em cima de vocês eu só quero o meu direito de
 25 consumidor de comprar um aparelho e::
 26 Roberto Exato
 27 Flávio tá funcionando normalmente=
 28 Cristina =lógico
 29 Flávio então eu não tô aqui pra:::..pra mim tá ótimo.
 30 trocando meu telefone e me dando um ano de
 31 garantia, o telefone servindo pra mim tá excelente.
 32 não precisa de:::../mais alguma coisa/=
 33 Cristina =a senhora quer: uns cinco minutos, dez minutos
 34 para ligar pra São Paulo?
 35 Maria >quiser já ligo agora<. é só pra::
 36 Cristina então ótimo. a gente.... fica aguardando... e deixa
 37 um consumidor feliz::
 38 Flávio /é/
 39 (1.3)
 40 Cristina aí amanhã se tiver um outro modelo o senhor compra
 41 de novo a Blóquia?
 42 ((Todos riem))
 43 Cristina tem que prometer [é i:sso aí::!]
 44 Maria [vai lançar:] vai lançar mais um
 45 modelo, heim? ((rindo))
 46 Cristina aí ó!
 47 Roberto tá vendo?=
 48 Maria = prepare-se[porque tem modelo novo]

07 49 Roberto [já tem modelos novos?] ((rindo))
50 Cristina cada dia diminuindo?
51 Joana /mais, né?/..
52 Maria agora é a intenção. né? ((rindo))
53 Cristina eu acho que o dela é menor que o seu
54 Maria é
55 Cristina aí!
56 Flávio depois de ler essa reportagem é que eu:
57 Cristina ã?
01 Flávio pensei no meu caso. porque aqui ó
02 "a situação chegou a tal ponto, em que alguns casos
03 a Blóquia, tem oferecido no lugar das peças
04 defeituosas o seu mais recém modelo, batizado
05 sessenta e dois setenta"..
06 acho que é o aparelho que: parece não dar problema,
07 né?
08 (1.5)
09 Roberto é não tem=
10 Maria =vou ver se consigo esse aí
11 Cristina aí ó!
12 (7.0)
13 Joana é::
14 Cristina vê se você consegue esse e mais um ano de
15 garantia?... gentileza?
16 (6.0) ((Maria sai para telefonar))
17 Joana como que chama a loja do senhor?
18 Roberto Tellmax
19 Cristina Tellmax
20
21 Flávio >agora<. eu tinha preferência.por exemplo. porque
22 esse aqui eu escolhi e ta:l. eu tinha preferência
23 por escolher o aparelho, >assim< porque são vários
24 modelos vermelho, azul, cinza. entendeu? eu tenho
25 preferência da cor do aparelho
26 Cristina da cor. é: >mas< eu acho que:..vamos ver com ela
27 ali.. acho que só o modelo não teri:a:.....
28 Roberto é:: a cor eu não sei. porque a Blóquia manda parece
29 que manda aleatório.eu participei de uma outra
30 audiência justamente com o mes:mo problema. parece
31 que é um problema eletrônico desse telefone.
32 algumas pessoas chegaram realmente a entrar: no
33 caso dele é a segunda pessoa que nos chama..
34 parece que a moça: >foi até essas mesma que estive
35 no dia<. é::: aí já não depende dela, depende da
36 Blóquia e a Blóquia manda aleatoriamente.. parece
37 que mandaria os grafites
38 Flávio prefiro vermelho
39 Cristina vermelho?
40 Flávio é
41 (21.0)
42 ((ruído de cadeira se arrastando e de outras
43 audiências))
44 Roberto pois é, tão grande né, cara? como é que pode
45 produzir, em tão larga escala /um produto/=
46 Flávio =é eu fiquei horrorizado quando eu li ess-
47 >porque eu li[recentement<
48 Roberto [essa matéria?

- 08 49 Flávio você leu essa matéria?
50 (1.8)
- 51 Roberto o comércio dele depois disso aí
52 Antônio nessa época ele ainda era vendido, né?
53 Flávio isso
54 Antônio hoje não usa mais[já foi já:()]
55 Flávio [foi::: quinze] de novembro que
56 saiu essa reportagem
57 Antônio é no ano passado, quando houve essa
01 reporta:gem?...a venda do celular caiu muito
02 Flávio >eu vou te falar uma coisa< é:: meus pais tem::
03 comércio.. e a pessoa que tem comércio e não dá um
04 produto que presta pro cliente?
05 (1.5)
- 06 o comércio seu vai-tender a cair.../né?/
07 Antônio muita gent-muita gente gosta de:le. porque é um
08 aparelh- ele não apresentou defeito na:: na linha
09 de produção <cem por cento deles>. mas <um grande
10 número>.. tem gente que usa até ho:je. tem há
11 anos.um, dois anos
12 Cristina às vezes é um ou outro né? /que:/ =
13 Antônio =esse não. esse até que teve maior número
14 Cristina é?
15 Antônio não foi todos, mas foi um número assim: acima do
16 normal... esse aparelho, o Blóquia zero nove nove
17 nove=
18 Cristina = vamos ver? O problema era qual?
19 Flávio o problema dele /é o seguin-/são vários. quer ver?
20 Flávio aqui ó? ((passa páginas da revista))
21 Antônio ele tem uma sé:rie de problemas
22 Flávio "problemas em série".
23 é::
24 "perda de memória, tinta cromada"
25 foi trocada duas vezes essa carcaça, ela descasca
26 >ela derrete na sua mão< essa tinta, né?
27 ((mostrando o telefone)) pane no viso:r, sinal
28 ruim:..você tá falando aqui ele cai ligação:::
29 >entendeu?<.. várias coisas
30 (2.3)
- 31 Roberto /é problema de placa dele/
32
- 33 Cristina aí ó! estamos resolvendo o problema e o senhor não
34 precisou do defensor?
35 Flávio é
36 Cristina viu?..que coisa boa!
37 ((Intervalo de alguns minutos não marcado))
38 ((barulho de outras audiências))
- 39 Roberto (...) a gente tava falando disso aqui ago?ra ()
- 40 Maria eu demorei porque é o seguinte co:mo o de praxe é
41 os três meses então eu tive que espe:ra::r
42 autorização e:::
43 Cristina vamos abrir aqui pra ela ()=
44 Maria = não. >é porque< tava quen:te ali fora
45 Cristina ã..é?
46 ...
47 Maria ã: a questão é a seguinte. ã:: eu consi:go o

09 48 oitenta e um seten::ta e esse modelo dois /esse
 49 modelinho aqui/
 50 Cristina que é o melhor?
 51 Maria É
 52 Flávio esse modelo aqui já saiu de linha, então /não
 53 fábrica mais/
 54 Maria é..é..seria esse modelo... é:: um ano de garantia
 55 Cristina ótimo!
 56 Maria eu consi:go pra você::, viu? /vai sair com a nota
 57 fiscal ()a gente entregaria para você/ agora
 01 ã:: o problema que a gente vai ter é o seguinte a
 02 Blóquia >agora nesse período< ela tá em balanço
 03 fiscal. então >geralmente< a gente pede assim:
 04 estipula um prazo rápido pra repor o aparelho. mas
 05 nesse caso eu queria se você não se importasse ()
 06 seria entregue o aparelho para você em vinte dias,
 07 só por garantia. eu acredito que a gente consiga
 08 chegar bem antes com esse aparelho para você. é só
 09 pra não dar problema porque como tá em balanço
 10 fiscal não está podendo emitir notas fiscais. e:
 11 vem no seu nome. a nota fiscal vem no seu nome.
 12 [então não pode sair]
 13 Flávio [vinte dias úteis] no caso?
 14 Maria não. Corrido
 15 Cristina Corrido
 16 Flávio Corrido, né?
 17 Maria é...mas eu acredito que chegue antes, né? mas só
 18 por garantia. Para não estipular dez dias e:
 19 atra:sa e não dá problemas para você... e:: a
 20 questão da cor eu não tenho como garantir qual cor
 21 que vem. provavelmente vem na cor grafite. mas essa
 22 questão >e-esse aparelho< ele também pode muda:r.
 23 que eu saiba ele também:pode::=
 24 Roberto = trocar a frente
 25 Maria pode trocar a frentezinha dele se você-quer
 26 vermelha, né?
 27 Flávio isso
 28 Maria isso aí: é:: só trocar
 29 Roberto tem que arrumar uma frente original e levar na
 30 autorizada de troca />sem problema</
 31 Flávio porque:: é:: da mesma forma que eu escolhi meu
 32 telefone, eu gostaria >entendeu?< não quero
 33 <qualquer coisa> eu queri:a:: o ver-mas acho que
 34 não tem problema, não.
 35 Maria mas porque qu-como a cor <vermelho e azul> são as
 36 cores >vamos dizer assim< <predominantes>, né?
 37 então de repente o que fica lá, no estoque, na
 38 loja, para esse tipo de-de caso=
 39 Cristina ã?
 40 Maria =[são (os telefones) grafite]
 41 Roberto [você pede? você tem como] pedir o vermelho?
 42 >/desculp/< e aí eles mandam >se for o caso< o
 43 vermelho?
 44 Maria é eles falaram que não tem como pedi:r.
 45 fazer o pedido do vermelho? porque o que vai ter lá
 46 disponível [pra enviar é o grafi:te]
 47 Flávio [e você tem co:mo:: é::] através da:: da

- 10 48 Paracell ou da Tectrônica pedir essa troca? pra
49 mim?
50
-
- 51 Maria chegando o aparelho eles trocam? a:: frente?
52 Roberto você sabe como é essa troca?.. Você tem idéia?
53 Maria o:[lha:... normalmente]as autorizadaa têm, né?=
54 Roberto [=pra vender. é-é não sei se trocam
55 Flávio O custo é bem caro [cento e poucos] rea:is::
56 Roberto [é.. é.. é..]
- 1 57 eu calculo que mais ou menos isso. Porque eu vi
01 isso a preço de custo pra mim, setenta e cinco
02 reais pro mercado.. então não sei se um pedido seu,
03 eles trocariam numa garanti:a ou você teria que
04 compra:r pra eles trocarem deles, né? uma vez que
05 tiverem.. mas ten:do troca. /em qualquer outro
lugar/=
- 06 Cristina =aí ele procuraria aonde? vocês ou a sua loja?
07 (1.2)
08 Maria no caso pra entregar o velho?
09 Cristina é
10 Maria não. seri:a:: é o seguinte. a Blóquia tem um
11 promotor: de marketing aqui em BH que ele é que
12 entra em contato. o aparelho chega pra ele e ele
13 que entra em contato com o consumidor e entrega.
14 Cristina não poderia entregar na loja com o senhor? porque:
15 como ele comprou na loja com o senhor? você
16 entraria em contato com ele e ele buscaria na sua
17 loja /vamos vê/
18 Maria /nã::o/[quem faz o acordo é a Blóquia]=
10 Roberto [o procedimento é da Blóquia]
20 Maria entã::o
21 Roberto /tem que perguntar pra ela/
22 Maria é
23 Cristina é:: a-tem um endereço certo que ele poderia
24 procurar?
pra ele não ficar só a mercê de um telefone?
25 Maria não, eu posso constar na-no endereço do meu
26 escritó:rio que eu posso garantir pra você: caso dê
27 algum problema é:: até mesmo para facilitar vem o
28 promotor exatamente pra agilizar porque senão teria
29 que vir pra mim, só que quando vem pra mim é mais
30 complicado /é mais um procedimento/
31 Cristina é:: a gente queria aqui definir um telefo::ne..
32 Maria arrã
33 Cristina um endere::co, pra ele ficar garantido.
34 Maria não. eu gostaria então que as partes assinassem >se
35 fosse possível<
36 Cristina ã?
37 Maria "que:: a entrega vai ser feita pelo promotor da
38 Bló:quia que entrará em contato com o autor".
39 na()constaria o meu endereço
40 Cristina tá
41 Maria pra ele ficar garantido.
42 Cristina e vai ser entregue em vinte dias corridos?
43 Maria isso
44 Flávio é: eu gostaria também que botasse a observação aí

11 45 da cor, né? do telefone então
46 Cristina é:: Mas não, mas não=
47 Maria =é::=
48 Cristina =poderia tentar=
49 Maria =não custa nada tentar=
50 Cristina =>isso não tem problema<=
51 Maria =o senhor, preferencialmente pela cor vermelha.
52 Flávio isso
53 Maria aí eu tentaria >/nesse meio tempo/< ver se eles
54 libe:ram ou existe a possibilida:de ou::
55 Cristina e com a garantia de um ano.
56 Maria com a garantia de um ano
57 Cristina tá bom pro senhor?
01 Flávio /tá bom/
02 Cristina vai comprar? amanhã? um outro modelo? da Blóquia?
03 Maria ano que vem
04 Cristina Isto!
05 Maria tem modelos novos ((rindo))
06 Cristina então vamos lá.. a senhora tem procuração aqui?
07 Maria te:m. >junto com a carta de preposto<
08 (9.0)
09 ((barulho de papel))
10 Maria /aliás/, >como é acordo< eu posso juntar o (RX) do
11 estabelecimento, né?
12 Cristina é
13 Maria /não tem problema/
14 (12.0)
15 ((assinatura e preenchimento do termo de
16 compromisso))
17 Flávio esse telefone não tem jeito de ser entregue pelo
18 correio? >não é?<..em casa? na residência?
19 (1.4)
20 pra mim seria melhor.
21 Maria porque ele vai marcar com você para entregar::
22 até porqu- vai vir um recibo.. as-assim >tipo
23 assim<... >ah esqueci de te falar< quando for
24 entregue o novo apare:lho você tem que devolver o
25 seu: antigo.
26 então vai vir um recibo dizendo
27 "que você está devolvendo o seu aparelho antigo e
28 recebendo um no:vo, em virtude de-desse:, né?
29 acordo aqui no juizado"....
30 então >por isso que ele< realmente a gente vai ter
31 que combinar um horá:rio com você::
32 Flávio porque eu vou ter que ir na telemig também pra
33 trocar o número do apare=
34 Maria =não, mas como é com o promotor. ele é que va:i::
35 /(disponibilizar isso ai)/ exatamente por isso que
36 a Blóquia disponibiliza esse promotor.
37 Flávio ele mesmo faz?
38 Maria pra ele agilizar essa::
39 Flávio ã
40 Maria isso aí
41 (4.5)
42 gente! [aqui tá quente]
43 Antônio [ta quente dema]is aqui] ((rindo))=
44 Flávio [/a hora que sai tava frio/] =

12 45 Cristina = eu tava de blusa de lã lá fora
46 Roberto mas tá frio lá fora
47 (9.0)
48 Cristina qual é o telefone do senhor?
49 Flávio nove, três, um, meia, quatro, quatro, três, oito.
50 tem um residencial?
51 Cristina ã?
52 Flávio quatro, quatro, dois, dois, um, cinco, zero
53 (14.0)
54 Cristina qual que é o nome do senhor? ((anotando os dados))
55 Roberto Roberto Soares Carvalho
56 (3.0)
57 Cristina o senhor é o proprietário?
01 Roberto não. sou o preposto
02 (2.5)
03 Cristina CPF?
04 Roberto quatrocentos...três, cinco, dois, meia, três, cinco,
05 quatro, meia, dois >meia sete dois um zero<
06 (6.5)
07 Cristina a senhora vai ser como preposta ou como
08 /proprietária/?
09 Maria /proprietária/
10 ((muito barulho de outras audiências))
11 ((a fita acaba))