

O emprego estratégico de enquadres/alinhamentos em uma audiência de conciliação no PROCON¹

Líllian Márcia Ferreira Divan

Luciana Martins Arruda²

RESUMO: O presente estudo tem por objetivo investigar como os participantes de uma audiência de conciliação no PROCON sinalizam seus pontos de vista, ao se orientarem para suas identidades situadas (Zimmerman, 1998) de reclamante e reclamado. Adotamos como referencial teórico algumas das contribuições da Sociolinguística Interacional, principalmente, os conceitos de enquadre e alinhamento de Goffman (1974 e 1981) e o de pistas de contextualização de Gumperz (1982).

Palavras-chave: Enquadres; Alinhamentos; PROCON.

Introdução

Adotando uma perspectiva êmica de análise, abordaremos o conceito de identidade como sendo um recurso utilizado pelos participantes para se identificar e identificar o outro, de forma situada e negociada, no aqui e agora da interação. Ou seja, as identidades, nesta audiência, serão vistas como um recurso dos participantes e não do analista (cf. Widdcombe, 1998). Sendo assim, um dos papéis do analista do discurso, será o de identificar, analisar e explicar as identidades situadas para as quais os participantes, ao assumirem determinadas práticas discursivas, se orientam na construção/defesa dos seus pontos de vista. As duas identidades situadas aqui focalizadas são as de reclamante e reclamado.

Fundamentado na Sociolinguística Interacional, este estudo tece sua investigação apoiado nas contribuições teóricas sobre *enquadres* e *alinhamentos*, efetuadas por Goffman (1974 e 1981) e *pistas de contextualização*, efetuadas por Gumperz (1982). É oportuno assinalar que estas contribuições estão intrinsecamente interligadas, pois o enquadre da

interação e o alinhamento dos participantes são acessados através de um conjunto de pistas de contextualização.

Para sustentar o processo interativo que conduziu este estudo, utilizamos como recurso lingüístico, uma gravação em áudio, correspondente a uma audiência de conciliação, entre reclamante, reclamado e mediadoras; realizada numa cidade de Minas Gerais. Esta gravação foi transcrita conforme a simbologia adotada pela Análise da Conversa Etnometodológica.

1. Quadro teórico: identidade como um recurso interativo e como contexto

O conceito de identidade é tratado por Zimmerman (1998) como um elemento do contexto para a fala-em-interação. O uso do termo “discurso” se refere à “fala-em-interação”, isto é, ao domínio da atividade social realizada através do uso de recursos lingüísticos, seqüenciais e gestuais. Ao assumir esse ponto de vista, o autor elabora a noção de identidade-como-contexto, argumentando que a articulação/alinhamento das identidades situadas e discursivas fornece um enquadre aos participantes dentro do qual suas ações, verbais ou não-verbais, assumem um significado, uma importância e uma consequencialidade interacional específicos. Portanto, ele defende que o alinhamento é algo que não pode ser assegurado unilateralmente, pois este depende da legitimação do outro.

Zimmerman propõe uma tipologia, distinguindo três tipos de identidades: *identidades discursivas*, *situadas* e *transportáveis*. Ao analisar as identidades que os participantes utilizam, nesta audiência, para se orientar na construção/defesa dos seus pontos de vista, cotejaremos somente as identidades discursivas e situadas.

1.1. Tipologia de identidade

1.1.1. Identidades Discursivas (ID)

As identidades discursivas estão integralmente ligadas à organização da interação momento-a-momento. Os participantes assumem identidades discursivas enquanto se engajam nas várias atividades seqüencialmente organizadas: falante corrente, ouvinte, contador de história, receptor da história, questionador, “respondedor”, iniciador de reparo etc. Conforme Zimmerman (1998, p. 91), há um pressuposto de que “*ao iniciar uma ação,*

uma das partes assume uma identidade discursiva particular e projeta a outra parte em uma identidade recíproca". Contudo, cabe assinalar que essas projeções não são pré-determinadas, pelos participantes, e nem sempre são aceitas, pelo recipiente, pois ele pode não assumir a identidade que lhe foi projetada, revertendo o curso da projeção (passando de respondedor a perguntador, de ouvinte a falante, por exemplo) ou ainda, abandonar a identidade discursiva projetada.

Em suma, diferentes tipos de atividades de fala colocam em jogo diferentes identidades discursivas. Logo, as identidades discursivas emergem como um traço da organização seqüencial para a fala-em-interação, orientando os participantes para o tipo de atividade implícita e para os seus respectivos papéis dentro dela.

1.1.2. Identidades Situadas (IS)

As identidades situadas são dependentes de tipos específicos de situação sustentados pelos participantes através das tarefas e atividades na qual estão engajados ao longo da interação. Demonstram uma orientação para – e se alinham a – cenários específicos de co-construção de identidades. O cenário a ser contemplado aqui é o PROCON, mais especificamente, o de uma audiência de conciliação. Neste caso, o que situa a identidade social de consumidor em reclamante e de prestador/fornecedor de bens e serviços em reclamado é a reclamação feita ao PROCON.

Nas esferas discursivas institucionais, como o PROCON, as identidades situadas também podem ser denominadas de identidades “institucionais”. Elas estão a serviço de certas normas e rotinas de tipos particulares de ações desempenhadas por essas instituições. Ao contrário das identidades discursivas que podem ser alteradas no curso da interação, levando as partes a desempenharem tarefas específicas, as identidades institucionais são limitadas. Essas identidades estão associadas às atividades locais, a papéis discursivos específicos e para serem alteradas necessitam ser legitimadas. Isto porque quando alguém é convocado a comparecer ao PROCON, na condição de reclamante ou reclamado, ele já detém um certo conhecimento social da identidade situada que lhe foi atribuída ou legitimada e, por mais que tente recusar esta identidade, desempenhando um papel ou

assumindo uma posição que não lhe compete, isto deverá ser co-construído e negociado entre as partes.

2. As contribuições da Sociolingüística Interacional

O discurso é definido por Schiffrin (1994, p. 351) como “*inerentemente uma atividade interativa na qual o que uma pessoa diz e faz é duplamente uma resposta a palavras e ações anteriores e servirá de base para futuras ações e palavras*”. Nesta definição, a linguagem é vista como ação conjunta (Clark, 1996), diferindo da concepção presente na *metáfora do conduto*, defendida por Reddy (1979). O que permite a linguagem ter uma capacidade de construção de sentido é a interação entre os seres humanos. Isso reforça a idéia defendida pela Sociolingüística Interacional de que a linguagem se aperfeiçoa por meio dos processos interativos.

O sociólogo Erving Goffman focaliza a situação de comunicação adotando uma perspectiva social, bem como o que ocorre entre os interlocutores nas interações face a face. Conforme Ribeiro & Garcez (2002), no texto “A situação negligenciada” (1964), Goffman focaliza a situação social, destacando a possibilidade de monitoramento e a organização social da conversa. Segundo o autor: “*a conversa é socialmente organizada, não apenas em termos de quem fala para quem em que língua, mas também como um pequeno sistema de ações face a face que são mutuamente ratificados e ritualmente governadas, em suma, um encontro social*” (Goffman, [1964] 2002, p. 19).

As contribuições de Goffman e Gumperz são bastante significativas para a Sociolingüística Interacional. Dentro da tríade a qual nos propomos a investigar, destacamos a importância das pistas de contextualização, presentes nos trabalhos de Gumperz e os estudos de Goffman sobre os enquadres e alinhamentos dos participantes nas interações.

2.1. A tríade: enquadres, alinhamentos e pistas de contextualização

2.1.1. O conceito de pistas de contextualização

O antropólogo John Gumperz executou trabalhos seminais fornecendo as bases para a construção de uma teoria da interpretação. Na sua concepção, o contexto é pensado como um processo inferencial e as pistas que o evocam são consideradas como quaisquer marcas verbais e não-verbais que fornecem ao falante/ouvinte um *imput* significativo para tais processos inferenciais. Segundo Gumperz ([1982] 1998), as *pistas de contextualização* constituem-se como pistas de natureza sociolingüística que utilizamos para sinalizar as nossas intenções comunicativas ou para inferir as intenções conversacionais do interlocutor (Ribeiro & Garcez, 2002 apud Brigatte, 2003). As pistas que contribuem para a sinalização de pressupostos contextuais são:

- a) pistas lingüísticas: a alternância de código, de dialeto ou de estilo, expressões formulaicas, aberturas e fechamentos conversacionais, escolhas lexicais e prosódicas;
- b) pistas paralingüísticas: ritmo, pausa, hesitação, sincronia conversacional;
- c) pistas prosódicas: entonação, acento, tom;
- d) pistas não-vocais: direcionamento do olhar, distância proxêmica, gesticulação, movimento corporal.

O autor acredita que, as pistas carregam informações, mas os significados são construídos como parte do processo interativo, isto é, só são validados e reconhecidos conjuntamente pelos participantes. Assim, torna-se relevante destacar que pelo fato do *corpus* analisado ser composto por uma gravação em áudio e não em vídeo, como seria o ideal, muitas destas pistas se perderam e desse modo, não poderão ser contempladas.

Atribuído o conceito de pistas de contextualização, destacaremos a importância das mesmas, no que concerne aos estudos sobre enquadre e alinhamento, desenvolvidos por Goffman.

2.1.2 O conceito de enquadre

Adotamos a teoria social de Goffman para explicar os conceitos de enquadre, alinhamento e mudança de alinhamento. Estes conceitos nos permitem identificar as posições ou o “status de participação” (Goffman, [1981] 2002) assumidos pelos participantes diante de uma certa elocução em qualquer situação real de interação social. Os

participantes podem atuar como animador, autor, figura e principal ou responsável e, dessa forma, operar significativamente uma mudança dos enquadres.

A noção de *enquadre* (*frame*) surgiu com Gregory Bateson, em 1955. Em seu artigo, “Uma teoria sobre brincadeira e fantasia”, Bateson ([1972] 2002) mostra que a função do quadro é permitir ao ouvinte o entendimento da metagem contida em todo enunciado. Portanto, os quadros organizam o discurso e orientam os participantes em relação à situação, indicando como sinalizamos e interpretamos o que é dito e feito.

Para melhor compreendermos o conceito de quadro, podemos fazer uma analogia física com a “moldura” de um quadro, por exemplo, que direciona o olhar do observador para aquilo que está dentro da moldura. Em outras palavras, podemos dizer que os quadros sinalizam o que está em jogo numa dada situação interacional, fazendo com que os participantes tentem constantemente descobrir onde a interação está situada e o que está acontecendo no aqui e agora.

As bases teóricas da análise de quadros foram estabelecidas por Goffman (1974), ao lançar a obra “Frame Analysis”. Esta obra contém um amplo sistema de termos e conceitos para ilustrar como as pessoas usam múltiplas estruturas para dar sentido a eventos. A forma como os participantes criam e negociam frequentemente um contexto interacional, através do discurso, é sinalizada pela noção de quadro.

2.1.3 O conceito de *footing*

A noção de *footing* (Goffman, 1981) constitui um desdobramento do conceito de quadro no discurso. O termo *footing* representa “*o alinhamento, a postura, a posição, a projeção do ‘eu’ de um participante na sua relação com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção*” (Ribeiro & Garcez, 2002, p. 107).

Essa noção enfatiza a natureza dinâmica do conceito de quadro, uma vez que no decorrer da interação, há constantes reenquadres e realinhamentos entre falantes e ouvintes, sendo a introdução, negociação, ratificação, sustentação, defesa e mudança de *footing* (alinhamento ou posição) uma característica inerente à fala natural, seja ela casual (como a conversa espontânea) ou de vínculo institucional (como as interações em atendimentos de centrais telefônicas, sala de aula, em tribunal ou nesta audiência de conciliação).

Em seu artigo, “Footing” (in Ribeiro & Garcez, 2002), Goffman desconstrói a concepção tradicional dos papéis de falante (ativo) e ouvinte (passivo). Ele foi o primeiro a demonstrar que a comunicação face a face requer o engajamento de todos os participantes, uma vez que demanda esforços de cooperação mútua entre falantes e ouvintes.

Sob à luz dessa desconstrução é que se insere o presente estudo, pois examinaremos a relação que os membros participantes do processo interacional estabelecem com uma certa elocução, representando o seu alinhamento, a sua relação com o outro, consigo mesmo e com o discurso, isto é, a sua *posição* ou o seu *status de participação*. A seguir, descreveremos as quatro “posições” ou “status de participação” que o falante pode assumir.

O primeiro “status” que o falante pode assumir é o de “animador” do discurso, ou seja, aquele que emite as palavras, tem o papel de produzir elocuições. A sua contraparte corresponde ao interlocutor que não constitui um papel social, mas discursivo. O falante também pode ser chamado de “locutor” ou “porta voz” do discurso. O segundo “status” é o de “autor”, no qual o falante desempenha a função daquele que seleciona os sentimentos, julgamentos e avaliações que estão sendo expressos, assim como as palavras através das quais os itens selecionados serão codificados. O terceiro “status” é o de “principal” (cf. Goffman, 1981) ou “responsável” (cf. Ribeiro & Garcez, 2002). Neste caso, o falante ocupa um papel ou identidade social específica, comprometendo-se com as palavras que profere. Finalmente, o quarto e último “status de participação”, identificado por Goffman, é o de “figura”, corresponde a alguém que pertence ao universo sobre o qual se está falando (um personagem ou um protagonista em uma cena descrita) e não ao universo no qual a fala ocorre. Dependendo do enquadre, alinhamento ou mudança de alinhamento, uma mesma pessoa pode ocupar uma ou mais posições, desempenhando mais de um papel ou, até mesmo, todos eles. Posteriormente, durante o processo de execução de análise dos dados, identificaremos o “status” ou a “posição” assumida por cada um dos falantes enquanto construtores da interação.

3. Análise de dados

Os dados que serão analisados integram uma audiência de conciliação, denominada “Banco Sul” realizada no PROCON da cidade de Juiz de Fora, Minas Gerais. Conforme

mencionado, esses dados foram gravados em áudio e transcritos conforme a simbologia empregada pela Análise da Conversa Etnometodológica.

Esta audiência é o resultado de um encontro face a face, agendado previamente entre os participantes, depois de uma primeira tentativa de acordo feita pelo telefone, ter fracassado. Após terem sido feitas as devidas notificações, por meio de uma carta, marcou-se este encontro com o objetivo de permitir aos participantes a exposição/defesa dos seus pontos de vista.

O problema que originou a presente audiência foi a insatisfação do consumidor Lucas (reclamante) com os serviços prestados pela instituição financeira “Banco Sul”. O consumidor alega que ao fazer um pedido de empréstimo, foi obrigado, pela atendente do Banco, a adquirir um seguro contra a sua vontade. Entretanto, o reclamado alega que *“todas as instituições financeiras, hoje, têm os seus produtos a oferecer”, “qualquer lugar, quer vender o peixe dele”* e *“se o reclamante assinou o contrato é porque estava de acordo, pois ninguém obrigou ele a assinar nada”*.

Assumindo uma perspectiva êmica, observaremos para quais identidades os participantes se orientam ou tornam relevantes. Seguindo a proposta deste estudo, nos restringiremos a analisar a identidade situada do reclamante e do reclamado. Sendo assim, analisaremos quais as estratégias discursivas utilizadas por estes participantes na construção/defesa dos seus pontos de vista e quais as ações seqüenciais que eles desenvolveram ao longo do processo interativo.

Além do reclamado (Rui) e do reclamante (Lucas) também participaram da audiência de conciliação “Banco Sul” duas representantes do PROCON, a mediadora 1 (Ana – estagiária) e a mediadora 2 (Bruna - advogada).

Visando facilitar o entendimento da análise de dados, optamos por agrupar as principais ações discursivas realizadas pelos participantes em dois pares. No primeiro par, focalizamos as ações realizadas pelo reclamado e pela mediadora 1. Já no segundo par, focalizamos as ações do reclamante e do reclamado.

Primeiro par: reclamado x mediadora 1

Este par, como observaremos a seguir, é composto por três enquadres: *identidades situadas*, *regra geral x ação corriqueira* e *recusa do ilícito*.

1) Enquadre: *identidades situadas*

- 16 Ana: a reclamação dele aqui, é que ele:: (0,5) é::, -foi junto ao banco sul,
→ 17 requerer um empréstimo, (0,5) e foi:: obrig-, => uma das condições pra ele
18 conseguir um empréstimo, foi obrigado a adquirir o seguro. =
→ 19 Rui: => sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele)
20 (0,5)
21 Rui: eu queria confirmar a agência.
22 Ana: qual que é a agência?,
23 Lucas: oitocentos (0,5) e nove.

Assumindo a identidade situada de mediadora, Ana abre formalmente o encontro usando a expressão “a reclamação dele aqui” e alinhando-se como “responsável”, para legitimar a sua identidade institucional de representante legal do PROCON. Na posição de mediadora, ela mostra-se como uma representante competente, isto é, como alguém que tem o poder de solucionar o problema do consumidor.

Na posição de porta-voz do consumidor, Ana relata uma das condições que foram impostas a Lucas para que o empréstimo fosse efetuado, “uma das condições pra ele conseguir um empréstimo, foi obrigado a adquirir o seguro”. Ao expor essa condição, a mediadora posiciona o banco como o responsável por ter feito Lucas adquirir o seguro. Isso pode ser verificado através da escolha lexical do verbo “obrigar”. Verificamos também que sua fala está entrecortada por pausas, alongamentos e por um reparo, feito na linha 17.

Portanto, constatamos que o relato de Ana está endereçado a Rui, a quem é atribuída a identidade discursiva de ouvinte ratificado do relato, linha 19. Essa ação discursiva tem como objetivo reforçar institucionalmente qual foi o motivo da reclamação que demandou o comparecimento dele ao PROCON.

2) Enquadre: *regra geral x ação corriqueira*

- 35 Rui: [é , o::] o que eu tenho pra dizer a você, é o
36 seguinte.(0,5)com relação ao que nós recebemos um relato do procon, (0,5)
37 tá? tava: dando:: a entender, que fosse operação casada não é operação
38 casada.

39 (0,5)
→ 40 Rui acho que todas as instituições financeiras, hoje, tem os seus produtos a
41 oferecer. =
42 Ana: =humhum.=
43 Rui: =tá? Todas. =
44 Ana: =humhum. =
→ 45 Rui: =é::: a partir do momento, em que o cliente proCUra-nos, a-, a-, a-, a-,
→ 46 um empréstimo, com certeza, eu acho que qualquer lugar, quer vender o
47 peixe dele. =
48 Ana: =claro. =
49 Rui: =entendeu?
50 (0,5)
51 Rui: então o quê que cê oferece. oferece o produto, mas (0,5) os produtos do
52 banco, não é: camisa, não é calça.
53 (0,5)
54 Rui: não é sapato.
55 Ana: claro. =

Rui anuncia um relato de ponto de vista, “o que eu tenho pra dizer a você, é o seguinte”, posicionando-se como autor das próprias palavras e atribuindo a Ana a identidade discursiva de ouvinte ratificada. Com essa inversão de identidades, ela passa a acompanhar a fala de Rui, proferindo alguns continuadores, como “humhum, claro” – linhas 42, 44, 48 e 55. Logo em seguida, ele posiciona-se como representante da instituição, utilizando o pronome pessoal de primeira pessoa, “com relação ao que *nós* recebemos um relato do procon”, reivindicando para si o conhecimento, ou seja, a *expertise* bancária.

Ao mencionar o relato que recebeu do PROCON, Rui introduz o termo “operação casada”, na linha 37, para negar que foi a ação praticada pela sua instituição. O Código de Defesa do Consumidor proíbe qualquer operação desse tipo. Essa atitude de Rui demonstra que ele conhece esse tipo de operação e sabe que a sua prática é considerada ilegal. Após dizer isso, Rui utiliza-se de um atenuador “acho”, presente na linha 40, para elaborar uma justificativa que enquadra a ação de oferecer produtos como uma regra geral praticada por “todas as instituições financeiras”. Ele persiste na generalização da ação utilizando-se de pistas *prosódicas* (entonação e fala ecentuada) e *paralingüísticas* (ritmo, pausa, hesitação, alongamento de vogais).

Observamos que Rui não se alinha como reclamado, isto é, ele não legitima a sua identidade situada de reclamado. Isso foi verificado, nos turnos até então analisados, quando Rui recusa a imagem negativa do Banco e quando no primeiro momento, não trata

da reclamação em si, mas da “venda casada”. Ele sempre enquadra a ação de oferecer produtos como uma regra geral, uma ação corriqueira, de praxe, praticada por todas as instituições financeiras, o que exclui a ação praticada pelo Banco como sendo isolada ou única. Além enquadrar a ação dessa forma, o reclamado ainda deixa claro que não são eles que vão atrás do cliente, pois segundo Rui: “o cliente procura-nos”, linha 45.

Finalizando, Rui elabora uma justificativa “eu acho que qualquer lugar, quer vender o peixe dele”. Essa ação discursiva nos faz constatar que Rui enquadra a instituição como um lugar onde são comercializados produtos. Logo, seus produtos são seguros, etc.

3) Enquadre: *recusa do ilícito*

Como vimos, no enquadre anterior, Rui não assume que a ação praticada pelo Banco é considerada ilícita. Sendo assim, ele instrui Lucas a pedir o cancelamento do seguro.

- 23 Rui: é o: que: o que eu posso dizer a ele é o seguinte. (0,5) pra ele pedir o
24 cancelamento, ele pedir o cancelamento, (0,5) agora com relação a: as duas
25 parcelas que já lhe debitadas, isso aí não tem como ser retroagido.
26 (0,5)
→ 27 Rui: por quê? é:: porque a partir do momento, em que ele:: aceita (0,5) o-, o-,
28 o débito, (0,5) é porque ele assinou o contrato.=

Rui endereça sua fala à Ana, posicionando-se como autor, e ao dar uma sugestão a Lucas de como ele deve proceder, “o: que: o que eu posso dizer a ele é o seguinte”, assume a identidade situada de negociador. O reclamado argumenta que as parcelas pagas não serão reembolsadas. Ao fazer isso, Rui tenta se eximir da sua responsabilidade legal enquanto representante da instituição e de alguém que está ali para ressarcir o reclamante, provando mais uma vez que não legitima a sua identidade situada de reclamado, neste evento.

No momento seguinte, Rui aplica uma lição de moral em Lucas, linhas 27 e 28, responsabilizando-o por ter assinado o contrato. Ao realizar essas ações discursivas, Rui tenta reverter a situação demonstrando não aceitar o enquadre proposto de responsável legal pela venda imposta e atribui a Lucas a responsabilidade por ter assinado algo com o qual não concordava.

Nos turnos de fala acima, além da ênfase dada ao pronome “lhe” e ao verbo “aceitar”, constatamos também que a fala de Lucas está entrecortada por pequenas pausas e por alongamentos.

Segundo par: reclamante x reclamado

Lucas só participou da audiência quando foi selecionado pela mediadora, “ô:: (.)lucas, como se passou lá?”. Dentre as poucas participações registradas, esta pode ser considerada fundamental e decisiva, pois foi graças ao relato prestado por Lucas sobre o que de fato ocorreu no dia em que assinou a documentação do empréstimo e, por conseguinte, do seguro que Rui modifica sua posição inicial e encaminha o encontro para um acordo. Lucas passa a assumir a identidade discursiva de narrador de relato, pois ele é a única pessoa capaz de praticar esta ação discursiva porque nem a mediadora e nem o reclamado estavam presentes naquele momento.

Este par é composto por apenas um enquadre: *resolução do impasse*.

Enquadre: *resolução do impasse*

- 56 Ana: ô:: (.)lucas, como se passou lá?
57 (2.0)
58 Lucas: O dia do contrato? =
- 01 Ana: =o dia do contrato. =
02 Lucas: ah ah fui fazer fui fazer o empréstimo, não é? (.)aí (.) fui abrir a pra
03 abrir a conta, eu já- eu já tinha. uma conta
04 Ana: Hum hum =
05 Lucas: =e eu num as- não sabia (.)porque a:: eu trabalho na loja américa, =
06 Ana: =hum =
07 Lucas: =então, (.) eu achei que quando eles, passaram a cart- a carta salário, (.)
08 eles tinham anulado a minha conta. (.) (aí ela falou) “você tem uma conta
09 aqui”. =
10 Ana: =hum =
11 Lucas: aí (ela falou) “olha, temos um seguro aqui,” seguro não. ela falou saúde.
12 (.) “temos um plano de um saúde,” (.) entendeu? e “é bom que você faç-“ (eu
13 falei assim) “eu num quero, porque eu já tenho plano de saúde, eu já te-
14 eu já tenho. no no: momento” eu num falei que eu tinha: um seguro de
15 vida. (.) eu tenho que um seguro de vida em grupo, (.) pela emp- pela
16 empresa também. aí, eu no dia eu falei assim ó, “eu num quero porque, (.)
17 aí ela falou assim “aí vai fica difícil” (.) não é? aí eu falei com ela
18 assim, “então se se eu: então quer dizer que: eu sou obrigado.” eu falei
→ 19 né, com ela “eu sou obrigado a fazer,” ela falou “não. não é bom usar

20 esses te:rmos." aí ela foi e chamou a: a a menina do seguro, pra me
 21 explicar, não é? talvez eu não tô explicando direito pra ele,(.) aí como
 22 eu estava precisando do dinheiro, eu fui, assinei(.) o cont- o contrato,
 23 não é? o::: o seguro.
 24 (2.0)

→ 25 Ana: você: ela deu a entender, que se você não fizesse o seguro, ela não libe-
 26 [não]=
 27 Lucas: [é]
 28 Ana: [libera]ria [o: o]
 29 Lucas: [é é] [é é] deu a entender que sim.()aí vai ficar difícil, então.
 30 Rui: quais são os valores da parcela?
 31 Lucas: doze: (.)e oitenta e cinco.

Lucas relata que no dia do seu comparecimento à agência, para obter o empréstimo, a atendente tinha consciência de que estava praticando uma ação ilegal, caracterizada como “venda casada”, “ela falou ‘não. não é bom usar esses te:rmos.’ aí ela foi e chamou a: a a menina do seguro, pra me explicar,” linhas 19-21. Em seguida, ele também relata que mesmo sendo obrigado, assinou o contrato porque precisava do dinheiro.

Ana novamente, se alinha ao reclamante para avaliar e sintetizar o que ele relatou, reenquadrando o problema como imposição, “*ela deu a entender, que se você não fizesse o seguro, ela não libe- [não]=*”, linhas 25 e 26. Diante dessa situação, Rui não possui mais argumentos. Só resta a ele assumir a responsabilidade, ressarcindo Lucas pelos prejuízos causados e oferecer propostas ao reclamante para solucionar o problema que motivou a vinda deles ao PROCON.

Ao tomar a atitude de encaminhar a audiência para uma conciliação, se propondo a realizar o acordo entre as partes, Rui assume a identidade situada de negociador e coloca-se na posição de mediador, mediando as ações de resolução do impasse entre o Banco e o cliente.

Mesmo assim, Ana reafirma a sua posição de representante legal do PROCON, promovendo o encerramento oficial da audiência, juntamente com a mediadora 2, Bruna, que contribui com uma pequena participação.

Considerações finais

Conforme nos propomos, este estudo teve como meta a análise das identidades situadas, mais precisamente, as identidades de reclamante e reclamado. Sua investigação se

pautou nos pressupostos teóricos da Sociolinguística Interacional, através da adoção dos conceitos de enquadres e alinhamentos (Goffman, 1974 e 1981), acessados por um conjunto de pistas de contextualização (Gumperz, 1982). Para fins de análise, selecionamos como cenário institucional o PROCON e como evento de negociação a audiência de conciliação Banco Sul. Nesse contexto, os participantes se engajaram em atividades discursivo-interacionais, onde puderam promover relatos, elaborar opiniões e justificativas, contribuindo para a construção/defesa dos seus pontos de vista.

As partes em interação com a mediadora, ao tornarem relevantes a suas identidades discursivas e situadas, recorreram a constantes alinhamentos e reenquadres. Sendo assim, observamos algumas inversões nas metas comunicativas a serem desempenhadas pelas partes. Primeiro, Ana, em alguns momentos da audiência, se afastou momentaneamente, isto é, se desalinhou da sua posição de neutralidade ou imparcialidade, demonstrando estar alinhada a Lucas e posicionando-se como porta-voz do reclamante. Segundo, devido a esse alinhamento manifestado por Ana, Lucas não precisou empreender esforços para defender os seus direitos de consumidor lesado, pois ela posicionou-se como porta-voz de sua reivindicação. As atividades discursivas desempenhadas pelo reclamante foram bastante restritas, Lucas só exerceu uma participação mais ativa quando foi selecionado, por Ana, para relatar o que de fato ocorreu no dia em que adquiriu o empréstimo. Terceiro, Rui, repetiu alguns comportamentos já analisados em outras audiências, ao tentar se esquivar das responsabilidades que lhe foram atribuídas pelos prejuízos causados ao reclamante. Inicialmente, Rui recusou a responsabilidade total, sugerindo o cancelamento do seguro, mas sem a restituição das parcelas pagas. Porém, após o relato de Lucas, Rui se desalinha da sua posição de reclamado intransigente e decide promover o acordo entre as partes, assumindo o compromisso de restituir as duas parcelas pagas pelo consumidor. Portanto, ao buscar soluções para os problemas de Lucas, Rui, conforme os análise de dados pode mostrar, coloca-se na posição de mediador entre o Banco e o cliente (reclamante).

Referências

ANTAKI, C & WIDDCOMBE, S.. Identity as an Achievement and as a Tool. In: _____. (Eds) *Identities in Talk*. London: SAGE Publications, 1998, p1-14.

- ATKINSON, J. M. & HERITAGE, J. (Eds.). Transcript notation. In: _____. *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984.
- BATESON, G.. Uma teoria sobre brincadeira e fantasia. In: RIBEIRO, B. T. & GARCEZ, P. M. (Orgs.). *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Edições Loyola, 2002, p. 85-105
- BRIGATTE, Raquel. *Estratégias de referência em uma audiência de conciliação no PROCON JF: uma abordagem sócio-interacional*. Juiz de Fora: UFJF, Faculdade de Letras. Dissertação de Mestrado em Letras, 2003.
- CLARK, Herbet H.. *Using Language*. Cambridge: Cambridge University Press, 1996.
- GOFFMAN, E.. A situação negligenciada. In: RIBEIRO, B. T. & GARCEZ, P. M. (Orgs.). *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Edições Loyola, 2002, p. 13-20.
- GOFFMAN, E.. Footing. In: RIBEIRO, B. T. & GARCEZ, P. M. (Orgs.). *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Edições Loyola, 2002, p. 107-148.
- GOFFMAN, E.. *Frame analysis*. New York: Harper and Row, 1974.
- GUMPERZ, J.. Convenções de Contextualização. In: RIBEIRO, B. T. & GARCEZ, P. M. (Orgs.). *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Edições Loyola, 2002, p. 149-182.
- REDDY, M. J.. *A metáfora do conduto: um caso de conflito de enquadramento na nossa linguagem sobre a linguagem*. Trad. Ilesca Holsbach, Fabiano B. Gonçalves, Marcela Magliavacca e Pedro M. Garcez. Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, Cadernos de Tradução, Instituto de Letras, nº 9, janeiro-março.
- RIBEIRO, B. T. e GARCEZ, P. M.. *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Edições Loyola, 2002.
- SCHIFFRIN, D.. *Approaches do Discourse*. Cambridge: Cambridge University Press, 1994.
- SILVEIRA, S.B.. Mediation strategies in an institutional confrontation. In.: GOUVEIA, C.; SILVESTRE, C.; AZUAGA, L. (Ed.). *Discourse, Communication and the Enterprise: Linguistic Perspectives*. University of Lisbon Centre for English Studies, 2004, p. 359-370.
- TANNEN, D. & WALLAT, C.. *Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação*. In: RIBEIRO, B. T. & GARCEZ, P. M. (Orgs.). *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Edições Loyola, 2002, p. 183-214.

ZIMMERMAN, D. H.. Identity, context and Interaction. In: ANTAKI, C. and WIDDICOMB, S. (Eds.). *Identities in Talk*. London: SAGE Publications, 1998, p. 87-107.

¹Este trabalho apresenta resultados parciais do projeto de pesquisa “Identidade, linguagem e interação: a co-construção/negociação de identidades no PROCON”, financiado pelo CNPq, conforme processo nº 479607/200404. Este projeto é coordenado pela Professora Doutora Sonia Bittencourt Silveira a quem agradecemos pela amizade e pelo apoio durante a elaboração deste artigo.

²Mestrandas em Letras – Lingüística, pela Universidade Federal de Juiz de Fora. Sugestões, críticas e discussões poderão ser realizadas em ldivan@nextwave.com.br ou lulucaarruda@ig.com.br

³O nome desta audiência bem como o de seus participantes foram trocados visando garantir-lhes o direito ao anonimato.

Anexo: Convenções de Transcrição

Fonte: ATKINSON, J. M. & HERITAGE, J.. Transcript notation. In: _____. *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984.

..	pausa observada ou quebra no ritmo da fala, com menos de meio segundo
..	pausa de meio segundo, medida com cronômetro
...	pausa de um segundo
(1.5)	números entre parênteses indicam a duração da pausa acima de um segundo durante a fala, medida com cronômetro
.	descida leve sinalizando final de enunciado
?	subida rápida sinalizando uma interrogação
,	subida leve (sinalizando que mais fala virá)
-	parada súbita (palavra truncada)
:	alongamento de vogal (::: alongamento maior)
> <	tempo e ritmo rápidos
< >	tempo e ritmo lentos
sublinhado	ênfase
MAIÚSCULAS	muita ênfase ou acento forte
=	dois enunciados relacionados por (=) indicam que não há pausa na fala
[fala justaposta/duas pessoas falando ao mesmo tempo

(())	comentários do pesquisador
()	transcrição impossível
(palavra)	transcrição duvidosa
↓↑	marca pontos de elevação e descida entonacional