

Algumas funções das perguntas do mediador nas audiências do PROCON

Cristiane Dias Ferreira¹
Débora Marques²
Patrícia Miranda Machado³
Priscila Júlio Guedes Pinto⁴
Orientador: Paulo Cortes Gago⁵

RESUMO: Este artigo apresenta e discute algumas funções de perguntas do mediador/a nas audiências de conciliação do PROCON. Por meio de análises nos dados, mostra-se que as perguntas, para além da função canônica de obter alguma informação, servem de suporte para a avaliação e para a contribuição do mediador/a nas audiências. A análise parte de dados reais de fala-em-interação, e se baseia nas teorias presentes na Análise da Conversa Etnometodológica e na Sociolinguística Interacional.

Palavras-chave: Sociolinguística Interacional; Análise da Conversa; Mediação; Função das Perguntas.

Introdução

Nos dias de hoje, a mediação, juntamente com outras formas alternativas de resolução de disputa, tem ocupado cada vez mais um lugar de destaque dentro do campo jurídico. Se antes a mediação era designada apenas para a resolução de conflitos internacionais e negociações salariais, hoje, devido a diversas mudanças ideológicas e de interesse, ela se tornou, em alguns casos, a maneira mais indicada de intervenção jurídica. Nos Estados Unidos, alguns estados já requerem especificamente a mediação para casos de disputas matrimoniais, como o de custódia. Também no setor privado, a mediação tem sido utilizada em procedimentos de pequena e grande escala, fazendo com que as empresas se interessassem em investir internamente em desenvolvimento relacionado com essa área. A mediação também passou a ser utilizada em conflitos entre patrão e empregado, trazendo à tona os deveres do empregador.

Este artigo trata do fenômeno da mediação sob uma perspectiva comunicativa em que os comportamentos verbais e não-verbais criam, refletem e são capazes de resolver conflitos que, na verdade, são frutos do convívio social e ocorrem em um contexto sócio-histórico. No contexto da mediação, o mediador tem papel fundamental, uma vez que através de seus atos, atribui forma, função e significado aos pressupostos legais. Dentre seus atos, elegemos as perguntas como objeto de nosso estudo, por oferecerem suporte à avaliação e à contribuição do mediador.

As perguntas permeiam diversos atos dentro do universo cotidiano, assim se mostram relevantes para as interações de um modo geral. Na relação médico/paciente, por exemplo, são as perguntas que permitem que se chegue a um diagnóstico e, portanto, se tornam essenciais para que de fato ocorra essa interação.

No contexto do PROCON as perguntas se mostram fundamentalmente relevantes na relação entre o mediador e as outras partes, já que, muitas vezes, as respostas destas perguntas pautam a interferência do mediador, permitindo-lhe fazer

¹ Bolsista de Iniciação Científica, aluna do Curso de Letras da UFJF em 2006

² Bolsista de Iniciação Científica, aluna do Curso de Letras da UFJF em 2006; mestranda em Linguística da UFJF em 2007.

³ Bolsista de Iniciação Científica, aluna do Curso de Letras da UFJF em 2006

⁴ Bolsista de Iniciação Científica, aluna do Curso de Letras da UFJF em 2006; mestranda em Linguística da UFJF em 2007.

⁵ Professor-Orientador do Projeto de Iniciação Científica “**Título do Projeto**”. **É preciso colocar o título do projeto e qual órgão o financia**

ponderações legais diante dos fatos apresentados. Portanto, neste artigo, nos propomos a analisar algumas das funções que as perguntas adquirem na relação entre mediador e reclamado/reclamante.

1. Teoria de perguntas

Neste item mencionaremos alguns autores que tratam das funções das perguntas. Para tanto, valer-nos-emos dos estudos de Bolinger (1957), Heritage (2002), Schegloff (1992) e Drew (1992).

Segundo Bolinger (1957), as perguntas se realizam por meio de uma sintaxe interrogativa (forma) e têm a função canônica de buscar informação. Contrapondo-se à função canônica acerca das perguntas, Heritage (2002) e Schegloff (1992) analisaram dados que mostram haver diferenças entre a forma gramatical em que as perguntas aparecem e suas respectivas funções, que, para serem, realmente, entendidas, devem ser analisadas na seqüencialidade, num dado contexto interacional, levando-se em consideração as seqüências de ação realizadas pelos interagentes.

As distinções entre forma e função são tratadas por Schegloff (1992) na medida em que ele mostra que há diferenças entre o uso e o formato das sentenças em uma língua. Sendo assim, a forma não é a primeira característica para se chegar à função da pergunta; as formas lingüísticas determinam o formato das elocuições, mas a função de perguntar não se relaciona, necessariamente, com esse formato.

Para Schegloff (1992), nenhuma análise gramatical, semântica ou pragmática das elocuições deve ser levada em consideração isoladamente, ou seja, fora da seqüencialidade nas interações. Dentro de uma interação específica, torna-se importante a análise do fator seqüencial para que a relevância de um dado elemento usado seja reconhecida e para que seja demonstrado como os co-participantes fazem uso desses elementos.

Drew (1992) apresenta estudos acerca da forma e função das perguntas inseridas dentro do contexto jurídico. Neste contexto, “perguntas” e “respostas” são alocadas, respectivamente, por advogado e testemunha. No entanto, perguntas e respostas são apenas uma caracterização mínima dos tipos de turnos realizados por cada participante; outras atividades são exercidas através desse formato. É comum em interrogatórios os advogados reportarem uma resposta inconsistente em forma de pergunta como meio de reforçar o significado/inconsistência dessa resposta, para se assegurar de que o júri está acompanhando. Normalmente, nos interrogatórios de um júri, as oposições não são marcadas no discurso, trata-se de oposições pragmáticas interpretativas. Isso influi diretamente no discurso.

Um fenômeno importante destacado por Drew (1992) são os “quebra-cabeças”. Em casos onde ocorrem inconsistências acerca de um fato, um recurso utilizado pelos advogados é o confronto entre as versões apresentadas. É feito, assim, um contraste que necessita por parte do interrogador um conhecimento prévio dos fatos. No entanto, um contraste não traz à tona somente a confirmação de uma versão e a negação da outra, ele acarreta (e sugere como resposta) uma reformulação dos fatos.

Através de perguntas consecutivas, pede-se à testemunha que afirme ou confirme alguns fatos, que lhe são apresentados através do advogado. A cada turno de pergunta e resposta vai se construindo, peça após peça, um quadro de um terminado evento até se chegar a um momento em que alguma coisa não se encaixa, ou seja, em que haja uma incompatibilidade dos fatos.

Em alguns casos, a incompatibilidade dentro desses quebra-cabeças se trata de uma diferença de postura/crença das partes ou de interpretação do fato. Uma vez que alguns eventos permitem várias interpretações, nos quebras-cabeças podemos perceber

qual é a postura adotada por cada um dos participantes. No entanto, para que essa inferência seja feita, precisamos de todo o contexto do quebra-cabeça, uma vez que seu entendimento, mais uma vez, gira em torno do contexto pragmático interpretativo, e não é explícito.

Essa seqüência de perguntas que geram um contraste de evidências é relevante no PROCON, uma vez que o mediador cria um confronto entre as versões das partes, de modo que se confirme uma versão e se negue a outra, propiciando, algumas vezes, uma reformulação dos fatos.

2. O estudo da fala-em-interação

A nossa proposta de pesquisa baseia-se na análise de dados reais de fala-em-interação em Análise da Conversa Etnometodológica, em interface com a Sociolinguística Interacional. A fala-em-interação é um fator fundamental na organização das atividades sociais, já que é através da fala que as pessoas interagem, e é a partir da fala que as relações sociais se efetuam.

É na organização da fala-em-interação que se centram os estudos da Análise da Conversa Etnometodológica cujo objetivo é evidenciar os métodos pelos quais os atores atualizam as regras sociais e descrever a organização das estruturas de padrões de ação presentes na interação social. Um exemplo seria a realização de uma ação do tipo “você vai sair hoje?” como uma forma preparatória para a realização de um convite ou não, dependendo da resposta à pergunta. Esse tipo de comportamento e outros podem ser observados sistematicamente nas interações sociais, tornando-se estruturas de ação social que podem ser analisadas, já que essas estruturas estão organizadas em uma seqüência de ações, geralmente, em pares adjacentes (como pergunta/resposta).

Nessa perspectiva, Sacks, Schegloff & Jefferson (1974) apontaram alguns fatos observados em suas pesquisas sobre a organização estrutural de conversas cotidianas. Dentre eles, pode-se destacar: (i) uma pessoa só fala por vez; (ii) ocorrências de mais de um falante por vez são comuns, mas breves; (iii) transições de um turno para o outro se dá sem intervalo de tempo e sem sobreposição; (iv) a ordem dos turnos não é fixa, mas é variável; (v) o tamanho do turno não é fixo, mas variável; (vi) a distribuição dos turnos não é fixa, etc. Esses fatores servem para distinguir os diversos sistemas de troca de falas. O mais importante é a alocação de turnos. Na mediação, por exemplo, a alocação se faz, ora em momentos de pré-alocação de turnos, ora em momentos de alocação de turnos livres.

Por outro lado, vale ressaltar a contribuição da Sociolinguística Interacional com os conceitos de alinhamento, footing e enquadre. Goffman (1981) define alinhamento como a postura, a posição ou a projeção do *self* em relação a si mesmo, ao outro e ao enunciado. Isto é, o footing seria uma mudança de postura do *self* na sua relação consigo mesmo, com o outro e com o enunciado que está sendo produzido ou recebido, ou seja, uma mudança de alinhamento, de postura, da projeção do *self*. Um bom exemplo disso seria uma entrevista de emprego em que se espera que o entrevistado, ao responder as questões levantadas pelo entrevistador, tenha uma postura educada e firme durante a sua apresentação.

Assim, vale mencionar que os estudos da Análise da Conversa Etnometodológica e os conceitos da Sociolinguística Interacional contribuem para o nosso estudo de ações interacionais nas audiências de conciliação do PROCON.

3. Dados e contexto de pesquisa

Nosso contexto de pesquisa são as audiências de conciliação do PROCON, órgão responsável pela coordenação e execução da política estadual de proteção, amparo e

defesa do consumidor. Cada órgão desses integra, como se lê no Código de Defesa do Consumidor, o chamado Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Cabe ao PROCON orientar, receber, analisar e encaminhar reclamações, consultas e denúncias de consumidores, fiscalizar previamente os direitos destes e aplicar as sanções, quando for o caso.

O exercício de direitos no campo do consumo determina a necessidade de mediação da esfera jurídica. O órgão público analisa cada caso e convoca as partes a comparecer a uma audiência de conciliação no PROCON, para um possível acordo. Nesse caso, o consumidor lesado é apresentado como reclamante (rte), aquele que reivindica alguma coisa, e o prestador do serviço é apresentado como reclamado (rdo). Há, ainda, a importante figura do mediador (med), aquele que vai mediar a interação entre as partes e que deve ser um profissional da esfera jurídica.

As audiências de conciliação no PROCON, portanto, são atividades de mediação voltadas para a discussão, tendo por finalidade solucionar situações de conflito entre os envolvidos e evitar a necessidade de se recorrer aos tribunais civis.

Quanto aos dados, para o nosso estudo, recorreremos à análise de quatro acareações gravadas em áudio e, em seguida, transcritas. Na primeira audiência de conciliação, denominada *Ok Veículos*, o objeto de discussão consiste na garantia de um carro usado, que tem apresentado sistematicamente problemas elétricos e mecânicos, e que fora comprado por José (rte) há dois meses na loja de Lucas (rdo). No papel institucional de mediadoras participam Marta (estagiária de Direito), que conduz o início do encontro, e Teresa (advogada do PROCON), que entra em cena em momento posterior.

Em uma segunda audiência, *Super Gesso*, Sandra (rte) questiona sobre um serviço prestado, em sua residência, pela empresa Super Gesso. Segundo a reclamante, o serviço ficou mal feito e não fora concluído. Porém, Pedro e Carlos (rdos), representantes da empresa, afirmam que a reclamante não pagou o combinado e que o serviço foi interrompido a pedido do marido da mesma. As mediadoras Flávia (estagiária de Direito) e Carla (advogada do PROCON) participam desta audiência, a qual é iniciada por Flávia e desenvolvida e concluída por Carla.

Em uma terceira audiência, *Banco Sul*, Lucas (reclamante) acusa uma instituição financeira, representada por Rui (reclamado), de praticar “venda casada”, que implica na imposição de compra de um “produto” (neste caso, um seguro de vida) como condição para obtenção de um outro (um empréstimo).

Na quarta e última audiência, *Bradesco Previdência*, Lúcia (rte) demonstra sua insatisfação quanto aos impostos cobrados sobre seus depósitos na conta de Previdência Privada, visa a esclarecer um aumento não contratado no valor de sua mensalidade e pretende, também, ter acesso à localização, às movimentações e às correções de seu dinheiro. O mediador, Jorge, busca direcionar a audiência a um acordo através de perguntas, de vários tipos, destinadas aos interessados, levando Rui (rdo) a esclarecer às dúvidas de Lúcia. Ao fim da audiência o mediador marca entre os participantes um novo encontro, sem a intervenção do PROCON, para que o reclamado entregue os documentos solicitados pela reclamante.

4. Análise de dados

Nesta seção exemplificaremos os resultados obtidos em termos de análise concreta de situações de mediação, nos quais analisamos algumas funções de perguntas dos mediadores nas audiências de conciliação do PROCON.

4.1 Aquisição de informação

Durante as mediações do PROCON, a aquisição de informações se faz necessária para que o mediador possa ter um panorama da situação em suas diferentes perspectivas (a visão do reclamante e a do reclamado), em vista de um acordo. Portanto, o uso de perguntas com essa finalidade é muito freqüente nessas audiências.

4.1.1 Busca de informação

Bolinger (1957) em seu estudo acerca das perguntas, define sua função canônica: a de buscar informação. O uso do termo *busca* se justifica pelo fato de essa informação ser algo novo para o discurso, ou seja, algo que está no território do outro co-participante. Sendo assim, quem pergunta quer saber de alguma coisa que antes não sabia.

No trecho a seguir, a reclamante Lúcia vai ao PROCON no intuito de demonstrar sua insatisfação quanto ao serviço prestado pelo reclamado Rui. Entretanto, diante da informação, dada pelo reclamado, de que a reclamante não teria pago pelo serviço, o mediador Jorge, busca essa informação junto à reclamante.

(Rui Pedreiro, 03:25-49)

25 Lúcia =↑não foi feito. o quê que acontece quando chove escorre na
26 minha parede. (0.5) o meu- () foi pra comprar remédio pra
27 mim e a minha filha porque ela tem alergia. (0.2) ela tem
28 problema respiratório e eu é problema de nervo, de pressão,
29 que sobe que é que é remédio que não acaba mais. (0.2) eu
30 olho pra minha casa eu abro a boca a chorar.(0.8) é isso que
31 acontece. eu, eu mal fico lá. o senhor sabe disso muito bem.
32 [eu mal fico lá.]
33 Rui [se a senhora fala] comigo que
34 não teria como pagar, eu num ia cobrar nunca. sabe que eu
35 nunca cobre nada de ().não gosto de cobrar. aqui, tem um
36 vizinho meu que eu fiz uma casinha pra ele, ele já mora a
37 seis meses e ele não me deu um tostão. nunca cobre ele.
38 (0.5) a senhora agora vai me: pagar. (0.8) ah que daqui nós
39 vamos no ministério, nós vamos na junta=
40 Lúcia =ah nós vamos onde tiver que ir seu rui. o senhor então vai
41 ficar provando, vamos ver o quê que vai provar.
42 Rui vamos agora.
→ 43 Jorge porque a senhora ainda tá devendo uma quantia a ele?
44 Rui tá devendo sim.
45 Lúcia tô devendo sim, eu falei pra você que eu tava devendo.
46 (2.0)
47 Jorge hum hum (.) tá (.) bom. eu tô vendo que não é é é não existe
48 forma de ter [acordo]
49 Rui [n ã o.]

A pergunta do mediador, “porque a senhora ainda tá devendo uma quantia a ele?” (linha 43), intenta receber uma informação da qual ainda não dispõe, desta forma, ele pergunta à reclamante sobre o pagamento do serviço.

4.1.2 Checagem de informação

Também associada à aquisição de informação, esta pergunta tem como função a checagem. Diferentemente da busca de informação, ela pressupõe um conhecimento anterior ou então uma confirmação de algo que a própria mediadora concluiu. Bem como a anterior, essa função está diretamente ligada ao esclarecimento. No trecho

abaixo, a mediadora Marta checa por meio de uma pergunta sobre quais itens do carro o seguro cobriria.

(OK Veículos, 01: 01-23)

01 ((med. 1 conversa com alguém))
02 (3.8)
03 Lucas >ele fez uma reclamação. não é isso.<
04 Marta <fez↓(.) é porque: ele comprou:: um mo::nza, (0.5) na tu:a::
05 (1.2)
06 Lucas >lá no meu estacionamento.<
07 Marta na loja, né? (0.5) e: no primeiro mês de uso o carro::: (0.2)
08 apresentou alguns (0.2) defeitos ou- e ele teve que:: (0.5)
09 arca:r com isso. =
10 Lucas =sei.
11 (0.8)
12 Marta então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da loja
13 ele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.]
14 Lucas [garantia] de motor
15 e caixa.
16 (0.8)
→ 17 Marta é só motor e caixa. =
18 Lucas = só motor e caixa. (0.2) a garantia cobre.
19 (1.2)
20 Lucas pode procurar sabe-<se o carro tiver fundido, (.) ou a caixa
21 quebrar, a responsabilidade é >do do do< de quem vendeu.
22 (0.5)
23 Marta pois [é-]

Devido à informação que a mediadora adquire sobre a cobertura do seguro, na fala do reclamado, “[garantia] de motor e caixa.” (linhas 14 e 15), a função de sua pergunta, “é só motor e caixa. =” (linha 17), é a de conferir, ou seja, checar a veracidade da informação recebida.

4.2 O enquadre legal

Uma pergunta não faz parte de uma seqüência sem um propósito, ela não está ali inserida para satisfazer uma simples curiosidade do/a mediador/a, na maioria das vezes, as perguntas trazem consigo uma intenção ligada ao enquadramento legal.

Essa intenção pode aparecer direta ou indiretamente. A busca ou a checagem de informação podem apontar diretamente para esse campo de legalidade, uma vez que se busca saber ou confirmar se o que está sendo dito é feito em conformidade com as leis a que está submetido. Classificamos como perguntas com função de enquadre legal aquelas que apresentam léxico pertencente ao campo jurídico.

No seguinte trecho, a mediadora, que detém o piso conversacional, inicia a audiência solicitando ao reclamante, Lucas, dados sobre o contrato do seguro feito entre ele e o banco numa situação de venda casada.

(Banco Sul, 01:01-03)

→ 01 Ana: cê trouxe o contrato.
02 (11.0)
→ 03 Ana: esse contrato foi celebrado quando.
04 (4.0)
05 Lucas: dia(.)sete:.

06 (0.5)
 07 Ana: foi agora?, recente.
 08 (.)
 09 Lucas: foi.
 10 (6.5)
 11 Ana: esse é do seguro.
 12 Lucas: >do seguro. é. seguro.<
 13 Ana: do empréstimo.
 14 Lucas: humhum.
 15 (20.5)

Em “cê trouxe o contrato.” (linha 01) e em “esse contrato foi celebrado quando.” (linha 03), percebemos um vínculo direto com a legalidade, na medida em que há a verificação, por parte do mediador, dos aspectos legais do acordo feito entre reclamante e banco: se há um contrato e qual a data em que foi acordado pelas partes. Esse enquadramento na legalidade é justificado pela posição e pela identidade inerentes ao mediador (Ana).

A verificação da existência de um contrato trata-se de um procedimento de praxe no PROCON, e é a partir dele que o mediador/a vai verificar a legalidade ou não do procedimento, se este foi danoso ou não ao consumidor. Percebemos claramente nas perguntas a presença de léxico mais relacionado com o jurídico (“contrato”, “celebrado”).

4.3 Solicitação de posicionamento

Dentro do contexto de busca de conciliação no PROCON, esse tipo de pergunta aparece como uma oportunidade que o mediador oferece às partes para que estas se posicionem, a fim de direcionar qual atitude deve ser tomada, com o intuito de chegar a um acordo entre as partes. Sendo assim, o mediador, ao fazer perguntas desse tipo, exige do outro uma definição de sua postura (o que quer, o que pode fazer, etc.) e orienta claramente a trajetória da negociação. Por isso, consideramos essa uma pergunta típica do mediador.

Na audiência de conciliação da OK Veículos em que a discussão no PROCON envolve a cobertura pela garantia apenas de motor e de caixa, a mediadora Marta oportuniza que o reclamado Lucas faça uma proposta ao reclamante José a fim de solucionar o impasse entre quais concertos são ou não garantidos pelo contrato de venda.

(OK Veículos, 06:48 - 58 e 07:01 - 37)

48 Marta vamos ver o quê que a gente pode fazer:::, <por isso, (.) pra
 49 trocar. porque: (.) corre:::ia: eu:::- eu: en[tendo muito pou]co
 50 Lucas [correia de carro-]
 51 Marta de carro. v[o-
 52 José [<NÂ:::O. tem coi[sa aqui COM CERTEZA.]
 53 Marta [é desgaste: e tal:::]::
 54 Lucas [é desgaste natural]=
 55 José =com certeza. [tem coisa aqui: que tem que não-]
 56 Lucas [(isso aí o mecânico] teria que ter
 57 olhado.=
 58 José =tem coisa aqui que tem-
 01 Lucas hh hum,
 02 José com certeza. que num::- é parte não. mas pe- a maioria é:- (.) com
 03 certeza, [(sim.) [mas (vai) (checar).]

→ 04 Marta [e n t ã o v a m o s f a z e r] o :: seguinte, (.) é :: lucas,
05 (1.2) apresenta tua proposta, (.) do que você pode pagar aqui pra
06 ele, depois se- você vai apresen- acrescentar a sua contra pro-
07 [po-]
08 José [já pa]guei trezentos reais de mecânico, (<ainda ta:::)(só que o
09 carro ainda não [tá:: ó-)
10 Pedro (ISso aí eu não tenho. eu [tenho que-)]
11 Lucas [eu tenho sócio,] eu tenho que
12 conversar com e:le. Isso aí eu num posso [()]
13 Marta [<NÃO. mas] aqui você veio
14 como:- o representa:[:nte legal da sua =
15 Pedro [()]
16 Marta =em[pré:::sa,]
17 Lucas [<pô. mas eu tenho sócio].
18 (0.5)
19 Marta então a gen[t e: -]
20 Lucas [não posso.]
21 (.)
22 Marta >porque senão a gente vai ficar (tratando isso,< tratando) como::
23 (um:::-)
24 (1.2)
25 Marta um [()]
26 Lucas [() no direito dele. ué.
27 (.)
28 Lucas () (acostumado.) () ((voz muito longe ao fundo))
→ 29 Marta <então::: você começa com a sua propo:sta. o quê que cê quer que
30 ele faz?
31 José >eu quero [o ↑lícito] uai.< qualquer lícito. ele sabe [o quê]
32 Marta [°de fato°] [th>>NÃO.<<]
33 José que [ele tem que fazer.
34 Pedro [>não foi só o lí-cito não, rapaz.<
35 José <é.
36 Lucas [() ((voz muito distante))
37 Pedro [não foi só o lícito não?,

Este fragmento precede uma discussão acerca do que a garantia do carro cobre. Nele há uma discussão sobre o ressarcimento do reclamante devido aos gastos com o veículo. Embora ele deseje que a garantia cubra todos os reparos que foram feitos, o reclamado insiste que há apenas a possibilidade de cobrir o motor e a caixa. De acordo com o exemplo acima, em “[e n t ã o v a m o s f a z e r] o :: seguinte, (.) é :: lucas, (1.2) apresenta tua proposta, (.) do que você pode pagar aqui pra ele, depois se- você vai apresen- acrescentar a sua contra pro-[po-]” (linha 04 a 07), a mediadora oferta ao reclamado uma oportunidade de apresentar uma proposta, já que uma das atitudes do mediador pode ser a de fazer com que as próprias partes cheguem a um acordo sem que haja a necessidade de uma intervenção jurídica.

No mesmo trecho, em “<então::: você começa com a sua propo:sta. o quê que cê quer que ele faz?” (linha 29), a mediadora proporciona a José (rte) uma oportunidade de demonstrar seus interesses com relação ao outro (rdo), dado que o reclamado (Lucas), em sua oportunidade de realizar uma proposta, informa que tem que conversar com o sócio antes de tomar uma decisão. Dessa forma, diante da possibilidade de sugerir uma proposta, o reclamante José se posiciona: “ >eu quero [o ↑lícito] uai.< qualquer lícito. ele sabe [o quê] ” (linha 31).

4.4 Checagem de posição

Esse é o tipo de pergunta por meio do qual o mediador verifica se há aceitação, por uma das partes, do acordo proposto pela outra parte. Se o proposto for adequado aos

interesses de ambos os envolvidos, a checagem de posição pode causar a finalização da audiência.

No trecho seguinte a reclamante, Lúcia, apresenta as solicitações feitas ao banco acerca de sua previdência privada. Essas solicitações possibilitam ao mediador checar se a posição tomada pela reclamante (Lúcia) é aceita pelo reclamado (Rui).

(Bradesco Previdência, 14:18, 59, 15: 01-02)

18 Rdo nós aqui é- nós aqui o banco x, não estamos querendo,
19 é::: complicar nada. ao contrário. tudo que a dona
20 lúcia nos solicitou, aqui com a minha presença eu
21 sabendo (.) do que estava é: é: >sendo solicitado< por
22 ela, aqui eu trouxe. agora: hoje é mais uma novidade
23 que a dona Lúcia
24 es[tá me r e q u i s i t a : n d o ,]
25 Rte [> não não não< quando me atendeu,] (.) eu pedi que
26 ela:- que constasse você pode ler que a:: roberta o que
27 que eu estava pedindo. você pode ver.
28 (1.8)certo.(3.0)eu pedi: (.) eu queria saber onde
29 estava e o que ele estava rendendo.
30 Rdo sim, são os extratos atualizados. não foram solicitados
31 mês a mês. dona lúcia, existe (.) é: solicitação:es, da
32 maneira que trouxe, feita pela senhora.=
33 Rte =você trouxe um: vamos dizer assim: (.) uma solução
34 final. Eu quero a solução intermediária. =
35 Rdo =aí as intermediárias nós tamos solicitando a partir de
36 então.
37 Rte mas eu já havia solicitado. =
38 Rdo =(não) a mim [pelo menos não]
39 Rte [aliás eu não] havia solicita:do (.) eu-
40 eu estou exigindo. =
41 Rdo =sim a senhora tem esse- todo seu direito.
→ 42 Med Então vamos faz- vamos fazer o seguinte, >seu rui.<
43 vamos agir >dessa forma então?<=
44 Rdo =(não)sem problema [algum]
45 Med [a gente] consta aqui, que a
46 reclamaça- a reclamante recebeu é: é: a: a: parte dos
47 esclarecimentos >da Qual< solicitou, e [()]
48 Rdo [parte] tudo que
49 foi solicitado, foi entre:gue,
50 Med [() ()]
51 Rdo [e a gente tá sendo] >solicitado<=
52 Med =[solicita:do]
53 Rdo [(aqui ago:ra)] um novo
54 ex[trato com a evolução do e x t r a t o]
55 Med [a evolução do cálculo de lá até hoje.]=
56 Rdo perfeito.
57 (2.2)
58 Med e aí o senhor vai enviar ao procon o [procon va:i]
59 Rdo [sem problema.]
01 Med repassar pro consumidor.
02 Rdo sem problema algum.(pó[de] fazer)

Como observado nos dados acima, em “então vamos faz- vamos fazer o Seguinte, >seu rui.< vamos agir >dessa forma então?<= (linhas 42 e 43), o mediador checa a posição do reclamante em relação à aceitação do encaminhamento proposto pela outra parte.

É válido mencionar aqui que a acareação de onde foram retirados os dados acima é finalizada na linha 02 da página seguinte “sem problema algum.(pó[de] fazer)”, isso exemplifica a teoria de que a checagem de posição pode implicar na finalização de audiências.

4.5 Pergunta de Contraste

Em uma seqüência de perguntas se constrói um contexto em que as evidências de uma falha/ contradição são expostas. Nessa situação o mediador tem a função de “desnudar” o outro. Assim, a pergunta de contraste orienta-se para o comprometimento legal de quem vai responder.

(OK Veículos, 13:05, 44)

05 Lucas [isso aí é erro do banco,vai ter que] acionar o
06 banco=
07 José =ontem eu já fui lá.=
08 Lucas =só no banco=
09 José =já fal- fui lá uê.
10 (1.0)
11 José mas quem [passou pra lá, foi ele(uê).]
→ 12 Ana [eu::, e a::, e a no]ta fiscal do carro?
13 cadê ela?=
14 José =nu- nu- nu me deram.
15 Lucas ()//o carro é de terceiro ()
16 ((risos do José))
17 Ana =(mas tem que ter)uma no[ta de venda, uê.]
18 José [mas tem que ter tudo,uê!..]
19 Ana tem que ter uma nota de venda,uê! (quer dizer que)você é
20 isento de, de pagar imposto?
21 Lucas Hum,hum. do carro é() a senhora não me conhece, sabe onde
22 é o problema do carro=
23 Marta =tá mas se você tem uma com
24 [cessionária, você tem que você tem que emitir uma nota.]
25 Lucas [meu estacionamento, meu estacionamento]
26 José ahã!
27 Ana então você não tem uma, uma loja de vender carro=
28 José =então ele não pode vender carro, não é?
29 (1.0)
30 José porque estacionamento é um estacionamento, ele não pode
31 vender carro.
32 (9.0)
33 ((Med está analisando as notas de orçamento de peças))
34 Ana " tecnocarro é (por conta)do vencedor, não é? a loja é - ok!
35 automóveis, é estacionamento?
36 Lucas =é estacionamento.
37 Ana (e) o senhor vende carro lá dentro?
38 Lucas vende,/carro também/. porque lá pode fazer tudo.
39 (1.5)
40 Lucas o contrato social, não é?
→ 41 Ana então não é só estacionamento?=
42 Lucas =não é só estacionamento
43 Ana é [uma concessionária de vender carro]
44 Lucas [pode vender carro também isso que eu tô] falando

Foi feita, por parte da mediadora, uma série de perguntas, que construíram, ou seja, conduziram (*condutividade*) o reclamado a um contexto comprometedor. As perguntas que antecedem a pergunta contraste são essencialmente atreladas à legalidade

da situação, como em “[eu::, e a::, e a no]ta fiscal do carro? cadê ela? =” (linha 12), o que permite à Ana (mediadora) chegar a uma conclusão lógica e sempre pautada na lei. Essa conclusão vai aparecendo na forma de um quebra-cabeça montado a partir de seqüência de pergunta e resposta. Assim temos, em “então não é só estacionamento? =” (linha 41), uma pergunta de contraste, que é feita entre outras perguntas de mesmo tipo, e que tende a levar o outro, aos poucos, a vacilar e a se contradizer.

É possível analisar, no contexto dos dados acima, o uso que a mediadora faz da condutividade. É a partir da indução da resposta do reclamado que a mediadora vai montando um quebra-cabeça para criar o comprometimento deste.

4.6 Solicitação de versão das partes

É através deste tipo de pergunta que o mediador solicita a uma das partes, ou a ambas, um relato dos fatos ocorridos, criando para ele o embasamento necessário para o prosseguimento da mediação.

Neste ponto da acareação a mediadora Ana, após ter ouvido a versão dos fatos feita pelo reclamado (Rui), solicita ao reclamante Lucas a sua versão.

(Banco Sul, 02:19-58, 03:01-23)

19 Rui: já debitou alguma parcela.
20 Lucas >já. duas. (0,5) duas parcelas.<
21 Rui: duas parcelas.
22 (0,5)
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-,
28 o-, o débito, (0,5) é porque ele assinou o contrato.=
29 Ana: =sim (.)ele [assinou] o contrato, porque =
30 Rui: [tendeu?]
31 Ana: =[ele precisava]=
32 Rui: [é: eu acho,]
33 Ana: do em[préstimo, não é ?]
34 Rui: [é eu acho, é]
35 Ana: não é? foi uma imposição,[que foi]
36 Rui: [eu]
37 Ana: =[feita a e l e.]
38 Rui: [eu particular]mente:: é (.) a gente vê muito na televisão, < que::
39 (.) é: os bancos, (.)obrigam os clientes,> a fazerem o produto,(.)tá?
40 (.) eu digo porque é a minha instituição financeira. (.)e a minha
41 agência no caso, eu nunca PERcebi isso. (.) e olha que eu sou, um dos
42 gerentes administrativos da agência.(.)tá? =
43 Ana: =trabalha nessa agência? =
44 Rui: =nessa agência. =
45 Ana: =de administração .=
46 Rui: =nessa agência.(.) tá?
47 Ana: =humhum =
48 Rui: =num- é >não não não< não existe esse hábito.(.) por quê? justamente
49 pra coibir, esse tipo de que problema que a gente tem aqui.(.) ir no
50 PROCO:N, ir na justiça cível, (.)é o que a gente vem evitando muito.
51 por quê? a gente acaba,(.)é: perdendo TEMPO EM SÍNTESE, porque a gente
52 tem se deslocar do- do local de trabalho, pra vim aqui(.) falar sobre:
53 sobre esses casos. =
54 Ana: =humhum =
55 Rui: =tá? =
→ 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
03 pra 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
08 salário, (.) eles tinham anulado a minha conta. (.) (aí ela falou) "você
09 tem uma conta aqui". =
10 Ana: =hum =
11 Lucas aí (ela falou) "olha, temos um seguro aqui," seguro não. ela falou
12 saúde. (.) "temos um plano de um saúde," (.) entendeu? e "é bom que você
13 faç-" (eu falei assim) "eu num quero, porque eu já tenho plano de
14 saúde, eu já te- eu já tenho. no no: momento" eu num falei que eu
15 tinha: um seguro de vida. (.) eu tenho que um seguro de vida em grupo,
16 (.) pela emp- pela empresa também. aí, eu no dia eu falei assim ó, "eu
17 num quero porque," (.) aí ela falou assim "aí vai fica difícil" (.) não
18 é? aí eu falei com ela assim, "então se se eu: então quer dizer que: eu
19 sou obrigado." eu falei né, com ela "eu sou obrigado a fazer," ela
20 falou "não. não é bom usar esses te: rmos." aí ela foi e chamou a: a a
21 menina do seguro, pra me explicar, não é? "talvez eu não tô explicando
22 direito pra ele," (.) aí como eu estava precisando do dinheiro, eu fui,
23 assinei (.) o cont- o contrato, não é? o::: o seguro.

No contexto acima, Lucas (rte) acusa o banco de fazer uma "venda casada", então a mediadora pede a ele que relate o fato ocorrido no momento da negociação. É possível perceber, em "ô: (.) lucas, como se passou lá?" (linha 56), uma solicitação de relato que o mediador faz ao reclamante, e, nos turnos seguintes (linhas 02,03,05,07,08,09, 11 -23), é possível perceber que o reclamante narra sua visão dos fatos, que servem de subsídios para o prosseguimento da mediação.

Conclusão

Foi objetivo da análise mostrar algumas das funções das perguntas feitas pelo mediador/a inseridas nas acareações presentes no nosso banco de dados do PROCON. Neste trabalho, percebemos que as perguntas analisadas ultrapassam a função canônica de obter uma informação. Assim, nossa tentativa aqui foi a de constatar se, para além desta, há outras funções. Nos dados do PROCON, notamos que algumas teorias das funções de perguntas são aplicadas nas falas do mediador, já que é por meio delas que este faz progredir a audiência, visto que a explicação da problemática da negociação é, algumas vezes, desencadeada por perguntas do mediador/a.

Mediante a análise de dados, podemos concluir que as perguntas do mediador/a se prestam a diferentes funções, desde aquelas voltadas para a averiguação legal, ou seja, a verificação do quadro a ser mediado em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, até aquelas em que se é feito um pedido de esclarecimento por parte dos envolvidos: reclamante e reclamado.

Cabe comentar ainda que as perguntas no PROCON exercem um papel importante dentro dos estudos sobre a organização seqüencial nas audiências de conciliação, dado que, integrantes deste ambiente localmente situado (pares de pergunta/resposta), essa relação seqüencial nos mostra que, além da obtenção de alguma informação, as perguntas se prestam a outras funções.

Referências Bibliográficas

- BOLINGER, Dwight, *Interrogative Structures of American English*. Alabama: University of Alabama Press, 1957.
- DREW, P. *Contest evidence in courtroom cross-examination: the case of a trial for rape*, 1992.
- GOFFMAN, E. *Footing*. Porto Alegre: AGE, Ltda, 1981, p.70-97.
- HERITAGE, John. The limits of questioning: negative interrogatives and hostiles question content. *Journal of Pragmatics* 34, Los Angeles, pp.1427-1446, 2002.
- SACKS, H., SCHEGLOFF, E.& JEFFERSON, Gail. A Symplest for the Organization of Turn-Talking for Conversation. *Language*, 50 (4), 1974, p.696-735.
- SCHEGLOFF, E. Preliminares to Preliminares: Can I ask you a question? *Sociological Inquiry*, v.50,n.3-4,p.104-151, 1992.

Convenções para transcrição:

Para refinar as transcrições, adotamos o sistema proposto por Sacks, Schegloff e Jefferson, 1974. Esse modelo foi utilizado para o refinamento de transcrições antigas.

. (ponto final)	Entonação descendente
? (ponto de interrogação)	Entonação ascendente
, (vírgula)	Entonação de continuidade
?, (ponto de interrogação e vírgula)	Subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação
- (hífen)	marca de corte abrupto
:: (dois pontos)	Prolongamento do som
sublinhado (letra, sílaba ou palavra sublinhadas)	sílaba ou palavra enfatizada
PALAVRA (maiúsculas)	fala em volume alto
°palavra° (sinais de graus)	fala em voz baixa
° (sinal de grau)	Fala mais baixa imediatamente após o sinal
palavra: (sublinhado de uma letra, sílaba ou palavra e dois pontos)	Descida entoacional inflexionada
Palavra: (dois pontos sublinhados)	Subida entoacional inflexionada
↑ (seta com indicação para cima)	Subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados
↓ (seta com indicação para baixo)	Descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos
>palavra< (sinais de maior do que e menor do que)	fala acelerada
<palavra> (sinais de menor do que e maior do que)	fala desacelerada
<palavra (sinal de menor do que)	Início acelerado
hh (série de h's)	Aspiração ou riso
(h) (h's entre parênteses)	Aspirações durante a fala
.hh (h's precedidos de ponto)	Inspiração audível
[] (colchetes)	fala simultânea ou sobreposta
= (sinais de igual)	Elocuções contíguas
(2,4) (números entre parênteses)	medida de silêncio (em seg. e décimos de segundos)
(.) (ponto entre parênteses)	Micropausa, até 2/10 de segundo
() (parênteses vazio)	Segmento de fala que não pôde ser transcrito
(palavra) (segmento de fala entre parênteses)	Transcrição duvidosa
((tosse))(parênteses duplos)	Descrição de atividade não-vocal
“trecho”	trecho narrado por qualquer um dos participantes
th	Estalar de língua

