

Reclamações e movimentos corretivos: um estudo de caso¹

Sonia Bittencourt Silveira²

Abstract

This study has as subject to identify and analyse the discursive- interactional strategies used by complainer and complaineé during their "confrontation" accomplished at PROCON. In this activity type, the 'confrontation' emphasizes the conflict that exist between the complainer and the complaineé, but as far as they need a 'deal', they have to appeal to correction moves to negotiate and construct this interactional goal.

Introdução

As reclamações, segundo Torsborg (1994) constituem um ato de fala expressivo, através do qual o reclamante expressa sua desaprovação em relação ao estado de coisas descrito na proposição e pelo qual o reclamado é direta ou indiretamente responsável. Estes atos são por natureza ameaçadores às relações sociais entre os interactantes, visto que: "*o ato de censura moral ou de atribuição de culpa é um ato de rejeição social, um ato pelo qual o acusador r e afeição, de apoio mútuo e de cooperação* (Place, 1986, p. 28, *apud* Torsborg, 1994).

Ao fazer uma reclamação, o reclamante potencialmente discute, questiona ou nega a competência social do reclamado. Entretanto, a reclamação se justifica, pois o reclamado já havia menosprezado o reclamante, ao cometer uma ofensa social. Logo, o reclamado deve também aceitar que seu comportamento colocou em risco o suporte social de que o reclamante é merecedor.

1 Este trabalho apresenta resultados parciais do projeto de pesquisa 'O papel das explicações na negociação/ produção de acordos em interações de serviço', financiado pela FAPEMIG, referência SHA-784/96.

2 Professora Adjunta do Departamento de Letras da Universidade Federal de Juiz de Fora.

1. Reclamações e trabalho de face

Ao participar de um encontro social, o falante escolhe uma *linha* (Goffman, 1983) que é constituída pelos padrões de comportamento (verbal e não-verbal) assumidos. Através desta *linha*, o falante expressa a avaliação que faz da situação em que se encontra engajado, dos demais participantes e, principalmente, de si mesmo. Ao assumir uma *linha* o falante reivindica para si uma *face* ou **imagem do self**, como também os valores sociais, afetivos e cognitivos que o grupo ou cultura associa a referida imagem, tais como, orgulho, vergonha, embaraço, respeito, deferência, justiça, honra. Portanto, *face* é entendida como sendo a imagem pública que uma pessoa reivindica para si mesma num dado encontro social.

Por outro lado, *trabalhos de face* são vistos como o conjunto de ações, colocado em prática pelos participantes desse encontro e que necessariamente deve ser consistente com a *face* que está sendo reivindicada. *Trabalhos de face* constituem, então, as ações postas em prática para lidar com os desejos de *face* do *self* e/ ou do outro.

Convém ressaltar que *trabalhos de face* não são necessariamente polidos, podem ser, na verdade, impolidos. Atender aos desejos do *self* – manter/ salvar a face- pode implicar fazer com que o outro perca sua face. Assim sendo, *trabalhos de face* englobam estratégias de polidez, mas não se limitam às mesmas.

As reclamações, segundo Leech (1983, p.105) são, por definição, impolidas. Pode parecer paradoxal, portanto, falar em preocupação com os desejos de *face* do outro, quando o ato de reclamar é praticado. Entretanto, estudos têm evidenciado (Torsborg, p. 1994) que há inúmeras estratégias a que recorre o reclamante para atenuar este ato de fala, estratégias estas que podem apresentar graus variados de indiretividade, como por exemplo, através da desfocalização do agente da ofensa ou dano.

2. Reclamações e ‘movimentos corretivos’

Nas situações em que não é possível evitar que uma *ofensa* torne-se pública, os participantes tendem a dar-lhe o *status de incidente* (Goffman, 1983). Isto implica ratificar a *ofensa* como uma ameaça que merece atenção oficial, fazendo-se necessário corrigir seus efeitos para que o equilíbrio ritual da interação seja restabelecido e para que o participante que se encontra em desgraça ritual possa se redimir. A seqüência de atos postos em movimento, para a obtenção desta meta, é denominada - *intercâmbio*. Além do evento que introduz o intercâmbio corretivo (i.e. ofensa ou dano), quatro movimentos clássicos podem ocorrer, segundo Goffman (1983, p. 88-9):

- (1) desafio - consiste em chamar a atenção para a conduta desviante, momento em que as reivindicações ameaçadas devem permanecer firmes;
- (2) oferenda - movimento em que se dá ao ofensor a chance de corrigir a ofensa e de restabelecer a ordem expressiva. O ofensor pode recorrer a inúmeras formas de realizar este movimento. Goffman destaca:
 - (a) a tentativa de descaracterizar o ato, atribuindo-lhe um caráter não intencional, considerando-o uma brincadeira, por exemplo, ou o produto de circunstâncias extenuantes;
 - (b) admitir o significado do evento e minimizar a responsabilidade do ofensor, fornecendo informações que demonstrem que o evento fugiu a seu controle, que o ofensor estava cumprindo ordens, etc. O significado do ato ameaçador permanece, mas pode agora ser incorporado ao fluxo dos eventos expressivos;
 - (c) fornecer compensação ao reclamante;
 - (d) reivindicar castigo ou expiação para si mesmo. Com isto, o ofensor mostra que não trata levemente os sentimentos alheios e que está preparado para pagar o preço pela sua ação.
- (3) aceitação - a pessoa à qual é feita a oferenda pode aceitar a mesma como uma forma satisfatória de restabelecer a ordem expressiva e as faces apoiadas por esta ordem;
- (4) agradecimento - a pessoa perdoada transmite um sinal de gratidão àqueles que lhe deram a indulgência do perdão.

2.1 Oferendas: desculpas e explicações

Há, na literatura, no que tange às *oferendas*, duas grandes categorias de movimentos corretivos ou de reparo (Mclaughlin et al., 1983): **as desculpas** (concessões ou confissões) e **as explicações** (escusas e justificativas). Há ainda uma terceira categoria - as **recusas ou rejeições** - que não constituem movimentos corretivos, propriamente ditos, visto que não se enquadram nas categorias acima, mas que, podem ser vistos como uma estratégia das seqüências explicativas, podendo ser projetadas pelo tipo de reprovação, como, por exemplo, quando o reclamado nega que algo ofensivo tenha ocorrido ou nega, ao outro, o direito de repreendê-lo.

Segundo Holtgraves (1989, p.2), uma definição operacional para **desculpas** ou **concessões** seria a de "*movimentos pelos quais o ofensor, de várias formas, admite a culpa por infligir dano ao outro*". A questão então seria: quando um movimento pode ser considerado uma desculpa? Segundo este autor, isto ocorreria: (1) por um lado, naqueles enunciados em que de alguma forma se reconhece, pelo menos, a responsabilidade parcial por um ato e/ou se admite estar errado ao praticar o ato; se reconhece que o ato teve

conseqüências negativas para o outro; (2) por outro lado, em enunciados que usam o verbo performativo “*desculpar-se*”. Schlenker (1980, 1981) *apud* Holtgraves (1989, p. 3), por sua vez, sugere que existem outros componentes das desculpas que também podem funcionar como concessões: (a) pedir perdão por realizar o ato; (b) oferecer algum tipo de compensação; (c) prometer não realizar o ato no futuro; e (d) auto-punição.

As explicações, por sua vez, têm sido vistas como sendo constituídas por duas principais subcategorias: as escusas e as justificativas. Em geral, as escusas servem para indicar que uma ofensa ocorreu, mas que a responsabilidade do ator não é total, isto é, há uma tentativa de negar ou mitigar a responsabilidade pelo dano/ofensa. Já as justificativas envolvem a aceitação da responsabilidade pelo ato, mas a tentativa de mitigar o grau de ofensa implicado na ofensa/dano.

2.2 Movimentos corretivos e trabalhos de face

Mclaughlin e colegas (1983) sugerem que *os movimentos corretivos* podem ser ordenados num *continuum* que teria como polos extremos os movimentos de mitigação e agravamento dos desejos de *face*. A lógica subjacente a este *continuum* é a de que os três movimentos de reparo (i.e. movimentos corretivos) - **desculpas, escusas e justificativas** – acrescidos do movimento de recusa, variam em termos do grau em que eles codificam as preocupações com face por parte do falante e do ouvinte. Está implícita, neste modelo, a idéia de que quanto mais suporte um movimento der à face do falante menos o fará em termos de face do ouvinte e vice-versa. Isto pode ser ilustrado no diagrama abaixo:

Desculpa (concessão) Mitigação↔	escusa	justificativa	recusa ↔Agravamento
------------------------------------	--------	---------------	------------------------

Haveria, portanto, quatro estratégias para se lidar com uma reprovação (desafio) em encontros sociais: (1) desculpar-se/admitir culpa (2) oferecer uma escusa para a ofensa, atribuindo responsabilidade a terceiros, a uma situação externa, etc; (3) oferecer justificativa- aceitando a responsabilidade pela ofensa, mas negando ou minimizando sua gravidade ou ainda mostrando que existem conseqüências positivas; (4) recusar-se a explicar - criticando o reclamante, negando-lhe o direito de reclamar ou negando que a ofensa tenha ocorrido.

As desculpas (concessões) são os movimentos que mais suporte dão ao reclamante. Há aqui um conflito, as desculpas, ao darem suporte à face do outro, envolvem um alto custo para o reclamado em termos de ameaça à sua face positiva. As justificativas, por sua vez, são movimentos que ameaçam a face do outro, porque, ao recorrer a uma justificativa, o reclamado nega ou

minimiza os efeitos do ato e, desse modo, contradiz/questiona, explícita ou implicitamente, a avaliação que o reclamante tem da ofensa. Logo, as justificativas podem ser vistas como simultaneamente ameaçando a face do reclamante e dando suporte à face do reclamado (i.e. do ofensor).

Finalmente, entre os dois extremos colocam-se as escusas que, em muitas circunstâncias, têm uma função dupla: dão suporte tanto à face do reclamado quanto à do reclamante. Do ponto de vista do ofensor/reclamado, as escusas servem para indicar uma mitigação da responsabilidade, devendo ser visto como um comportamento não-habitual, por exemplo. Do ponto de vista do reclamante/ofendido, informam que, embora o ato possa ter ameaçado a sua face positiva ou negativa, não houve tal *intenção*.

2.3 Formas de avaliação e estratégias de trabalhos de face

Após a ‘oferenda’, o reclamante pode aceitá-la, rejeitá-la ou rerepresentar o desafio. Esses movimentos correspondem às formas de avaliação propostas por Maclaughlin e seus colegas. O reclamante pode, então: (1) *honrar a explicação* - indicar explicitamente que a explicação (i.e. a ‘oferenda’) foi aceita e é adequada para encerrar o episódio (e.g. através de acordo, risadas, respostas espelhadas, etc.); (2) *retrair-se* - recuar da posição inicial, após o *reclamado* ter dado uma explicação que atenda parcialmente a proposição inicial; (3) *reapresentar a reclamação* – agir como se não houvesse sido dada uma explicação. O reclamante pode ainda recorrer a outros movimentos que não mitigam, nem agravam, como por exemplo: *mudar/encerrar o tópico* - este movimento pode ser iniciado por qualquer um dos participantes. O esquema abaixo, mostra como se dá a correlação entre as possíveis formas de avaliação da ‘oferenda’, por parte do reclamante, e os efeitos desta avaliação sobre a face do reclamado:

honrar Mitigar ⇐	recuar	reapresentar ⊗ Agravar
---------------------	--------	---------------------------

O reclamante, ao honrar/aceitar a ‘oferenda’ mitiga a face do reclamado, enquanto que a não-aceitação, através da reapresentação do ‘desafio’ implica um agravamento a face do ofensor.

3. Este estudo

O objetivo deste estudo é identificar e analisar os *movimentos corretivos* utilizados pelo reclamante (o consumidor) e pelo reclamado (representante da empresa) na atividade de fala aqui descrita como “acareação”.

O material lingüístico a ser aqui utilizado foi gravado em fita k-7 e transcrito conforme símbolos utilizados em Análise da Conversação, correspondendo a uma **audiência de conciliação** realizada no dia 21/03/97 entre reclamante e reclamado, no PROCON de uma cidade de Minas Gerais. A meta do encontro é buscar um acordo entre as partes em litígio: uma usuária da empresa de ônibus Conrado³ e um representante desta empresa.

O problema que deu origem à reclamação foi o atraso de cerca de quatro horas no percurso da viagem entre a localidade de origem e de destino da reclamante, tendo como base o Art. 14 do Código do Consumidor, segundo o qual *“o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação de danos causados aos consumidores, por defeitos relativos à prestação dos serviços.”*

3.1 Análise dos dados

Este evento de fala foi dividido em três episódios: (1) discussão do tópico agendado para o encontro: reclamação devido ao atraso de quatro horas, em uma viagem prevista para ser realizada em torno de 5 (cinco) horas; (2) mudança de tópico: a reclamante apresenta outras situações em que o serviço da empresa pode ser alvo de crítica; e (3) produção do acordo.

3.1.1 1º Episódio - tópico agendado

Desafio

1) **O desafio** - consiste em chamar a atenção para a conduta desviante do reclamado. Nos dados, o desafio **inicial** está a cargo do mediador, representante do PROCON cujo papel institucional é o de defender os direitos do/da reclamante e buscar um acordo entre as partes:

Mediador:	(x (xx). sabendo da re-reclamação da Laura aqui, né? .. Por sinal, - ela reque;;er.. a restituição da quantia paga.. é ^[acc] não necessariamente atualizada. Devido aos problemas e transtornos qui ela sofreu na viagem da Conrado né?.. (localidades- origem/destino) A empresa tem uma proposta pra ela?
------------------	--

O mediador faz o desafio inicial - ofensa que deu origem à reclamação- e explicita a exigência de **reparo** financeiro, por parte da reclamante. A seguir abre espaço para que o reclamado faça a sua oferenda.

3 O nome da empresa de ônibus e das localidades envolvidas e o nome dos participantes foram trocados para garantir-lhes o direito ao anonimato.

1ª Oferenda- escusa /justificativa

Reclamado:	(Antes) eu gostaria de esclarecer. / eu sei /, não é sobre o (contexto) é ^[acc] do valor. só que, ela deve ter em mãos, resposta(s) que foi mandado pelo diretor, da empresa =
Reclamante	= eu li =(carta em que um dos diretores da empresa dirige-se ao PROCON,))

Na carta, a empresa esclarece que o carro, por ter apenas seis meses de uso tem que ser vistoriado pela concessionária, tendo feito todas as revisões previstas. Com isto se exime da responsabilidade pela 'quebra' do ônibus, causadora do atraso. Por outro lado, alega que "*todos os passageiros chegaram a seu destino em segurança*" razão pela qual não vê motivos para qualquer reembolso/ indenização por parte da empresa. Vê-se com clareza que a empresa recorre tanto à escusa, quanto à justificativa em seu movimento de 'oferenda'. O reclamado, em sua fala inicial, reapresenta a estratégia de escusa:

Reclamado:	= a causa do problema. qui a (filtro) do carro. com seis meses de uso, o carru::u, só pode ser di-di-, defeitu::u .. alguma parte mecânica só com::m oficina, é ^[acc] autorizada.. porque se a empresa mexer, ela perde a garantia .. só a concessionária pode mexer .. e o carro é um carro de seis meses de uso .. Mandou xerox, mandou o problema que foi que:e foi o problema que:e foi o problema no óleo dísil, e não por parte da empresa, igual foi colocado aí, que a empresa dá a manutenção na::a é:é no veículo.
-------------------	---

Ainda com relação à carta enviada pela empresa ao PROCON após notificação, em 23/01/97, podemos verificar que a mesma realiza os seguintes trabalhos de face, conforme Penman (1990): (a) mitiga a face positiva da empresa, através do uso da micro-estratégia "*explicar as razões para a ação*" e (b) ameaça a face positiva do PROCON, "*questionando a racionalidade de sua ação*". A empresa sente-se caluniada pela pessoa "*responsável pelo preenchimento da notificação, que fez acusações sem conhecimento de causa, difamando o excelente serviço prestado pela empresa Conrado com os novos ônibus executivos.*"

1ª Reapresentação do desafio

Os movimentos de escusa e justificativa levam a reclamante a reapresentar sua reclamação:

Reclamante:	(Sabe) o que-qui me levou fazer esta reclamação, entendeu? Inclusive quando eu. Fui (fazer) a reclamação, eu nu, eu até, foi eu mesma que redigi porque eu já trabalhei aqui. É: eu nu, nem sequer ^[dec] eu falei em em devolução da quantia de dinheiro, entendeu?
--------------------	--

A reclamante não aceita a oferta, não se sente contemplada pela mesma, alegando que o reparo material não foi o objetivo que a levou a procurar o PROCON. Por esta razão faz novo desafio. Em termos de trabalho de face, mitiga a ameaça feita a sua face negativa por recusar a orientação argumentativa do PROCON e da Empresa.

Esta estratégia, segundo Torsborg (1994), constitui um dos movimentos de apoio ao ato de reclamar, cuja meta é salvar a face da reclamante e agravar a face do reclamado, aumentando sua responsabilidade ao evidenciar que se trata de uma ofensa irreversível; não pode ser reparada; logo, não aceita recompensa material.

No movimento de fala a seguir, a reclamante recorre a outras estratégias como: mostrar que trata-se de uma ação repetida; evidenciando falta de consideração com o consumidor; não atingindo, portanto, apenas à reclamante:

Reclamante:	= sabe por quê? Porque .. sinceramente pro senhor, e eu posso, e eu sou a- capaz até de trazer pessoas que comprovam o que eu tô falando. TODAS as vezes que eu peguei o ônibus da Conrado, aconteceu um problema. TODAS as vezes, entendeu? . (x) Porque eu eu fazia a linha de .. essa tinha uma linha aqui, qui saía daqui e ia pra X ((nome da localidade)), sul de Minas =
Reclamado:	= Isso =

Com isto a reclamante reformula o desafio colocado pelo **mediador**, reapresenta-o, insistindo que o tópico conversacional que ela está propondo é a “qualidade dos serviços prestados pela empresa” e não de um problema eventual que foi o tópico desenvolvido pelo reclamado, nem que a meta que a orienta seja de ordem financeira.

Observando-se a fala da reclamante, em seu conjunto, verifica-se que o que se configura como ofensa para a mesma é, segundo sua ótica, *a falta de respeito que a empresa tem para com os usuários de seus serviços* nas diferentes linhas que controla, por deter o monopólio das mesmas. Usa da estratégia “*defender a racionalidade da ação*” e com isto faz um movimento para proteger sua face positiva. Ao acusar a empresa de forma explícita, “**contesta a confiabilidade de suas ações**”, agravando/depreciando a face positiva da empresa.

Reclamante	Né? E , eu pegava esse ônibus. As três vezes que eu peguei esse ^[dec] ônibus da Conrado, esse ônibus quebrou .. Ah! Incrusive a última vez que eu peguei o ônibus, ele quebrou dentro da rodoviária de X (cidade da reclamante) entendeu?
-------------------	--

Reclamante	<p>Ele não chegou ne:em a encostar mas ele quebrou, entendeu? Todas as vezes eu peguei e eu tenho tistimunha porque tinha colegas meus que estavam junto comigo, entendeu?</p> <p>tinha gente que tava me esperando aqui. e inclusive nesta viagem aqui, quer dizer, a:a viagem que era pra chegar aqui três, quatro horas da manhã, cheguei aqui um umas quase oito horas da manhã, entendeu?</p>
-------------------	--

A reclamante enfatiza a tese que está defendendo: “o desrespeito da empresa pelo usuário de seus serviços”. A crítica, por ser um ato que ameaça a face positiva do outro, neste contexto, é agravada pelo uso da estratégia da repetição. Pela negativa insistente das razões apresentadas pelo reclamado, poderíamos também dizer que a reclamante deprecia a face negativa do reclamado com sua tentativa de fazer prevalecer sua versão dos fatos.

2ª Oferecida

<p>R</p> <p>E</p> <p>C</p> <p>L</p> <p>A</p> <p>M</p> <p>A</p> <p>D</p> <p>O</p>	<p>Uma] coisa que eu falo com você .. não tô quere:endo. me defendê. não tô falando que::e a é^[acc] empresa não (xxx) ù só que ... você falou de um problema aí que ocorreu há.. (uns) três anos (xxx) ... e vou (te) dar uma dica você (o seguinte) .. essa semana (chegou) uma frota de seis carros (já lá) na empresa. Um, quando, tava vindo .. da fábrica, deu problema, é^[acc] teve que voltar pra fábricaù . não queira, é^[acc] eu não tô falando isso pra defender a empresa nada nãoù .. porque::e as pessoas é^[acc] que eu acho que::e possui, um ca:arro, novo. pode é^[acc] morrer do mesmo jeitoù .. Isso é lógico! E:eu não tô querendo (x) tirar a culpa da empresa, não .. E EMPRESA NENHUMA. não existe (ainda) cem por cento. Claro que .. a empresa rrealmente que. tem uma visão. do que é a empresa Conrado éhoje .. ela tem vontade, de pelo menos, chega:ar nu:u nove:enta e cinco .. mas eu vou ser é^[acc] sincero com vocêù , no mu:undo, não é difícil não? .. mas (xx) dá um tempo ao tempo, e:e eu creio que é^[acc] vai chegarù =</p>
---	---

O Reclamado afirma de forma enfática, via repetição, que não está querendo tirar a responsabilidade da empresa ou dizer que a mesma não tenha qualquer problema. Recorre a estratégia da justificativa, procurando mitigar o problema, enquadrando-o como algo previsível já que “nada é cem por cento”. Por outro lado, busca evidências que demonstrem que o ocorrido pode ser atribuído à casualidade: “e vou (te) dar uma dica você (o seguinte) .. essa semana (chegou) uma frota de seis carros (já lá) na empresa. Um, quando, tava vindo. da fábrica, deu problema, é^[acc] teve que voltar pra fábricaù”. Contesta, assim, a racionalidade dos argumentos e evidências apresentados

pela reclamante e reivindica para a empresa, uma imagem melhor que a que está sendo construída pela reclamante.

A reclamante não aceita as escusas e justificativas dos reclamado, mas este não lhe entrega o turno de fala, reintroduz a versão inicial de que a empresa não foi responsável pelo **incidente**:

Reclamante:	= Não, eu tô fal [ando isso]
Reclamado:	[agora::a] sobre o problema seu é::é .. ocorreu realmente .. o diretor .. dessa área. expôs aí, o que que foi realmente o problema. não foi da parte da empresa. Porque essa manutenção é feita pela concessionária .. a empresa não é pó mexerù .. a concessionária, éé que tem que mexerù (5 seg) (conversa do outro lado da sala)

O reclamado concede - “[agora::a] sobre o problema seu é::é .. ocorreu realmente”, mas atribui responsabilidade a terceiros, logo a empresa não pode ser acusada por incidente causado por terceiros.

3ª Oferecida

Finalmente, após ter recusado a responsabilidade pelo dano causado à consumidora ou procurado mitigar sua responsabilidade, recorrendo a justificativas, o reclamado oferece recompensa material, como movimento de reparo:

Reclamado:	Agora::a (xx) pra (não) fica::ar aborrecida. e tudo mais. o que você achaé ^(acc) o que seria bom para vocêù
Reclamante:	Não, eu:u, quanto[eu]
Reclamado:	[não vamos discutir em valo:ores não, mas eu tô aqui::i (eu tô) não quero não quero briga =
Reclamante:	/Hum, hum/=
Reclamado	= eu te da:ando uma:a passagem (xx) não serve pra você? =

2ª Reapresentação do desafio

A reclamante reafirma que não deseja recompensa material, mas sim que o reclamado se comprometa/ prometa que haverá melhoria dos serviços:

Reclamante:	= Não, sabe? Eu tô aqui, assim, numa manifestação assim tipo de protesto, entendeu?
--------------------	---

Podemos observar a não-aceitação da oferta e a ratificação da razão que levou a reclamante a fazer a reclamação, através da reapresentação do

desafio. Adotando a perspectiva de Torsborg (1994), a reclamante quer que a reclamada ofereça como reparo “*promessa de abstinência*”, isto é, espera-se que o reclamado não volte a repetir o ato. Neste sentido, as desculpas parecem não estar relacionadas apenas com o passado, mas com o futuro, assumindo um aspecto comissivo, que pode ser evidenciado pela fala da reclamante que exige da reclamada uma promessa de evitação ou de melhoria de seu comportamento no futuro:

(...)

Reclamante:	Eu quero que a-que a Conrado dê mais atenção pro consumidor porque afinal de contas, ela vive disso, entendeu? Eu tenho assim:m, eu tenho n pessoas que eu posso falar pro senhor. Entendeu? que FALAM mal da empresa, entendeu? que já viajaram, que já passaram pelo mesmo poble:ema, entendeu? ÉE eu sei que eu precisou desse, desse, desse, desse =
Mediador:	=(serviço)=
Reclamante:	desse serviço, entendeu? Eu preciso dele, e eu acho que eu tenho direito, entendeu? de, de reivindicar isso entendeu? O que eu reivindico é isso, é mais atenção da empresa para com o pro consumidor, entendeu?, Porque afinal, acho que ela tá prestando serviço pra gente. ela tem que pensar na gente mesmo, entendeu? Por que, se não tiver quem ande nos ônibus dela. /{ xxx) /

A reclamante mitiga a face negativa da empresa, num primeiro momento, porque coloca a questão como necessidade ou benefício seu “*ÉE eu sei que eu precisou desse, desse, desse, desse = (serviço)*”, mas a seguir a reformula como seu direito, portanto, reivindica melhores serviços. Agrava, então, a face negativa do reclamado, ao colocar a questão como uma exigência: “*O que eu reivindico é isso, é mais atenção da empresa para com o pro consumidor, entendeu?, Porque afinal, acho que ela tá prestando serviço pra gente*”, ou seja, como um dever da reclamada.

A análise dos dados nos permite verificar que não houve uma aceitação explícita das explicações e justificativas da reclamada, por parte da reclamante, mesmo após a realização de três oferendas. Isto parece evidenciar que o que está em conflito são perspectivas diferentes sobre o incidente e sobre os possíveis atos de reparo. A reclamada insiste num oferecimento de reparo material, enquanto que a reclamante, além de expressar seu “*juízo moral*” sobre a empresa, quer que esta comprometa-se, no futuro, em oferecer serviços de melhor qualidade o que, segundo Torsborg (1994), constitui uma “*promessa de abstinência*.”

3.1.2 2º Episódio - Mudança de tópico:

A reclamante tenta introduzir uma outra reclamação que não fora agendada para o encontro. O reclamado se recusa a fazer, desta contribuição tópica da reclamante, um novo tópico conversacional. Com isto, a reclamante desfaz a aparente harmonia ritual a que chegava o encontro. Uma série de desafios e ameaças a ambas as faces (i.e. do reclamante e do reclamado) são realizadas a seguir:

Desafio

A reclamante procura apresentar novas evidências em favor de sua tese de que a empresa oferece péssimos serviços e que o desrespeito para com os usuários não são eventuais ou casuais como quer o reclamado:

Reclamante:	= Olha só, tem outro, outro, outro, caso que eu vou falar pro senhor é o ônibus que faz aqui. a linha daqui, pra Marabá, entendeu? O ônibus é mui::to antigo. mas MUL::TO antigo. O ônibus é assim, fica assim, [quebra sempre]
--------------------	---

Neste momento, o reclamado abandona os movimentos clássicos de reparo (escusas e justificativas) e passa a recorrer a movimentos de recusa ou rejeição, que segundo Mclaughlin *et al* (1983), embora não constituam movimentos corretivos, podem ser projetados pelo tipo de reprovação, originando movimentos em que o reclamado pode negar que algo ofensivo tenha ocorrido ou que o reclamante tenha o direito de repreendê-lo:

Movimentos de recusa

(a) O reclamado rejeita o tópico que não fora agendado para o encontro. Recusa-se a explicar – nega à reclamante o direito de reclamar, não reconhece o direito (legitimidade) da reclamante para falar sobre o assunto:	<p>Reclamado: [vou dá uma dica] [prá você (1.5) nós vamos]</p> <p>Reclamante: [(xx) namorado vai xx]</p> <p>Reclamado: fala a respeito deste assunto aqui =</p> <p>Reclamante: = hum =</p> <p>Reclamado: = e o resto fica por conta das autoridades, porque é um carro a é::é, é::é que ele tem, é vistoriado. ele é em condições de viajar. a agora]</p> <p>Reclamante: sempre] quebra também</p>
b) O reclamado atribui a “culpa” pelo dano à reclamante:	<p>Reclamado: = Nã[o] [talvez só quebra com] você quando cê viaja =</p> <p>Reclamante: [sempre fica] [no meio do caminho]</p> <p>= Não é não..não é não. eu não conheço,</p> <p>Reclamado: (xx) talvez, talvez você tá dando azar com esses aí =</p> <p>Reclamante: nã[o e não]</p>

<p>(c) recusas mútuas: o reclamado recusa o “desafio” e a reclamante recusa as “explicações” A discussão entre reclamante e reclamado passa por ofensas mútuas, “transforma-se em um duelo”, o reclamado que, no primeiro episódio, permanecera na defensiva, passa ao ataque.</p>	<p>Reclamante: [não] é [Não Reclamado: a empresa que realmente no mundo de hoje que quer sobreviver corrige isso.. uma empresa que é:é o porte da Conrado hoje, que troca vinte por cento numa frota dentro dum ano .. é difícil pra .. pó procurar no Estado .. e: e a empresa tem como comprovar isso (1,5) [É difícil] Reclamante: [eu tam]bém tenho co-cómo como comprovar o quê eu tô falando, e eu acho assim, eu (interrupção da fita) (continuação da fita) (x x) entendeu?.</p>
--	--

O reclamado contesta a avaliação da reclamante contra-argumentando, através do recurso à opinião das autoridades que vistoriam o carro “e o resto fica por conta das autoridades, porque é um carro a é::é, é::é que ele tem, é vistoriado. ele é em condições de viajar” . Ao tentar “expor inconsistências de seu argumentos”, deprecia a face positiva da reclamante. A reclamante contesta a “confiabilidade de seus argumentos”, realizando também um movimento de agravamento a face positiva da empresa .

Oferenda - reintrodução do tópico agendado

O reclamado oferece novo reparo material, mas a reclamante não aceita a oferta, porque não é este o reparo que deseja:

<p>®Reclamado:</p>	<p>(. .) Igual eu falei pra você, e:eu dependo do:o que você tá querendo, eu não sei..</p>
---------------------------	--

O mediador, que se alinha ao reclamado, enquadra a reclamação como um “desabafo”, mas como a reclamante contesta esta sua definição da situação, o mediador a reenquadra como “protesto”:

<p>Mediador:</p>	<p>Ela só queria desabafar na verdade ((risadas do reclamado e mediador por 1 seg))</p>
<p>Reclamante</p>	<p>=Não, eu queria, eu acho que eu tô no meu direito=</p>
<p>Mediador:</p>	<p>= Não=Fazer o protesto dela=</p>
<p>Reclamado:</p>	<p>= tá certo (/ué/) .</p>

O reclamado concede “tá certo(/ué)” e com isto ameaça a face negativa da empresa, mas ato contínuo, reafirma que a culpa do incidente é de responsabilidade de terceiros. Com isto, o reclamado reinterpreta o trabalho de face que lhe é menos custoso - o da escusa - atribuição da responsabilidade a terceiros.

Reclamado:	[É igual] o diretor mandou pra você, cópia: a que (gente) mandou pra ::a T, me parece / que as (x) - tavam todas aí / .. isso (em comparação) a empresa me mediante ao que você reclamou, ela foi .. no fornecedor dela também. Porque u:u óleo não era do (x), (era tudo do) fornecedor .. (pra eles frente) ..[É igual]
Reclamante:	Por[que olha só]
Reclamado:	[(você pode tá)] certa que::e a: a sua reclamação não ficou simplesmente ali não. a empresa vai correr atrás, correu atrás, pra dar uma posição (pra) pessoa..

Aproveita esta retomada do tópico inicial para dizer coisas positivas sobre a empresa, estratégia que tem como meta aumentar a face da empresa, ao declarar que a mesma leva a sério as reclamações que chegam até ela.

Forma de avaliação

Com a fala a seguir, a reclamante, faz um movimento de aceitação 'parcial' (Goffman, 1983) ou segundo Maclaughlin *et al* (1983) um movimento de 'recoo' de sua posição inicial, mas, ao mesmo tempo, rerepresenta sua reclamação, aproveitando para responder a tópicos que haviam sido contestados pelo reclamado:

Reclamante:	Tá bom. é ^[acc] olha, olha ela me deu essa posição aqui, mas eu queria que ela vi:vis-se outras coisas tamém que aconteceu, entendeu? Isso tudo que eu tô falando, esses problema de ônibus, entendeu?
	não é uma questão de ^[dec] Azar meu. não é não. porque, sempre acontece. Sempre acontece, acho que deve ter uma: a ... tem algum problema aí, entendeu?
	Tem que dá uma revisada geral nesses ônibus, revisões são muito / (rodados)/. vários ônibus que eu pego são mui:ito rodados me:esmo, entendeu? Eu não sei se esse ônibus, por exemplo, que eu tô falando daqui pra M tem revisão .. Não sei. (É um ônibus) pra mim mui:to velho, vem mui:ta gente no ônibus. O dia que eu viajei nesse ônibus o, ó, é não tinha jeito de ficar nem no corredor, nem no corredor, de TANTA gente que tinha, e eu acho que isso não pode (interrupção)

3.1.3 3º Episódio Produção do acordo

Pré-fecho - novo desafio ao PROCON e à Empresa:

©Reclamante:	vou procurar assim um meio mais eficaz, entendeu? Pra reclamar junto a empresa, entendeu? Porque se ficá só nisso aqui, também não adiante, tem que=
---------------------	--

Reclamado	= mas uma coisa eu falo prá você, isso aí ((os meios)) eu acho que você pelo local que aqui que você fez sua reclamação, eu acho que não sei se você tá sendo satisfatória essa resposta prá você se não tá sendo (embora) eu não posso falar o que o que realmente você gostaria de ter
------------------	---

Realinhamento do mediador

O mediador se alinha à reclamada - assumindo, finalmente, seu papel de defesa e proteção ao consumidor:

Mediador:	o o que ela quer é uma
Reclamado:	[desabafar. né?
Mediador:	[prestação adequada da Conrado, né? =
Reclamado:	[exatamente
Mediador :	[prestação adequada

Fecho

O mediador estabelece os termos em que será produzido o acordo:

Mediador:	então vou fazê o seguinte e:: você se compromete a colocar neste acordo aqui ... o senhor leva ao conhecimento da empresa a as reclamações da L, entendeu? Pra empresa tomar as providências (pedindo a reparação) do ônibus
Reclamado:	ela pode tá certa que tanto é que a empresa já, antes de vim aqui dá uma posição, ela já tomou as providências que ... (junto às concessionárias)) vai tê- vai reforçar mais ainda o empenho nisso aí.
Reclamante	tomara
Mediador:	tá. assim a reclamante renuncia a qualquer indenização por livre e espontâne avontade O reclamado se compromete a tomar as providências devidas para a reparação do veículo da viagem, aliás já está tomando providências. Terceiro, ainda a reclamante, digo, a reclamada se compromete a zelar pelo oferecimento de serviço de qualidade a seus consumidores, bem como a manutenção dos veículos.
Reclamado:	(xx) transtorno (xxx)

Nesta fase, podemos verificar o recurso a 'small talk' e a formas rituais de despedida, que estão a serviço do encerramento do encontro - 'a acareação' -, do afastamento dos papéis institucionais e do restabelecimento das relações sociais:

Mediador:	ok
Reclamado:	- vai tranqüilo amanhã, viu? ((o mediador havia informado que também estava preocupado, pois ia utilizar os serviços da empresa no dia seguinte))
Mediador:	meu ônibus é o da 6:40, fala pro pessoal; caprichá, tá?
Reclamado:	Da daqui uns dias l vai ter ônibus executivo também, entendeu?
Mediador:	Ah! tá bom
Reclamado:	equipado (xxx)
Mediador:	eu é que agradeço por ter vindo

Conclusão

A análise dos dados nos permite verificar que não houve uma aceitação explícita das explicações e justificativas da EMPRESA, por parte da reclamante, mesmo após a realização de vários movimentos de oferendas ou reparos no curso da interação verbal. Isto parece evidenciar que o que está em conflito são perspectivas diferentes sobre o *incidente* e sobre os possíveis formas de reparo. A reclamada (A EMPRESA) insiste num oferecimento e reparo, material, talvez por julgar suficiente para aplacar a ofensa que causou a reclamante, mesmo porque atribui a terceiros a responsabilidade pela mesma.

Já a reclamante, além de desejar explicitar seu “julgamento moral” sobre a empresa, quer que esta comprometa-se no futuro a oferecer serviços de melhor qualidade, o que segundo Torsborg (1994), constitui uma “*promessa de abstinência*”. Por outro lado, o reclamado não apresenta um pedido formal de desculpas, ao longo dos dois primeiros episódios, apenas quando a reclamante descaracteriza o PROCON como o espaço onde sua reclamação possa ser eficaz é que tanto o Mediador quanto o Reclamado fazem movimentos no sentido de atender às exigências básicas da reclamante.

Estas metas da reclamante foram atingidas se observarmos o “**Termo de Ajustamento de Conduta: reclamação nº 9207-7**”

Presentes reclamado e reclamante e na presença do diretor do PROCON, ajustam e acordam, nos termos do parágrafo 6º, Art. 113, da Lei nº 8.078/90 - Código de proteção e Defesa do consumidor, para por fim aos seus desentendimentos, o seguinte:

- 1º) a reclamante renuncia a qualquer indenização, por livre e espontânea vontade, assim manifesta nesta audiência;
- 2º) a reclamada se compromete a tomar as providências devidas para a reparação do veículo da viagem da reclamante. Aliás, já está tomando as providências;

- 3º) Ainda, a reclamada se compromete a zelar pelo oferecimento de um serviço de qualidade a seus consumidores, seja na manutenção dos veículos, seja nos demais serviços. Nada mais havendo, assinam o presente Termo de Ajustamento de Conduta, na presenças de duas testemunhas e do Diretor do PROCON, para após cumprido integralmente nos seus termos, nada mais poderem reclamar uma da outra, seja a que título for. 21/3/97.

O conflito que se estabelece entre as partes pode seguir vários estágios, tornando-se manifesto através de inúmeros movimentos corretivos, como nos foi dado observar. A própria tarefa do ofensor é por natureza conflitante, visto que além de aplacar o sentimento de ofensa, no reclamante, a fim de restaurar a harmonia social, deve restabelecer seu *status* social.

Este estudo, por ser um estudo de caso, não se permite generalizações que extrapolem o contexto desta interação, entretanto podemos apontar algumas características marcantes deste encontro:

- 1º) os participantes colocam suas questões com um grau bem marcado de diretividade. Não foram encontrados estratégias indiretas de apresentação da ofensa (e.g. uso de pistas, mencionar a ofensa diante do acusado, desfocalização do agente, etc). Este fato é coerente com este tipo de atividade – acareação – em que a ruptura do equilíbrio ritual é que dá origem ao encontro;
- 2º) as estratégias de trabalho de face envolvem predominantemente preocupações com a própria face, de ambas as partes, e, excepcionalmente, com a face do outro, quando o que está em jogo é a produção do acordo, meta do encontro;
- 3º) nesta atividade de fala, é de se esperar que o reclamante espere um reparo material pelos danos causados pelo reclamado. Entretanto, nesta “acareação”, a reclamante estava mais interessada em fazer uma condenação explícita da empresa;
- 4º) o reclamado mitiga os aspectos negativos da ação da empresa e maximiza os aspectos que contribuem para face da “competência” reivindicada pela empresa;
- 5º) a reclamante maximiza o grau de ofensa e busca inúmeras evidências para sua reclamação, de forma a parecer convincente, visto que, se isto não ocorrer, o reclamante corre o risco de perder a face (Pace, 1986, *apud* Torsborg, 1994, p. 329).

Anexo: Convenções de Transcrição

Fonte: EDWARDS, J. & LAMPERT, M. *Talking data: transcriptio and coding in discourse research*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Assoc. Pub, 1993.

..	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)
!	encorajamento (booster)
< >	tempo e ritmo rápidos
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
(palavras)	transcrição duvidosa

Referências Bibliográficas

- FRASER, Bruce. Conversational Mitigation. *Journal of Pragmatics*. v. 4, p. 341-50, 1980.
- GOFFMAN, Erving. *Forms of offrey. The Principles of Pragmatics*. New York: Longman, 1983.
- MCLAUGHLIN, Margaret, CODY, M.J. & ROSENSTEIN, Nancy. Account sequences in conversations between strangers. *Communication Monographs*. v. 50, June, 1983.
- OLIVEIRA, M. do Carmo L. de. *Ethos e respostas a reclamações num encontro de serviço*. s.n.t. (mimeo.).
- PENMAN, Robyn. Facework & Politeness: multiple goals in courtroom discourse. *Journal of Language and Social Psychology*. v. 9, p. 15-38, 1990.
- TORSBORG, Anna. *Interlanguage Pragmatics: requests, Complaints and Apologies*. Studies in Anthropological Linguistics. In: COULMAS & MEY. Mouton de Gruyter: Berlin, 1994.
- SCOTT & LYMAN. Accounts. *American Sociological Review*. v. 33, p. 46-62, 1968.