

## INTRODUÇÃO

O presente estudo aborda o discurso produzido em audiências de conciliação no PROCON e, particularmente, as práticas narrativas desenvolvidas pelas partes em conflito ao longo das negociações de suas demandas.

Analisamos a fala-em-interação em um contexto institucional bastante particular, o PROCON, o qual tem conquistado importância cada vez maior em nossa sociedade. Isso porque, com o advento da modernidade, mudanças sociais, culturais, econômicas, políticas e tecnológicas são experienciadas, gerando novos estilos, costumes de vida e formas de organização social. Conseqüentemente, novas mentalidades ajustadas a esse modelo emergiram. A sociedade de consumo foi remodelada com o passar do tempo e o consumidor<sup>1</sup>, o qual antes ocupava uma posição passiva, passa a atuar de forma mais ativa na busca por seus direitos. O consumo deve ser visto como um ato responsável, inspirado numa ética social, e o consumidor deve atuar como um agente transformador da realidade.

Esse movimento social tem sido observado no Brasil desde a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, de acordo com a Lei 8.078, sancionada em 11 de setembro de 1990. Muitos especialistas reconhecem o CDC brasileiro como a mais avançada lei de proteção ao consumidor do mundo<sup>2</sup>. O Código estabelece os direitos e as obrigações dos consumidores e fornecedores a fim de que as pessoas não sofram prejuízos por produtos e serviços de má qualidade. O respaldo em leis federais, considerado uma grande conquista do consumidor, contribuiu significativamente para o destaque do órgão de defesa do consumidor. O PROCON presta serviços de assistência e defesa aos direitos do consumidor em problemas que envolvam danos materiais, em pequenas causas sem especificação de indenização. São registradas reclamações dentro do âmbito das relações de consumo, ou seja, que envolvam um consumidor, um fornecedor e um produto ou serviço.

---

<sup>1</sup> As definições de “consumidor” segundo o Código de Defesa do Consumidor, bem como as de “consumo”, “fornecedor”, “produto” e “serviço”, encontram-se no capítulo 5.

<sup>2</sup> Segundo o Jornal *O Estado de São Paulo*, de 14 de março de 2006, em reportagem sobre o balanço positivo de 15 anos do CDC.

As audiências de conciliação têm se revelado um contexto institucional de fala-em-interação bastante fértil para a análise de diferentes práticas discursivas que ali emergem. As audiências representam encontros semi-estruturados (Atkinson e Drew, 1979), caracterizados por conflito de interesses entre reclamante e reclamado<sup>3</sup>. O consumidor é denominado reclamante e o reclamado é o fornecedor de bens/serviços, representante da empresa. Tais características diferenciam, por exemplo, o contexto do PROCON daquele observado no tribunal, no qual se identifica mais claramente que o encontro é organizado em um formato padrão e que os participantes se orientam para um sistema de troca de turnos especializado (Drew e Heritage, 1992).

A partir da consideração da situação social em que a fala ocorre, podemos compreender melhor o significado das ações dos participantes em interação e a institucionalidade de determinadas práticas discursivas. De um modo geral, podemos dizer que as formas institucionais de fala-em-interação exibem uma organização modificada e peculiar com relação à matriz organizacional pela qual se pauta a conversa cotidiana (Garcez, 2002). Dentre as práticas discursivas emergentes em contextos institucionais, interessa-nos especificamente as práticas narrativas.

No ambiente PROCON e mais especificamente ao longo das audiências, as narrativas exercem papel importante. Considerando que as audiências no PROCON apresentam três fases distintas (Silveira, 2000, 2001), podemos dizer que as práticas narrativas constituem parte principal da primeira fase, reservada às trocas de informações. A segunda fase é denominada fase de argumentação e a terceira é a de encerramento do encontro<sup>4</sup>. Os relatos servem como instrumento discursivo relevante na construção e negociação dos significados dos eventos ocorridos. Consideramos que o ato de narrar constitui uma forma de resignificar os eventos do passado a partir da perspectiva do presente. A reconstrução da experiência e reorganização dos dados acontece então nessa interação via narrativa, interferindo e moldando as negociações entre as partes. As definições da situação são apresentadas pelas partes oponentes e aspectos dessas definições são reapresentados, retomados, reformulados, ratificados, contestados e/ou negados de

---

<sup>3</sup> Geralmente, o reclamado é um preposto da empresa. Nesse sentido, ele não está diretamente envolvido com a situação problema.

<sup>4</sup> Tais fases serão explicadas com maiores detalhes no capítulo 5, de pressupostos metodológicos.

forma dinâmica no decorrer da audiência. Nesse contexto, destacamos nos nossos dados o trabalho interacional exercido no ato de contar histórias. Isso posto, observaremos através das narrativas a maneira como as audiências se organizam e como os participantes daquele encontro realizam a natureza institucional da fala-em-interação. Desejamos compreender como as seqüências narrativas que emergem nos movimentos de fala dos participantes se vinculam à organização do encontro institucional em foco e em que medida elas se diferenciam dos relatos inseridos em outros contextos de negociação.

## 1.1

### **Definição do problema**

No contexto institucional das audiências de conciliação no PROCON, as narrativas representam uma prática discursiva fundamental nas negociações. Logo no início da audiência, os participantes direcionam seus movimentos de fala para a construção dos relatos para que tenham a chance de esclarecerem seus pontos de vista na disputa. Ao moldar o universo narrativo, cada um definirá a situação problemática, fornecendo orientações, com o objetivo de contextualizar os fatos, ressaltando as ações complicadoras e enfatizando principalmente suas avaliações, por meio das quais a relevância do relato é indicada.

O componente avaliativo também serve a formulações identitárias estratégicas, as quais representam manobras empregadas pelas partes adversárias na legitimação dos relatos. Ao revelarem dimensões de quem são e de como enxergam o oponente, os participantes projetam atributos que serão determinantes para assegurar credibilidade e validade à narrativa. O consumidor, por exemplo, ao definir a situação a seu favor, procura legitimar discursivamente o papel de pessoa confiável e vitimada, ao mesmo tempo em que atualiza movimentos de elaboração da identificação do reclamado como desonesto e culpado pela ação danosa.

No momento da interação, os fatos narrados serão estrategicamente selecionados e moldados a fim de apresentar uma (re)construção dos eventos condizente com o objetivo interacional do participante, ou seja, reclamado e reclamante procurarão organizar seus relatos e reproduzir a sua “verdade” das coisas para usá-la em prol de interesses e objetivos em pauta na interação. Assim,

a partir de perspectivas diferentes acerca do que aconteceu, emergirão aspectos divergentes na caracterização dos fatos. O processo de construção das narrativas é de suma importância e envolverá as partes divergentes e o mediador, o qual exerce múltiplas funções no decorrer dos relatos. Considerando que principalmente em uma situação de disputa cada movimento de fala será cuidadosamente monitorado e interacionalmente negociado, as construções narrativas, ao longo dessa disputa de definição, podem ser reintroduzidas, modificadas, contestadas ou reenquadradas, o que significa dizer que no curso das audiências a prática narrativa se faz presente das mais variadas formas.

Vale ressaltar a orientação do mediador para o alcance da meta-fim do encontro, ou seja, conduzir as partes a um consenso. Expectativas de solução do conflito podem emergir a partir do momento em que as partes são ouvidas, questionadas, contestadas, possibilitando, assim, o confronto entre aspectos das histórias. Por isso, revela-se fundamental nesse contexto definir que história está sendo contada. As partes, circunscritas pelo papel desempenhado na interação, procurarão legitimar seu próprio relato, atualizando em seus movimentos de fala mecanismos discursivo-interacionais que moldam e determinam “como alguma coisa é dita”.

Lembramos que estamos abordando um contexto institucional muito particular, no qual a possibilidade de escalonamento do conflito é muito mais iminente se compararmos com outros contextos jurídicos de negociação. Há uma grande probabilidade de ocorrência de ‘redes’ de conflitos (Gruber, 1998), especialmente na segunda fase, posto que por diversas vezes um impasse se instaura nas negociações. Com isso, determinados componentes da narrativa, muitas vezes conectados às estruturas narrativas anteriores, poderão emergir ou serem reintroduzidos. Assim, as redes de conflitos podem levar a uma rede de narrativas, construídas principalmente para reforçar uma determinada avaliação ou posicionamento, exercendo uma função argumentativa relevante. Dessa forma, desacordos por vezes explícitos permeiam as construções narrativas nas quais se engajam os participantes, narrativas essas que emergem em diferentes fases do encontro, de maneiras diversificadas, e exercem uma função muito particular.

## 1.2

### Perguntas de pesquisa

Assumindo que o ato de narrar, enquanto processo interacional, integra uma construção dialógica, e que o caráter institucional informa a condução da atividade de fala<sup>5</sup> e das práticas discursivas que ali emergem, propomo-nos a investigar as práticas narrativas que permeiam as audiências de conciliação no PROCON, levantando as seguintes questões de pesquisa:

- Se as histórias são modeladas pelos contextos, que traços da institucionalidade do contexto PROCON moldam as práticas narrativas?
- Se um aspecto crucial da interação é definir como as partes dão sentido ao ocorrido, como se dá, via narrativa, a disputa pela definição da história do conflito?
- Considerando o mandato institucional como um aspecto relevante do discurso no contexto em foco, como os papéis desempenhados pelo mediador se manifestam e influenciam o desenvolvimento das práticas narrativas dos participantes?

## 1.3

### Objetivos

São objetivos gerais desta pesquisa:

1. contribuir para uma compreensão mais efetiva da influência da institucionalidade do ambiente PROCON nas práticas narrativas nas quais se engajam os participantes durante as audiências de conciliação;

---

<sup>5</sup> Segundo Levinson (1979), atividade de fala se refere a uma atividade culturalmente reconhecida, extensiva se ou não a um período de fala; trata-se de uma categoria difusa, com os membros participantes focalizando um objetivo bem definido, socialmente constituído, com limites, restrições de participantes e contexto.

2. identificar as manobras discursivas executadas pelas partes divergentes no processo de disputa pela definição da situação-problema;
3. buscar melhor compreender a influência e contribuição que o trabalho de regulação do mediador exerce nos processos narrativos que emergem no PROCON.

Dentre os objetivos específicos, destacamos:

- com relação ao objetivo geral 1:

- investigar como se caracteriza a narrativa de reclamação inserida no contexto das audiências do PROCON, levando em conta a organização interacional e institucional do encontro social em foco;
- investigar a função que o ato de narrar assume no contexto particular das audiências, considerando que orientações diferentes perpassam as narrativas elaborados por reclamado e reclamante;
- descrever o processo dinâmico de construção das narrativas ao longo das audiências.

- com relação ao objetivo geral 2:

- investigar as estratégias exploradas pelos participantes no processo de construção e legitimação das narrativas;
- identificar as manobras discursivas executadas no curso das negociações de aspectos da estória;
- investigar em que medida o jogo de formulações identitárias, operacionalizado via elementos avaliativos, está a serviço das intervenções estratégicas a que recorrem os participantes.

- com relação ao objetivo geral 3:

- examinar os papéis desempenhados pelo representante do PROCON e em que medida seu trabalho de gerenciamento ao longo do processo narrativo se faz relevante para a construção da definição da situação.

## 1.4

### Justificativa e relevância da pesquisa

As práticas narrativas têm constituído objeto de estudo de diferentes áreas das Ciências Humanas. Diversas disciplinas têm enfatizado não só a natureza constitutiva, social, dialógica e situada do discurso, mas também o papel exercido pelas narrativas como forma de organizar o discurso para a ação no mundo social. Muitos pesquisadores atualmente têm se mobilizado na investigação de interações inseridas em contextos institucionais, desde os que se interessam primordialmente pelas estruturas macro-sociais que orientam a vida em sociedade, aos que se voltam mais especificamente para a organização local das interações (Bastos, 2005). Existe um amplo espectro de investigação abordando contextos como entrevistas de emprego, sala de aula, entrevistas psiquiátricas, interações de encontro de serviço ou em contextos jurídicos.

O contexto legal especificamente representa um campo vasto e rico para os estudos lingüísticos. As pesquisas desenvolvidas a partir de interações no tribunal, na plea bargaining, no Juizado Especial dos Estados Unidos e do Brasil focalizaram cada uma delas aspectos diferenciados no que diz respeito às práticas narrativas, levando em conta a organização interacional de cada setting. Dentre os estudos que abordam narrativas em contexto jurídico, o foco tem sido ora no processo de mediação (Garcia, 1991, 1997, 2000; Cobb 1991a, 1991b, 1993, 1994; Ladeira, 2005), ora nas seqüências de barganha (Maynard, 1984, 1990), ora em contextos de tribunal (Barry, 1991a, 1991b; Drew, 1992), os quais apresentam organizações interacionais e estruturas de participação bastante divergentes. Em todos esses contextos jurídicos pesquisados, as narrativas se faziam presente, mas das formas mais variadas, enquadradas diferentemente dependendo de cada cenário institucional. Aliás, cada contexto estrutura os eventos narrativos diferentemente em termos de extensão do relato, de riqueza de detalhes, de ordenação dos segmentos, dos participantes envolvidos e da audiência ratificada, sendo que todos esses fatores certamente influenciarão a construção da narrativa (Maynard, 1990, p. 92).

Considerando os estudos desenvolvidos no Brasil focalizando as interações no âmbito do PROCON, pouca atenção tem sido dedicada ao papel desempenhado pelas narrativas nas audiências, restando então muitas lacunas e interrogações a

respeito dessa prática nesse contexto em particular. Um aspecto importante é o fato de nossa análise focalizar uma interação discursiva que se dá em um ambiente institucional. Estudos sociolinguísticos enfatizam a importância de considerarmos o contexto específico em que acontece a situação de uso da linguagem. A ordem social, como nos lembra Goffman (1964), é produzida de maneira dinâmica e localizada. Portanto, estudar o discurso em uma determinada prática institucional é, também, descrever procedimentos e regras características dessa instituição.

O contexto das audiências do PROCON tem especificidades próprias que, de uma certa forma, circunscrevem as práticas narrativas que ali emergem. Dessa forma, faz-se necessário investigar com mais acuidade as marcas da institucionalidade da interação que se revelam por meio das narrativas, já que consideramos a relevância do contexto situacional mais amplo para a análise da fala-em-interação. Nosso objetivo é contribuir para a construção do conhecimento sobre as práticas narrativas que emergem nas audiências do PROCON, verificando em que medida as narrativas, suas formas e funções, diferenciam-se daquelas inseridas em outros contextos de negociação. Isso porque levamos em conta o fato de que as narrativas moldam e são moldadas de acordo com a organização e a dinâmica interacional da audiência. A pesquisa procurará investigar como se configura o processo narrativo de acordo com a agenda de tarefas de cada fase do encontro institucional, focalizando também a contribuição do mediador nesse processo. Veremos como se processam as construções identitárias estrategicamente elaboradas pelos participantes e como se desenvolve a disputa e negociação de aspectos da narrativa relevantes para a definição da situação problemática que ocasionou o dano ao consumidor. Dessa forma, espera-se, do ponto de vista teórico, contribuir para o estudo da multiplicidade de questões e processos envolvidos nas práticas narrativas em contextos institucionais.

Do ponto de vista aplicado, a pesquisa pode contribuir para uma reflexão crítica das teorias e práticas de mediação. Objetiva-se trazer subsídios para que se coloque em pauta uma discussão sobre o direcionamento que deve ser dado aos cursos de treinamento de mediadores, que, ao invés de focalizarem unicamente o CDC, deveriam ser mais voltados ao objetivo de instrumentalizar os mediadores para a negociação, o que significa privilegiar o domínio de estratégias linguístico-discursivas para melhor conduzir os adversários na solução de suas discordâncias



e negociação de seus interesses opostos. Tal observação é pertinente ainda mais se considerarmos que as audiências no PROCON se caracterizam por desacordos adjacentes e freqüentes escalonamentos de conflito.

A contribuição, contudo, não se esgota no papel do mediador. A pesquisa também pode ser útil para consumidores e empresas, ainda mais se considerarmos a necessária conscientização de todos os consumidores, o mercado competitivo e globalizado de hoje e as mudanças fundamentais que vêm ocorrendo nas práticas empresariais por conta de uma sociedade cada vez mais pró-consumidor (Vergara, 2003). Objetiva-se, assim, propiciar uma base de conhecimentos capaz de auxiliar consumidores e representantes de empresas não só na compreensão do tipo de enquadre em jogo nas audiências, mas na relevância das narrativas para tal encontro, evidenciando a importância de bem construir seus relatos, explorando recursos lingüísticos e manobras estratégicas para o alcance de suas metas-fim.

Um outro aspecto relevante da pesquisa é que ela espera contribuir para o projeto “Identidade, linguagem e interação: a co-construção/negociação de identidades no PROCON”, desenvolvido pela Professora Sônia Bittencourt Silveira, na Universidade Federal de Juiz de Fora, no sentido de aprofundar o exame da co-construção discursiva em audiências do PROCON, principalmente no que se refere às construções narrativas. Este trabalho também se vincula aos Projetos de Pesquisa “A textualização do trabalho: novas identidades profissionais, novas habilidades comunicativas” e “Narrativa, identidade e sofrimento na fala institucional” financiados pelo CNPq e coordenados pelas Profas. Dras. Maria do Carmo Leite de Oliveira e Liliana Cabral Bastos, respectivamente. Os dois projetos estão vinculados ao programa de pesquisa do curso de pós-graduação em Estudos de Linguagem da PUC-Rio.

Dessa forma, a proposta de análise das práticas narrativas em audiências de conciliação, além de colaborar para preencher uma lacuna teórica acerca dos estudos sobre narrativa em contextos jurídicos, espera também, do ponto de vista aplicado, contribuir principalmente para ressaltar a importância das contribuições trazidas pela sociolingüística, pela análise do discurso e/ou pelos estudos de interações em contextos institucionais.

Quanto à organização do trabalho, o capítulo 2 trata da perspectiva interacional que orienta esse trabalho. No capítulo 3, abordamos os temas da pesquisa, a saber, a reclamação e as narrativas. O capítulo 4 traz uma revisão da

literatura acerca de estudos das narrativas em diversos contextos de negociação, incluindo o PROCON. O capítulo 5 trata dos procedimentos metodológicos, incluindo a natureza da pesquisa e uma descrição do contexto institucional em foco. Além disso, apresento um detalhamento das audiências selecionadas para o estudo. O capítulo 6 é dedicado à análise dos dados. As considerações finais do estudo são apresentadas no capítulo 7.