

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRITTA, C. S. *Do enquadre do “direito” ao enquadre do “favor”: a negociação de posicionamento na resolução de conflitos em audiências de conciliação*. Dissertação (Mestrado em Letras). UFJF, 2007.

ABRITA, C. S. et al. *A função dos desacordos nas audiências de conciliação do PROCON*. In: Semana de Iniciação Científica da UFJF. Juiz de Fora, 2003.

ALMEIDA, V. L. *A produção de estórias: estratégias discursivas em narrativas em uma audiência de conciliação do PROCON*. Dissertação (Mestrado em Letras). Universidade Federal de Juiz de Fora, 2003.

ARMINEN, I. On the context sensitivity of institutional interaction. *Discourse & Society*, vol. 11 (4), 2000, p. 435-458.

ARRUDA, L. M. *Formas de endereçamento e auto-referenciação na negociação de identidades situadas no PROCON*. Dissertação (Mestrado em Letras). Universidade Federal de Juiz de Fora, 2006.

ATKINSON, J. M. Displaying neutrality: formal aspects of informal court proceedings. In P. Drew e J. Heritage (orgs). *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992, p. 199-211.

ATKINSON, J. M.; DREW, P. *Order in court*. London: Macmillan Press, Ltd., 1979.

ATKINSON, J.; HERITAGE, J. *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge, U. K.: Cambridge University Press, 1984.

AUSTIN, J. L. *Quando dizer é fazer – palavras e ação*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1990

BAMBERG, M. Construindo a masculinidade na adolescência: posicionamentos e o processo de construção da identidade aos 15 anos. In: MOITA LOPES, L.P. e BASTOS, L. C. (Orgs.) *Identidades – recortes multi e interdisciplinares*. Campinas, SP: Mercado de Letras, 2002.

BARBOSA, B. T. *Especificidades formais na organização do reparo: um estudo da orientação da fala para a atividade institucional*. Tese de Doutorado. PUC-Rio, 2003.

BARRY, A. Narrative Style and Witness Testimony. *Journal of Narrative and Life History*, 1(4), 1991a, p. 281-293.

\_\_\_\_\_. Construction a courtroom narrative: a lawyer-witness duet. Paper presented at the Linguistic Society of America Annual Meeting. Chicago, 1991b.

BASTOS, L.C. Contando estórias em contextos espontâneos e institucionais - uma introdução ao estudo da narrativa. In: *Calidoscópico*. vol. 3, maio/ago, Unisinos, 2005.

\_\_\_\_\_. Narrativa e vida cotidiana. *Scripta* (PUC-MG), Belo Horizonte, v. 7, n. 14, 2004, p. 118-127.

BATESON, G. Uma teoria sobre brincadeira e fantasia. Tradução Lúcia Quental. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Org.). *Sociolinguística Interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso*. Porto Alegre: Age, [1972] 1998.

BALDUTTI, F. *Estratégias discursivo-interacionais de negociação na produção de acordo em uma audiência de conciliação no PROCON*. Dissertação (Mestrado em Letras). Universidade Federal de Juiz de Fora, 2003.

BAUMAN, R. Story, performance and event: contextual studies of oral narrative. Cambridge, Cambridge University Press, 1986.

BRASIL. *Código de defesa do consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2001.

BRIGATTE, R. *Estratégias de referenciação em uma audiência de conciliação no Procon-JF: uma abordagem socio-interacional*. Dissertação (Mestrado em Letras). Universidade Federal de Juiz de Fora, 2003.

\_\_\_\_\_. Estratégias de referenciação em uma audiência de conciliação no PROCON: uma abordagem sócio-interacional. *Estudos Lingüísticos*, Campinas, v. XXXIV, p. 702-707, 2005.

\_\_\_\_\_. A mediação em uma audiência de conciliação: estratégias discursivo-interacionais em foco. *Estudos Lingüísticos*, v. XXXV, p. 1601-1610, 2006.

\_\_\_\_\_. Recategorizações de objetos discursivos e realinhamentos em situações de conflito. *Revista Vertentes/ UFSJ*, jul./dez. 2008, no prelo.

BROCKMEIER, J. 2000. Autobiographical Time. *Narrative Identity*, Bamberg, Michael and Allyssa McCabe, 2000, p. 51-73.

BROCKMEIER, J.; CARBAUGH, D. Introduction. In *Narrative and Identity. Studies in autobiography, self and culture*. Amsterdã e Filadélfia, 2001.

BRUNER, J. *Acts of meaning*. Cambridge, Harvard University Press, 1990.

BRUNER, J. *Atos de significação*. Porto Alegre: ArtMed, [1990] 1997.

BUTTNY, R. Accounts as a reconstruction of an event's context. *Communication monographs*, v. 52, 1985, p. 57-77.

BUTTNY, R. Sequence and practical reasoning in accounts episodes. *Communication Quarterly*, v. 35, 1987, p. 67-83.

CHAFE, W. Integration and involvement in speaking, writing, and oral literature. In TANNEN, D. (org.) *Spoken and written language: advances in discourse process*. vol. 9, p. 35-54. Norwood, Ablex, 1982.

CERBINO, V. W. C. *A manifestação de afeto em cartas de reclamação*. Rio de Janeiro, Departamento de Letras da PUC. Tese de doutorado. Rio de Janeiro, 2000.

COBB, S. Empowerment and mediation: A narrative perspective (commissioned by National Institute for Dispute Resolution). *Negotiation Journal*, 9(3), 1993, p. 245-259.

\_\_\_\_\_. A narrative perspective on mediation: Towards the materialization of the "storytelling" metaphor. In J. Folger & T. Jones (Eds.), *New Directions in Mediation: Communication Research and Perspectives*. Newbury Park, CA: Sage, 1994, p.48-66.

COBB, S.; RIFKIN, J. Neutrality as a discursive practice: The construction and transformation of narrative in community mediation. In S. Silbey & A. Sarat (Eds.), *Law Politics & Society*, 11. Greenwich, CT: JAI Press. 1991a, p.69-91.

\_\_\_\_\_. Practice and Paradox: deconstructing neutrality in Mediation. *Law and Social Inquiry*, 1991b, p. 35-62.

DAVIES, B.; HARRÉ, R. Positioning: the social construction of selves. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, nº 20, 1990.

\_\_\_\_\_. Positioning and personhood. In: HARRÉ, R. e LANGENHOVE, L. V. (eds). *Positioning theory*. Oxford: Blackwell Publishers, 1999, p. 32-52.

DIVAN, L. M. F. *Interagindo e produzindo significados em situações de conflito através da prática discursiva de explicações*. Mestrado em Letras – UFJF, Juiz de Fora, 2006.

DREW, P. Contested evidence in courtroom cross-examination: the case of a trial for rape. In P. Drew e J. Heritage (orgs). *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

DREW, P.; HERITAGE, J. *Talk at work: Interaction in institutional settings*. New York: Cambridge University Press, 1992.

DREW, P.; WOOTON, S. (Eds.). *Erving Goffman: exploring the interaction order*. Cambridge: Polity Press, 1988.

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

DURANTI, A.; GOODWIN, C. (Eds.). *Rethinking Context: Language as an Interactive Phenomenon*. Cambridge University Press, 1992.

DYER, J.; KELLER-COHEN, D. The discursive construction of professional self through narratives of personal experiences. *Discourse Studies*, 2 (3), 2000.

EDELSKY, C. Who's got the floor? In Tannen, D. (org.) *Gender and Conversational Interaction*. New York: Oxford University Press, 1993.

ERICKSON, F. Qualitative methods. In: LINN e ERICKSON (orgs). *Quantitative methods, Qualitative methods*. New York: Macmillan, 1990.

ERICKSON, F.; SHULTZ, J. When is a context? Some issues and methods in the analysis of social competence. In: *Quarterly Newsletter of the Institute Human Development* 1 (12), 1977, p. 5-10.

\_\_\_\_\_. *The Counselor as Gatekeeper: Social Interaction in Interviews*. New York: Academic Press, 1982.

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

FABRICIO, B. F. *Implementação de mudanças no contexto educacional: discursos, identidades e narrativas em ação*. Tese (Doutorado em Letras), PUC-Rio, 2002.

FERREIRA, M. S. G. *Estratégias argumentativas na construção e negociação de evidencialidade no PROCON*. Dissertação de Mestrado. UFJF, 2007.

GAGO, P. C. Questões de transcrição em análise da conversa. *Veredas – Revista de Estudos Lingüísticos*. UFJF, v. (11) – nº 2, 2002.

\_\_\_\_\_. A organização seqüencial da conversa. *Calidoscópico*, v. 3, n.2, 2005, p. 61-73.

\_\_\_\_\_. O espaço de transição de falantes em audiências de conciliação no PROCON: lugar relevante para o desacordo? *Recorte – Revista de Linguagem, cultura e discurso*. Ano 3, número 5, 2006.

GAGO, P. C.; SILVEIRA, S. B. Question-answer sequences in conciliation hearings and interviews with political candidates. *Estudios de Sociolingüística*, Vigo – Espanha, v. 7, n. 1, 2006, p. 83-99.

GARCEZ, P. M. Deixa eu te contar uma coisa: o trabalho sociológico do narrar na conversa cotidiana. In RIBEIRO, B. T.; LIMA, C.; DANTAS, M. T. L. *Narrativa, identidade e clínica*. Rio de Janeiro, IPUB-CUCA, 2001.

\_\_\_\_\_. Formas institucionais de fala-em-interação e conversa cotidiana: elementos para a distinção a partir da atividade de argumentar. *Palavra*. Rio de Janeiro, Editora Trarepa, 2002, p. 54-73.

GARCIA, A. Dispute resolution without disputing: how the interactional organization of mediation hearings minimizes argument, *American Sociological Review* 56, 1991, p. 818-35.

\_\_\_\_\_. Interactional constraints on proposal generation in mediation hearings: a preliminary investigation. *Discourse & Society*, vol. 8, 1997, p. 219-247.

\_\_\_\_\_. Negotiating negotiation: the collaborative production of resolution in small claims mediation hearings. *Discourse & Society*, vol. 11, 2000, p. 315-343.

GEORGAKOPOULOU, A. Narrative. In Verschueren, Jef, J. Ostman, J. Blommaert e C. Bulcaen (orgs). *Handbook of Pragmatics*. Amsterdã e Filadélfia, John Benjamins, 1997.

\_\_\_\_\_. Looking back when looking ahead: On adolescents' identity management in narrative practices. In: Jannis Androutsopoulos/Alexandra Georgakopoulou (eds.): *Discourse Constructions of Youth Identities*. Amsterdam, Benjamins, 2003, 75-93.

\_\_\_\_\_. Same old story?: On the interactional dynamics of shared narratives. In [Narrative Interaction](#), Quasthoff, Uta M. and Tabea Becker (eds.), 2005, 223–241.

GNISCI, A.; PONTECORVO, C. The organization of questions and answers in the thematic phases of hostile examination: turn-by-turn manipulation of meaning. *Journal of Pragmatics* 36, 2004, p. 965-995.

GOFFMAN, E. *A representação do eu na vida cotidiana*. Petrópolis: Ed. Vozes, [1959] 1975.

\_\_\_\_\_. A situação negligenciada. In: B. T. Ribeiro e P. M. Garcez (orgs), *Sociolingüística interacional: Antropologia, lingüística e sociologia em análise do discurso*. Porto Alegre: Age Editora, [1964] 1998.

- \_\_\_\_\_. *Frame analysis*. New York: Harper and Row, 1974.
- \_\_\_\_\_. Footing. In: RIBEIRO, B. T., GARCEZ, P. (orgs) *Sociolinguística Interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso*. Porto Alegre: Age Editora, [1981] 1998.
- \_\_\_\_\_. A elaboração da face. Uma análise dos elementos rituais da interação social. In: Figueira, S. (org.) *Psicanálise e Ciências Sociais*. Tradução de J. Russo. Rio de Janeiro, Francisco Alves, [1967] 1980, p. 76-114.
- \_\_\_\_\_. Forms of offrey. *The Principles of Pragmatics*. New York: Longman, 1983.
- GOODWIN, M. H. *He-said-she-said: talk as social organization among black children*. Bloomington: Indiana University Press, 1990.
- GRUBER, H.. Disagreeing: sequential placement and internal structure of disagreements in conflict episodes. *Text*, 18 (4), 1998, p. 467-503.
- GUMPERZ, J. J. Convenções de contextualização. In: B. T. Ribeiro & P. M. Garcez (orgs), *Sociolinguística interacional: Antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso*. Porto Alegre: Age Editora, [1982] 1998.
- GUNTHNER, S. Complaint stories: Constructing emotional reciprocity among women. In: Helga Kotthoff e Ruth Wodak (eds.): *Communicating Gender in Context*, Amsterdam: Benjamins, 1997, p. 179-219.
- HAGUETE, T. M. F. *Metodologias Qualitativas na Sociologia*. 10. ed. Petrópolis, Vozes, 2005.
- HARRÉ, R. (eds) *Positioning theory*. Oxford/ Malden: Blackwell, 2001
- HARRÉ, R.; LANGENHOVE, L. V. *Positioning theory*. Oxford: Blackwell Publishers, 1999.
- HERITAGE, J. C. Etnometodologia. In Anthony Giddens e Jonathan Turner (orgs.) *Teoria Social Hoje*. São Paulo: Editora UNESP, 1999.
- HERITAGE, J.; GREATBACH, D. On institutional character of institutional talk: the case of news interview. In D. Boden and D. Zimmerman. *Talk and social structures*. Cambridge: Polity Press, 1991.
- HUTCHBY, I.; WOOFFITT, R. *Conversation Analysis: principles, practices and applications*. Cambridge: Polity Press, 1998.
- IEDEMA, R. *Discourses of Post-Bureaucratic Organization*. Amsterdam/Philadelphia, 2003.
- JOHNSTONE, B. *Qualitative methods in sociolinguistics*. New York: Oxford University Press, 2000.
- KARAMBAYYA, R.; BRETT, J. M. Managerial third parties: intervention strategies, processes and consequences. In: FOLGER, J.P.; JONES, T. S. (Ed.). *New directions in mediation: communication research and perspectives*. Thousand Oaks: Sage, 1994.
- KENDON, A. The role of visible behavior in the organization of social interaction. In: CRANACH, M.; VINE, I. (Eds.). *Social communication and movement*. London: Academic Press, 1973, p. 29-74.

- KURZON, D. How lawyers tell their tales: Narrative aspects of a lawyer's brief. *Poetics*, 14, 1985, p. 467-481.
- LABOV, W. The transformation of experience in narrative syntax. *Language in the Inner City*. Philadelphia, U. of Pennsylvania Press, 1972.
- LABOV, W e WALETZKY, J. Narrative Analysis: oral versions of personal experiences. In J. HELM (org.) *Essays on the verbal and visual arts*. Seattle, University of Washington Press, 1967.
- LADEIRA, W. T. *O papel do mediador no gerenciamento e negociação de conflitos em audiências de conciliação*. Tese de Doutorado, PUC-Rio, 2005.
- LAMONT, M.. *The Dignity of Working Men*. Cambridge: Harvard University Press, 2000.
- LANGELLIER, K. M. "You're marked": breast cancer. Benjamins, 2001.
- LEECH, G. N. *Principles of pragmatics*. London, Longman, 1983.
- LEVINSON, S. C. Activity types and language. *Linguistics*, 17, 1979.
- \_\_\_\_\_. Putting linguistics on a proper footing: explorations. In: DREW, P.; WOOTTON, A. (Ed.). *Erving Goffman: exploring the interaction order*. USA: Northeastern University Press, 1988, p 161-227.
- LIM, T. ; BOWERS, J. W. Facework: solidarity, approbation, and tact. *Human Communication Research*. vol. 17, 1991.
- LINDE, C. *Life Stories: the creation of coherence*. New York: Oxford University Press, 1993.
- \_\_\_\_\_. Evaluation as linguistic structure and social practice. In: Gunnarsson B.L.; Linell, P.; NORDBERG, B. (Eds.). *The Construction of Professional Discourse*. London: Longman, 1997.
- MAGALHÃES, T. G. *Funções discursivo-interacionais dos reparos em audiências de conciliação do Procon*. Dissertação. (Mestrado em Letras) Universidade Federal de Juiz de Fora, 2004.
- MARCUSCHI, L.A. *Análise da Conversação*. São Paulo: Ática, 1986.
- \_\_\_\_\_. A língua falada e o ensino de português. 6º Congresso de Língua Portuguesa – PUC-SP, 1996.
- \_\_\_\_\_. Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: DIONÍSIO, A. P., MACHADO, A. R. , BEZERRA, M. A. (Orgs.) *Gêneros textuais e ensino*. Rio de Janeiro: Editora Lucerna, 2002.
- MAYNARD, D. W. *Inside plea bargaining: The language of Negotiation*. New York: Plenum, 1984.
- MAYNARD, D. W. Narrative and narrative structure in plea bargaining. In: Judith N. Levi; Anne G. Walker (eds). *Language in the Judicial Process*. New York: Plenum Press, 1990.
- MCLAUGHLIN, M. L.; CODY, M. J.; ROSENSTEIN, N. E. Account sequences in conversation between strangers. *Communication Monographs*, v. 50, junho, 1983, p. 102-125.

MISHLER, *The discourse of medicine: dialectics of medical interviews*. Norwood, N. J.: Ablex, 1984.

\_\_\_\_\_. *Research Interviewing. Context and Narrative*. Cambridge, Harvard University Press, 1986.

\_\_\_\_\_. *Storylines: Craftartist's Narratives of Identity*. Cambridge: Harvard, 1999.

\_\_\_\_\_. Narrativa e identidade: a mão dupla do tempo. In: MOITA LOPES, Luiz Paulo da, e BASTOS, Liliana Cabral (orgs.). *Identidade - recortes multi e interdisciplinares*. Campinas: Mercado de Letras, 2002.

MOITA LOPES, L. P. Práticas narrativas como espaço de construção das identidades sociais: uma abordagem socioconstrucionista. In: RIBEIRO, B. T.; LIMA, C. C.; DANTAS, M. T. L. *Narrativa, identidade e clínica*. Rio de Janeiro: Edições IPUB/CUCA, 2001.

\_\_\_\_\_. *Identidades fragmentadas*. Campinas, São Paulo: Mercado de Letras, 2002.

MUNTIGL, P.; TURNBULL, W. Conversational structure and facework in arguing. *Journal of Pragmatics*. v. 29, n. 3, 1997, p. 225-256.

NORRICK, N. R. *Conversational Narrative. Storytelling in everyday talk*. Amsterdã e Filadélfia, John Benjamins, 2000.

\_\_\_\_\_. Discourse markers in oral narrative. *Journal of Pragmatics*, volume 33, 2001, p. 849-878.

O'BARR, W. M. *Linguistic evidence: Language, power and strategy in the courtroom*. New York: Academic Press, 1982.

OLIVEIRA, M. C. L. A textualização do trabalho: novas identidades profissionais, novas habilidades comunicativas. Projeto de Pesquisa apresentado ao CNPq. Rio de Janeiro, PUC-Rio, 2006.

\_\_\_\_\_. Vozes superpostas em duetos e solos: um estudo da sobreposição numa reunião empresarial. *Linguagem e trabalho*. Construção de objetos de análise no Brasil e na França. São Paulo: Cortez, 2002, p. 193-208.

OLIVEIRA, M. C. L.; BASTOS, L. C. Saúde, doença e burocracia: pessoas e dramas no atendimento de um seguro saúde. In: RIBEIRO, B. T.; LIMA, C. C.; DANTAS, M. T. L. *Narrativa, Identidade e Clínica*. Rio de Janeiro: Edições IPUB/CUCA, 2001. p. 161-187.

\_\_\_\_\_. A experiência de imigração e a construção situada de identidades. *Veredas – Revista de Estudos Lingüísticos*. UFJF, v. 6, jul./dez., 2002.

PENMAN, R. Facework and Politeness: multiple goals in courtroom discourse. *Journal of Language and Social Psychology*, vol 9, 1990, p. 15-38.

\_\_\_\_\_. Facework in Communication: conceptual and moral challenges, In: Ting-Toomey, S. (ed), *The Challenge of facework: crosscultural and interpersonal issues*. State University of New York, 1994.

PEREIRA, M.G.D. Interação e discurso: estudos na perspectiva da Sociolingüística Interacional. Introdução. In: *Palavra*. Rio de Janeiro, v. 8, 2002.

PEREIRA, M.G.D.; BASTOS, L.C. Afeto, poder e solidariedade em encontros de serviço em uma empresa brasileira. *Revista Palavra* 8, Departamento de Letras PUC-Rio, Editora Trarepa, 2002, p. 169-208.

\_\_\_\_\_. Ataque e defesa: salvando a face em debate televisivo. *Revista COM TEXTOS*, n. 9, 1998.

PEREIRA, T.C. *A entrevista psiquiátrica: a rotina, o fazer clínico e as representações*. Tese (Doutorado em Estudos de Linguagem). PUC-Rio, 2005.

PINTO, D. S. A noção de coerência: uma perspectiva interacionista na análise do discurso de pacientes do Instituto de Psiquiatria da UFRJ. *Cadernos IPUB*(3), 1995, p. 141-157.

\_\_\_\_\_. As histórias de Larissa: o processo de construção da referência e as múltiplas “projeções do eu” em narrativas em uma entrevista psiquiátrica. In RIBEIRO, B; LIMA, C.; DANTAS, M. T. (org). *Narrativa, Identidade e Clínica*. RJ: IPUB, 2001.

PINTO, D.S.; BRIGATTE, R. Construções identitárias via práticas narrativas: análise da fala-em-interação em uma situação de conflito. In SILVEIRA, S. B.; MAGALHÃES, T. G. (org.) *A fala-em-interação em situações de conflito: recursos lingüísticos e práticas comunicativas*. São Carlos: Editora Claraluz, no prelo.

PINTO, P.J.G.; WEISS, V.F. Um estudo sobre papéis do mediador no PROCON. *Revista Gatilho*, UFJF, 2006. Disponível em [www.gatilho.ufjf.br](http://www.gatilho.ufjf.br).

POLANYI, L. Conversational Storytelling. Van DIJK, Teun (org.). *Handbook of Discourse Analysis*, vol. 3 – *Discourse and Dialogue*. Londres, Academic Press, 1985.

POMERANTZ, A. Agreeing and disagreeing with second assessments. In Atkinson, J Maxwell & Heritage, J. *Structures of social action*. Cambridge University Press, 1984.

RANGEL, E.S. *Funções de seqüências de perguntas iniciadas por mediadores em audiências de conciliação do PROCON*. Dissertação (Mestrado em Letras), UFJF, 2007.

REIS, C.M.B. *Linguagem, evidencialidade e posicionamentos de professor: a construção da coerência dos "selves" em narrativas de experiência*. Tese (Doutorado em Letras) - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

RIBEIRO, B.T. *Coherence in psychotic discourse*. New York: Oxford University Press, 1994a.

\_\_\_\_\_. Transcrição e análise: a formatação de entrevistas psiquiátricas. *Linguagem, interação e cognição*, n. 117. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994b.

\_\_\_\_\_. Por que ouvir histórias na entrevista psiquiátrica? De quem e do que estamos falando. In RIBEIRO, B; LIMA, C.; DANTAS, M. T. (org). *Narrativa, Identidade e Clínica*. RJ: IPUB, 2001.



\_\_\_\_\_. Footing, Positioning, Voice. Are we talking about the same things?. In: A. De Fina, D. Schiffrin, M. Bamberg. (Org.). *Discourse and Identity*. Londres: Cambridge University Press, 2006, p. 48-82.

RIBEIRO, B.T.; BASTOS, L.C. Telling stories in two psychiatric interviews: a discussion on frame and narrative. *AILA Review*, Amsterdam/Philadelphia, v. 18, 2005, p. 58-75.

RIBEIRO, B.T.; GARCEZ, P.M. (Ed.). *Sociolinguística Interacional*. Porto Alegre: Age Editora, 1998.

RICOEUR, P. Narrative time. *Critical inquiry*. 7 (11), 1980, p. 169-190.

\_\_\_\_\_. *Time and Narrative* (Vol. 1). Chicago: University of Chicago Press, 1984.

RIESSMAN, C. K. *Narrative Analysis*. Newbury Park: Sage, 1993.

SACKS, H. An analysis of the course of a Joke.s telling in conversation. In: BAUMAN, R.; SCHERZER, J. (Org.). *Explorations in the ethnography of speaking*. New York: Cambridge University Press, 1972.

\_\_\_\_\_. On doing “being ordinary”. In Atkinson, J. M; Heritage, John (orgs). *Structures of Social Action*. Cambridge, Cambridge University Press, 1984.

SACKS, H. *Lectures on Conversation: Volumes I and II*. Oxford: Basil Blackwell, 1992.

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

SALLES, M.M. *Negociação, desacordo e barganha em audiência de conciliação no PROCON*. Dissertação de Mestrado. UFJF, 2003.

SALLES, M.M.; CUNHA, T.F. As relações de consumo no Brasil: órgãos de proteção e defesa e contexto de pesquisa. In SILVEIRA, S. B.; MAGALHÃES, T. G. (org.) *A fala-em-interação em situações de conflito: recursos linguísticos e práticas comunicativas*. São Carlos : Editora Claraluz, no prelo.

SARANGI, S.; ROBERTS, C. The dynamics of interactional and institucional orders in work-related settings. In: \_\_ (eds). *Talk, work and institucional order*. Berlin, New York: Mouton de Gruyter. 1999, p.1-57.

SCHEGLOFF, E.A. Discourse as an interactional achievement: some uses of .uh huh. and other things that come between sentences. In: TANNEN, D. (Ed.). *Analyzing Discourse: text and talk*. Washington, DC: Georgetown University Press, 1982.

\_\_\_\_\_. Discourse as an interactional achievement III: the omnirelevance of action. *Research on language and social interaction*, n. 28(3), 1995, p. 185-211.

SCHEGLOFF, E.A.; SACKS, H. Opening up closings. *Semiotica*, 8, 1973.

SCHIFFRIN, D. *Discourse markers*. Studies in Interactional Sociolinguistic 5. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

\_\_\_\_\_. Interactional sociolinguistics. In: MACKAY, S. L.; HOMBERGER, N. H. (Ed.). *Sociolinguistics and language teaching*. Cambridge: Cambridge University Press, 1996. p. 307- 328.

\_\_\_\_\_. The transformation of experience, identity, and context. In: GUY, G. R.; GREGORY, R.; CRAWFORD, F.; SCHIFFRIN, D.; BAUGH, J. (Ed.) *Towards a Social Science of Language*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 1997.

SCHULTZ, J.; FLORIO, S. e ERICKSON, F. Where's the floor? Aspects of the cultural organization of social relationship in communication at home and in school. In: *Children in and out of school*. Ed. By Perry Gilmore e Alan A. S.. DC: Center of Applied Linguistics, 1982.

SCOTT, M.B.; LYMAN, S. Accounts. *American Sociological Review*. v. 33, 1968, p. 46-62.

SEARLE, J. *Speech acts*. Cambridge & New York: Cambridge University Press, 1969.

SELTING, M. Emphatic speech style – with special focus on the prosodic signaling of heightened emotive involvement in conversation. *Journal of Pragmatics* 22, 1994, p. 375-408.

SILVEIRA, S.B. Reclamações e movimentos corretivos: um estudo de caso. *Veredas – Revista de Estudos Lingüísticos*. UFJF, v. 3, jan./jun., 1999.

\_\_\_\_\_. Trabalhos de face em acareações. In: Congresso do Grupo de Estudos Lingüísticos do Nordeste (GELNE). Salvador: UFBA, 2000.

\_\_\_\_\_. Relatório final do projeto de pesquisa “Estratégias discursivo-interacionais utilizadas para reivindicar as 'faces' associadas aos papéis institucionais de reclamante e reclamado em 'acareações'”, CNPq, 2001.

\_\_\_\_\_. Entrevistas de emprego: gerenciamento de tópico e de face. *Palavra*. Departamento de Letras da Puc-Rio. Vol. 8. Rio de Janeiro: Editora Trarepa, 2002.

\_\_\_\_\_. Mediating strategies in institutional confrontation setting. In: GOUVEIA, C.; SILVESTRE, C.; AZUAGA, L. (Org.). *Discourse, communication and the enterprise: linguistic perspectives*. Lisboa: ULICES-University of Lisbon Centre for English Studies, 2004. p. 359-370.

SILVEIRA, S.B.; GAGO, P.C. Interação de fala em situação de conflito: papéis interacionais do(a) mediador(a) em uma audiência de conciliação no PROCON. In: 14º InPLA, São Paulo. *Intercâmbio LAEL – PUC/SP*. São Paulo: EDUC, 2005.

\_\_\_\_\_. A identidade como recurso dos participantes de audiências de conciliação: uma abordagem interacional. In SILVEIRA, S. B.; MAGALHÃES, T. G. (org.) *A fala-em-interação em situações de conflito: recursos lingüísticos e práticas comunicativas*. São Carlos: Editora Claraluz, no prelo.

SILVEIRA, S.B.; MAGALHÃES, T.G. (Org.) *A fala-em-interação em situações de conflito: recursos lingüísticos e práticas comunicativas*. São Carlos: Editora Claraluz, no prelo.

SOUZA, M.F. *A expressão do jeitinho brasileiro em interações via Call Center*. Tese (Doutorado em Letras). PUC-Rio, 2005.

STIMSON, G.; WEBB, B. *Going to see the doctor. The consultation process in general practice*. Lond: Routledge and Kegan Paul, 1975.

STOKOE, E.; EDWARDS, D. Story formulations in talk-in-interaction. *Narrative Inquiry*, 16 (1), 2006, p. 56-65.

TANNEN, D. *Coherence in spoken and written discourse*. Netwood, Ablex, Pub. Corp., 1984.

\_\_\_\_\_. *That's not what I meant*. New York: William Morrow, 1986.

TANNEN, D. *Talking voices: repetition, dialogue and imagery in conversational discourse*. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.

\_\_\_\_\_. (ed.) *Framing in Discourse*. New York: Oxford University Press, 1993.

TANNEN, D.; WALLAT, C. Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação: exemplos de um exame/consulta médica. In: B. T. Ribeiro & P. M. Garcez (orgs), *Sociolinguística interacional: Antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso*. Porto Alegre: Age Editora, [1987] 1998.

TORSBORG, A. Interlanguage pragmatics: requests, complaints and apologies. In: COULMAS e MEY. *Studies in anthropological linguistics*. Mouton de Gruyter: Berlin, 1994.

VERGARA, S.H.C. *Impacto dos direitos dos consumidores nas práticas empresariais*. Rio de Janeiro, Editora FGV, 2003.

VIEIRA, A.T. *Movimentos argumentativos em uma entrevista televisiva: uma abordagem discursivo-interacional*. Dissertação de Mestrado. UFJF, 2002.

WENNERSTROM, A. Intonation and evaluation in oral narratives. *Journal of Pragmatics* 33, 2001, p. 1183-1206.

## **ANEXO 1**

### **AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO CONRADO**

Participantes:

Mediador: Fernando

Reclamante: Fabiana

Reclamado: Carlos

- 01 Fernando ( ) . sabendo da . re-reclamação da Fabiana aqui, né? .. por sinal, ela ela  
 02 reque::er.. a restituição da quantia paga.. >não necessariamente  
 03 atualizada>.devido aos problemas e transtornos que ela sofreu na viagem da  
 04 Conrado né?.. Cajal, Lagoas, Cajal.. a empresa tem uma proposta pra ela?
- 05 Carlos (antes) eu gostaria de esclarecer. / eu sei /, não é sobre o (contexto) >do  
 06 valor<. só que, ela deve ter em mãos, resposta(s) que foi mandado pelo  
 07 diretor, da empresa =
- 08 Fabiana = eu li =
- 09 Carlos = a causa do problema. que a (filtro) do carro. com seis meses de uso, o  
 10 carro::o , só pode ser di-di-, defeitu::u .. alguma parte mecânica só com::m  
 11 oficina, >autorizada<.. porque se a empresa mexer, ela perde a garantia ..  
 12 só a concessionária pode mexer .. e o carro é um carro de seis meses de uso  
 13 .. mandou xerox , mandou o problema que foi que:e foi o problema que:e foi  
 14 o problema no óleo diesel, e não por parte da empresa, igual foi colocado aí,  
 15 que a empresa dá a manutenção na::a é:é no veículo.
- 16 Fabiana (sabe) o que-qui me levou fazer esta reclamação entendeu? inclusive  
 17 quando eu. fui (fazer) a reclamação, eu nu, eu até, foi eu mesma que redigi  
 18 porque eu já trabalhei aqui. é:é eu nu, nem sequer <eu falei em em  
 19 devolução da quantia de dinheiro, entendeu?<  
 20 [a minha reclamaç]
- 21 Carlos [inclusive eu vi ali] mas eu num num falo em valores ali =
- 22 Fabiana = sabe por quê? porque .. sinceramente pro senhor, e eu posso, e eu sou a-  
 23 capaz até de trazer pessoas que comprovam o que eu tô falando. TODAS as  
 24 vezes que eu peguei o ônibus da Conrado, aconteceu um problema. TODAS  
 25 as vezes, entendeu? . ( ) porque eu eu fazia a linha de .. essa tinha uma  
 26 linha aqui, que saía daqui e ia pra Campinho, sul do estado =
- 27 Carlos - = isso =
- 28 Fabiana = né? e , eu pegava esse ônibus. as três vezes que eu peguei esse <ônibus  
 29 da Conrado>, esse ônibus quebrou .. ah! inclusive a última vez que eu  
 30 peguei o ônibus, ele quebrou dentro da rodoviária de Alegreto. entendeu? ele  
 31 não chegou ne:em a encostar mas ele quebrou, entendeu? todas as vezes  
 32 eu peguei e eu tenho testemunha porque tinha colegas meus que estavam  
 33 junto comigo, entendeu? tinha gente que tava me esperando aqui. e inclusive  
 34 nesta viagem aqui, quer dizer, a:a viagem que era pra chegar aqui três,  
 35 quatro horas da manhã, cheguei aqui um umas quase oito horas da manhã,  
 36 entendeu? tinha uma senhora que tava no ônibus o marido dela tava  
 37 desesperado achando que ela já >tinha morrido, tinha acontecido algum  
 38 acidente alguma coisa<. porque eu acho q - o::o problema entendeu? é o  
 39 descaso da empresa com o consumidor, sabe? eu acho que a Conrado tem  
 40 um descaso muito grande com o consumidor. (o que) nem sequer porque  
 41 u:::u motorista ele chamou o <resgate, né?> e:e explicou a situação, viu o  
 42 que-que era, entendeu? a empresa nem sequer ligou aqui em Alegreto pra  
 43 avisar entendeu? aqui no guichê pra avisar quem fosse perguntar, quem  
 44 fosse procurar informação entendeu? meu namorado tava feito doido, já ia  
 45 pegar um táxi e ir atrás de mim pra vê o que-que tinha acontecido porque  
 46 aqui, nin-nin-ninguém dava informação, entendeu? do que / tinha acontecido  
 47 / . e quer dizer, ficou duas horas, o ônibus, parado na estrada, entendeu?  
 48 uma estrada que não é, é:é uma estrada perigosa, eu nunca tinha passado

- 01 por esta estrada, sabe? eu fiquei morrendo de medo. teve o problema do  
 02 bagageiro, travar, entendeu? a gente passou pro ônibus que a gente poderia  
 03 ter-ter pego, entendeu? não tinha como sair do ônibus. então o que me  
 04 levou, não foi a questão do dinheiro, entendeu? não foi nada disso. é que eu  
 05 .. eu tava assim, saturada, entendeu? . e eu tenho medo, sinceramente, se  
 06 eu tiver que pegar um ônibus hoje, entendeu? que minha mãe tava morando  
 07 no sul de Minas. eu tinha que fazer a linha daqui, até Barro Preto, de Barro  
 08 Preto , até algum lugar (ou). mais próxima da minha casa. Campinho. /  
 09 algum lugar / . sinceramente, eu tenho medo de pegar o ônibus da Conrado.  
 10 porque eu tenho <quas eu tenho na minha cabeça que eu não vou chegar no  
 11 meu destino>... enten[deu?]
- 12 Carlos [uma coisa que eu falo com você .. não tô  
 13 querendo. me defendê. não tô falando que::e a > empresa não ( ) > só  
 14 que ... você falou de um problema aí que ocorreu há.. (uns) três anos ( ) ...  
 15 e vou (te) dar uma dica você (o seguinte) .. essa semana (chegou) uma frota  
 16 de seis carros (já lá) na empresa. um, quando, tava vindo. da fábrica, deu  
 17 problema, >teve que voltar pra fábrica< . não queira, >eu não tô falando isso  
 18 pra defender a empresa nada não< .. porque::e as pessoas >que eu acho<  
 19 que::e possuí, um ca:arro, novo. pode >morrer do mesmo jeito< .. Isso é  
 20 lógico! e:eu não tô querendo ( ) tirar a culpa da empresa, não .. E EMPRESA  
 21 NENHUMA. não existe (ainda) cem por cento. claro que .. a empresa  
 22 realmente que. tem uma visão. do que é a empresa Conrado [hoje .. ela tem  
 23 vontade, de pelo menos, chega:ar nu:u nove:enta e cinco .. mas eu vou ser  
 24 <sincero com você> , no mu:undo, não é difícil não? .. mas ( ) dá um tempo  
 25 ao tempo, e:e eu creio que <vai chegar> =
- 26 Fabiana = não, eu tô fa[lando isso]
- 27 Carlos [agora::a .. sobre o problema seu é::é .. ocorreu  
 28 realmente .. o diretor .. dessa área. expôs aí, o que que foi realmente o  
 29 problema. não foi da parte da empresa. porque essa manutenção é feita pela  
 30 concessionária .. a empresa não <pó mexer>.. a concessionária, <é que tem  
 31 que mexer> (5 ) (conversa do outro lado da sala)  
 32 agora::a ( ) pra fica::ar aborrecida. e tudo mais. o que você acha <o que  
 33 seria bom para você>
- 34 Fabiana não, eu:u, quanto [eu  
 35 Carlos [não vamos discutir em valo:ores não, mas eu tô aqui::i (eu  
 36 tô) não quero não quero briga =
- 37 Fabiana =/ hum, hum / =
- 38 Carlos =eu te da:ando uma:a passagem ( ) não serve pra você? =
- 39 Fabiana = não, sabe? eu tô aqui, assim, numa manifestação assim tipo de protesto,  
 40 entendeu?. eu quero que a-que a Conrado dê mais atenção pro consumidor  
 41 porque afinal de contas, ela vive disso, entendeu? eu tenho assim:m, eu  
 42 tenho n pessoas que eu posso falar pro senhor. entendeu? que FALAM mal  
 43 da empresa, entendeu? que já viajaram, que já passaram pelo mesmo  
 44 proble:ema, entendeu? <eu sei que eu preciso> desse, desse, desse, desse =
- 45 Fernando =(serviço)=
- 46 Fabiana = desse serviço, entendeu? eu preciso dele, e eu acho que eu tenho direito,  
 47 entendeu? de, de reivindicar isso entendeu? o que eu reivindico é isso, é  
 48 mais atenção da empresa para com o pro consumidor, entendeu? porque



- 01                    você tá querendo, eu não sei..
- 02 Fernando        ela só queria desabafar na verdade (risadas) (1 ) não =
- 03 Fabiana         = não, eu queria, eu acho que eu tô no meu direito =
- 04 Fernando        = fazer o protesto dela =
- 05 Carlos          = tá certo, (/ué/).
- 06 Fabiana         entendeu? até:é . porque se eu não fizesse agora, entendeu? se eu fosse
- 07                    pegar esse ônibus, e acontecesse tudo de novo eu ia ficar com mui::ita
- 08                    raiva, acho sei lá o que eu ia fazer, en[tendeu?
- 09 Carlos          [é igual o diretor mandou pra você,
- 10                    cópia:a que (gente) mandou pra ::a praxe , me parece / que as ( ) - tavam
- 11                    todas aí / .. isso (em comparação) a empresa me mediante ao que você
- 12                    reclamou, ela foi .. no fornecedor dela também. porque u:u óleo não era do
- 13                    ( ), (era tudo do) fornecedor .. (pra eles frente)
- 14 Fabiana         por[ que olha só
- 15 Carlos          [(você pode tá) certa que::e a:a sua reclamação não ficou
- 16                    simplesmente ali não. a empresa vai correr atrás, correu atrás, pra dar uma
- 17                    posição (pra) pessoa..
- 18 Fabiana         tá bom. >olha<, olha ela me deu essa posição aqui, mas eu queria que ela
- 19                    vi::visse outras coisas também que aconteceu, entendeu? isso tudo que eu tô
- 20                    falando, esses problema de ônibus, entendeu?, não é uma questão de <azar
- 21                    meu>. não é não. porque, sempre acontece. sempre acontece, acho que
- 22                    deve ter uma:a ... tem algum problema aí, entendeu? tem que dá uma
- 23                    revisada geral nesses ônibus, revisões são muito /(rodados)/. vários ônibus
- 24                    que eu pego são mui:ito rodados me:esmo, entendeu? eu não sei se esse
- 25                    ônibus, por exemplo, que eu tô falando daqui pra Ladim tem revisão .. não
- 26                    sei. (é um ônibus) pra mim mui:to velho, vem mui:ta gente no ônibus. o dia
- 27                    que eu viajei nesse ônibus o, ó, não tinha jeito de ficar nem no corredor, nem
- 28                    no corredor, de TANTA gente que tinha, e eu acho que isso não pode
- 29 Carlos          isso [ aí
- 30 Fabiana         [eu acho que não pode [ não sei
- 31 Carlos          [no carro, no carro daqui
- 32 Fabiana         ( )
- 33 Carlos          [pra Ladim é:: pode cê pode (transportar) um quarto da
- 34 Fabiana         [cê tem é . . . a-alguma coisa aí regulamento quanto a is – quanto a isso?
- 35 Carlos          [lotação do carro entendeu ?
- 36 Fabiana         [é um quarto da lotação do carro
- 37 Fabiana         só um quarto que ele [ pode ?
- 38 Carlos          [um quarto da lotação
- 39 Fabiana         um <quarto da [ lotação> ?
- 40 Carlos          [da lotação do carro
- 41 Fabiana         então não pode nem preencher o:: [ ca-
- 42 Fernando        [( )
- 43 Fabiana         [carro inteiro ?
- 44 Fernando        [pega pra mim o (termo de rescisão) ( ) aí
- 45 Carlos          [um quarto da lotação em pé.
- 46 Fernando        [treis vias
- 47 Fabiana         [ma – o:ônibus cheio mais um quarto ?
- 48 Carlos          em pé



- 01 Fabiana ah mas acho que tinha mais. esse eu não posso dar dados concretos assim  
02 porque nem - , eu nem contei lá [ pra vê quanto tinha  
03 Carlos [não esse aí cê pode porque cê :: eu não  
04 tenho regulamento pra fornecer, quem tem é o DE , DER ele tem o regulam –  
05 reg – regulamento ele tem. eu também tenho esse regulamento mas eu não  
06 tenho aqui pra mostrar pro cê . . não é um regulamento da empresa e sim  
07 do: o departamento  
08 Fernando (tem carbono aí.)  
09 Fabiana por que. sabe ? eu acho assim . . . . eu vim aqui e fiz a minha reclamação,  
10 entendeu ? a próxima vez, que acontecer alguma coisa, entendeu ? se eu  
11 souber de algum – alguém que faça alguma coisa, eu vou procurar um meio  
12 mais assim eficaz, entendeu ? porque :: se ficar só nisso aqui também não  
13 adianta, tem que  
14 Carlos mas uma coisa eu falo com você isso aí (sobre os meios) eu acho que você  
15 pelo local . que :: . aqui você fez sua reclamação eu acho que, não sei se  
16 você: . tá sendo satisfatória essa resposta pra você se não tá sendo /  
17 (embora) / eu não posso falar o que : e – o que realmente você gostaria de  
18 ter.  
19 Fernando é o que ela que:r [ é u :: ma  
20 Carlos [desabafar né ?  
21 Fernando prestação adequada da U né ? =  
22 Carlos = exata[mente  
23 Fernando [/prestação /ade[quada  
24 Carlos [exatamente m[ais  
25 Fernando [não [ só ela  
26 Fabiana [porque  
27 Fernando inclusive eu vou pegar um ônibus amanhã pra lá pra Campo Azul (fala com  
28 risada)  
29 Fabiana entendeu. Fernando ? tem alguma maneira deu protestar assim de um  
30 maneira n-não só - pra não ficar só aqui ? tipo assim, eu não quero dinheiro,  
31 entendeu ? o: o meu negócio não é dinheiro, eu não quero dinheiro de volta,  
32 entendeu ? porque amanhã (noite) eu vou ter que pegar esse ônibus, eu vou  
33 ter que vim pedir o dinheiro de volta de novo ?.. num dá . . que que eu  
34 poderia fazer, qual (que eu tô) quais [ são  
35 Fernando [o::  
36 Fabiana os meus [ direitos ?  
37 Fernando [(só se fazê – fizé) um ofício pro . . DER também . . . . dizendo (o  
38 que aconteceu) com a U é : : (presta) serviço né ? ( 2,5 ) os problemas aí  
39 (constantes) . . . . amanhã eu vou pegá um, um ônibus prá Campo Azul e  
40 confesso também vô . . com o coração na mão  
41 Fabiana não a última vez que eu vim da-da eu tava no sul de Minas eu peguei o  
42 ônibus. eu ia pegá o ônibus . . de Camargo a Campo Azul e de Campo Azul  
43 a Vimoca. eu mudei meu trajeto eu vim Ca eu saí de Camargo vim pra Novo  
44 Continente porque eu sabia que o ônibus (num) ia dá problema, de Novo  
45 Continente aqui.  
46 Carlos cê é (feliz) cê estuda lá no Camargo ?  
47 Fabiana não minha mãe mora lá, minhas tias moram lá / ( ) /  
48 Carlos e porque . . (5 ) Camargo fica entre Alveida e Paço de Dentro, né isso ?

- 01 Fabiana e  
02 (10 )  
03 Carlos ( )  
04 Fabiana oi ?  
05 Carlos a próxima vez que cê vai viajar (cê não assusta não ( ) tranquilo que vai dá  
06 certo)  
07 Fabiana ah ! (ela ri e tosse)  
08 (barulho de máquina de escrever)  
09 (pausa longa / interrupção de fita)  
10 Fernando a indenização em dinheiro, em , em dinheiro ela já falou que num [ qué, né ?  
11 Carlos [(exato)  
12 Fernando num é? então vão fazê o seguinte é : : cê se compromete a colocar neste  
13 acordo aqui quando ele se compromete . . . o senhor leva ao conhecimento  
14 da empresa . . a – as reclamações da-da Fabiana, entendeu ? (pra) empresa  
15 tomar as providências (pedindo a reparação) do ônibus [ e:  
16 Carlos [inclusive já foi . . até  
17 devolvido pelo diretor aqui =  
18 Fernando = aham =  
19 Carlos = consta (através ( )) aí é: os defeitos que ela . . . >/que ela colocô.  
20 entendeu?< ( ela pode ) tá certa tanto é que . . a empresa já antes de vim  
21 aqui dá uma posição . . ela já tomou as providência que (diante) da Xemaco  
22 e apresentou aqui na Marcedo que as concessionárias é que podem dá . . a  
23 manutenção. porque o carro tem seis meses de uso . . . . ( ) vai tê vai  
24 reforçar mais ainda o empenho nisso aí.  
25 Fabiana tomara  
26 Carlos ( )  
27 (a reclamante tosse )  
28 Carlos porque Novo Continente é volta pra você ?  
29 Fabiana é volta / ( justamente ) / não mas se eu fosse, se eu pegasse o ônibus de  
30 Camargo a Campo Azul  
31 Carlos mas cê pode pegar ele pra Alveida, né descendo em Marginha, ali, ele ( )  
32 quinze minutos  
33 Fabiana mas aí dá na mesma.  
34 Carlos não (de jeito nenhum) ( ) cê é em Novo [Continente  
35 Fabiana [sá porque, porque se não é por.  
36 o problema é a baldeação, porque daí eu tenho que saí de Camargo e é em  
37 Alveida aí o horário do ônibus não coincide . . . aí acaba que dá na mesma  
38 (num fim das contas) ( ) então era mais fácil eu é de Camargo a Campo  
39 Azul.  
40 Carlos mas tem (a hora) que sai de Paço de Dentro a Marginha, passa em  
41 Camargo. já vem direto ( ) mas tem o que sai de Camargo pra Marginha ( )  
42 ).  
43 Fabiana Marginha – Campo Azul. e eu (até vou vê isso então) ( ) de Marginha a  
44 próxima vez que eu vir.  
45 (Interrupção da fita)  
46 Carlos ( )  
47 Fernando >tá assim< a reclamante renuncia qualquer indenização por livre e  
48 espontânea vontade e se manifesta ( ). o reclamado. se compromete a

- 01 tomar as providências devidas para a reparação do veículo da viagem do  
 02 reclamante. aliás já está tomando providência. terceiro , ainda a reclamante,  
 03 digo o reclamado se compromete a zelar pelo oferecimento do serviço de  
 04 qualidade a seus consumidores.  
 05 (a reclamante tosse)  
 06 seja na manutenção dos veículos seja (nos demais) serviços ( ) mais  
 07 [alguma coisa ?  
 08 (barulho na sala)  
 09 Carlos [tô dando uma opção pra ela aqui pra viajá rapidamente que ela vai  
 10 passá por Novo Continente pegá Camargo é tô dando a opção pra ela aqui passá  
 11 (telefone toca) por  
 12 Carlos a Marginha vai encurtar bastante a viagem pra você ( 5 )  
 13 (tosse)  
 14 Fernando (sim reclamante) agora aqui, Novo Continente é quase (setecentos)  
 15 quilômetros a mais que Campo Azul, né ? uma viagem Campo Azul –  
 16 Vimoca a Campo Azul dé – demora mais que Vimoca a Novo Continente ( 7 )  
 17 dificilmente eu faço uma viagem a Novo Continente – Vimoca – NC  
 18 demorando mais que  
 19 (interrupção da fita)  
 20 Carlos ( )  
 21 Fernando ah, mas mesmo assim, Campo Azul é mais perto tinha que ser mais rápido.  
 22 Carlos E  
 23 Fernando Gustavo ?  
 24 Voz tá no telefone  
 25 Fernando Melissa ? ( 3 ) testemunha aqui (27 )  
 26 Fernando bom (então) acho que . . tá mais ou menos . resolvido, né ? essa é a cópia  
 27 do senhor ( ) lá pra empresa.  
 28 Carlos ( ) transtorno [ ( )  
 29 Fabiana [ que isso !  
 30 Carlos (e esperamos que) não vá ocorrer novamente =  
 31 Fernando = oh [ e fala  
 32 Carlos [cê vai tranqüilo amanhã viu ? =  
 33 Fernando meu ônibus é seis-seis e quarenta fala pro pessoal caprichá lá.  
 34 Carlos ( ) daqui uns dias ( ) Muriti ( ) vai ter ônibus executivo também ( )  
 35 (entendeu) ?  
 36 Fernando ah! tá bom  
 37 Carlos equipadinho ( )  
 38 (barulho na sala)  
 39 Fernando eu é que agradeço por ter vindo  
 40 (despedidas)

## **ANEXO 2**

### **AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO OK VEÍCULOS**

Participantes:

Mediadora-estagiária: Marta

Mediadora-advogada: Ana

Reclamante: José

Reclamante 2: Pedro

Reclamado: Lucas

01 ((Marta 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) arca:r  
09 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 e  
15 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-]  
24 Lucas [e ] recomendação:- sobre a documentação de carro roubado.  
25 isso aí é:- (0.8) a lei: fala, muito claro isso. =  
26 Marta = ↑unhum,  
27 Lucas agora [a] a r e ]clamação >que ele tá< fazendo, (1.0) vou  
28 Marta [ >>°°humhu-°°<<]  
29 Lucas partir de um princípio.  
30 Marta °se[i.  
31 Lucas [ele esteve na lo:ja, pra comprar um carro.>uma uno< um ponto  
32 seis zero.  
33 (0.5)  
34 Marta ãnhãm.=  
35 Lucas =comp- (0.8) >olhou a uno, levou a uno no mecânico. voltou (0.5)  
36 dizendo< que a uno tinha um defeito. (0.5) mandamos arrumar. ele  
37 passou o final de semana com o carro. (1.0) não- não- não no  
38 domingo, [(.)>lá] na na< no sábado (não sei) na segunda- feira,  
39 Marta [↑uhum.]  
40 Lucas >ele ligou dizendo que não queria< o carro.  
41 José nã[o.  
42 Lucas [então tudo ↑bem.=  
43 José =tá errado.  
44 Lucas deixa eu contar a his [tó[ria. depois cê fala?,] ((irritado))  
45 José [nã[o,  
46 Marta [deixa o- d e i x a] [ele depois- ]  
47 José [tá. então tá] bom.  
48 (.)  
49 Lucas depois [cê fala. >senão nó- (nós ( ) vamos](começar) discu ]tir<=  
50 Marta [p a s s a a p a l a v r a pra você.] =<não.pera aí<.]  
51 Lucas =>uma [ c o i s a] que não vai ter nad-<=  
52 José [então tá:.]  
53 José =já começou errado.  
54 (0.5)  
55 Lucas Aí, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro. aí >ele  
56 falou assim<, "então eu vou escolher outro carro." "">(então) cê<

01 fica à vontade." escolheu um gol.(.)levou o gol pro mecânico dele.  
02 (.)o mecânico reprovou o carro.(.)ele voltou. aí ele escolheu um  
03 monza(0.5)levou o monza no mecânico. (0.2) "o monza tá tudo certo."  
04 "tá." "serve pra você." "serve." ficou com o monza. (1.0) levou o  
05 monza. no dia que: >no, no,< depois no sábado, o monza apareceu um  
06 defeito, quebrou a: um- uma balança lá. (0.5) ele ainda me ligou,  
07 foi mandado arrumar a balança. agora depois de três meses ou dois  
08 meses que >(tem- que ele me) comprou o carro,< ele me trouxe essa  
09 reclamação, dizendo que tem algumas coisas- que foram gastas  
10 algumas coisas no (.)carro. <agora o que foi gasto no carro, (0.2)  
11 eu nem sei o quê que é. nem vi.  
12 (1.0)  
13 Marta °hum,°  
14 (.)  
15 Lucas ele tá alegando ó::leo, filtro- é: ve:::la, <essas coisas (.) tem  
16 que ser fe:ito (0.2) quem compra um carro usa:do,  
17 (.)  
18 Marta unh[um?,  
19 Lucas [a gente fala. ">tem que fazer a revisão no carro.<" (.) ele me  
20 comprou ciente a essas coisas. (0.8). <porque a gente não enganou  
21 ele em nada. (1.0) agora. essa reclamação que ele fe::z, (1.5) num  
22 posso- (0.5) agora a garantia de motor e caixa, a gente é- a  
23 gente:: (.) é obrigado.  
24 Marta cês trouxeram o::[::  
25 Pedro [eu posso opi- opinar em alguma coisa?  
26 Marta n::ão.=o::- =  
27 José = se ele não [pode o p i N A R, ]  
28 Lucas [ (também eu posso- ] [vamos falar [o-]  
29 Marta [EU VOU::: [PEDI::R SÓ =  
30 Pedro [não-  
31 Marta =[PRO:::[::  
32 Pedro [ nã o, só ] pra mim=-  
33 Marta =josé mes[m o : : ?,]  
34 José [ eu vou falar então.  
35 (.)  
36 Marta >porque [ele- [quer-<  
37 José [ele- [ele falou que eu peguei a u:no:,  
38 Marta >>t[á.= cês trou]xeram u::m- [a l i s t i n h a,] né ? ]<<  
39 José [ >>fiquei-<< ]  
40 [ >>o final de semana ] com a u]no.  
41 fique- não peguei.<<= eu peguei a uno na quinta-feira, (0.8) <na  
42 quinta-feira,> (.) s::[::-  
43 Marta [unhum.=  
44 José =no sábado eu voltei lá.  
45 (.)  
46 José dois dias.  
47 Lucas então cê ficou com ela.  
48 José >>dói- eu- eu andei- eu peguei ela na [quinta-feira de [noite ]<<  
49 Marta [e s p e r a aí, [ vo ] ce=  
50 Lucas [(não  
51 =[senhor.) ]  
52 Marta =[f a l o u] agora deixa ele-  
53 José = (peguei) na quinta-feira de noite. fui trabalhar sexta nem usei o  
54 carro. (1.2) (peguei) na quinta-feira à noite. sexta nem usei o  
55 carro.  
56 Pedro unhum.  
57 (2.2)  
58 José °certo.° >me- me< venderam o carro como direção hidráulica, =>o  
59 carro não tinha direção hidráulica.<

01 (1.8)  
02 Marta °°unhum::..°°  
03 José <propaganda enganosa, né.= falar uma coisa que não tem. (1.2)  
04 voltei lá no sábado. (0.8) ah, >o carro (dá pra ir- (não)  
05 apresentava o defeito isso e aquilo. voltei. (0.2) tudo bem,  
06 conversei levei um gol, (.) >peguei um gol,< (.) o mecânico  
07 reprovou?,  
08 (0.2)  
09 Marta unhum.  
10 (0.5)  
11 José aí peguei um monza, >levei no mecânico, o mecânico tava bo- olhou  
12 o: carro,< o motor é carro usado. não ia mexer no carro?, (.) olhou  
13 o carro tava bom. (.) certo.  
13 (0.5)  
15 Marta unh[um.  
16 José [aí o primeiro dia que eu peguei o monza, peguei o monza no  
17 sábado, (0.8) no sábado (.) o monza já quebrou a balança não sei o  
14 quê que aconteceu lá que eles (não teve- o defeito no coisa- >>no  
15 primeiro dia.<< (.) no tempo (.) do- levei- isso aconteceu de  
16 tarde, peguei o monza (.) lá por volta de dez onze horas da manhã,  
17 (0.2) fiquei trabalha:ndo, depois fui pro lava-a-jato, (1.0) saí de  
18 lá com o carro cinco horas da tarde, parei o carro na pru- >>dente  
19 de moraes, depois<< que eu liguei o carro, (0.5) deu defeito.  
20 >acusou o defeito. aí na mesma hora ligamos pra ele. (1.0) "ah não,  
21 vê o quê que cês podem fazer aí deixa em um- (.) estacionamento que  
22 a gente resolve na segunda-feira."< conseguimos:- arrumar o negócio  
23 lá e levamos no mecânico no sábado mesmo.  
24 Marta unh[um?,  
25 José [aí o cara deu uma olhada, >tal tal <. (0.5) aí não suspeitou de  
26 nada porque o carro voltou:: (.)ao normal.  
27 (.)  
28 Lucas não. arrumou a peça. =  
29 José =>>não [arrumou- num-] [num arrumou-]<<  
30 Lucas [não arrumou?] [>>ah nu]m arrumei a peça não?<<  
31 (.)  
32 Lucas eu- eu to- eu tô falando, ele não arrumou.=  
33 José =>>ah- uh- (.) espera. no meu- [eu tô falando no: sábado] de noite.  
34 Marta [pêra aí Lucas por favor.]  
35 José o cara olhou, tirou a roda, olhou, tal tal. (.) aí (.) demos uma  
36 volta no carro, (.) [aí o cara-] descemos a repú::blica, >pro cara.  
37 Marta [u n h u m.]  
38 José ver se ia acontecer algum problema: não aconteceu nada. =aí paramos  
39 o carro em frente a oficina, a hora que ele arrancou, o carro  
40 voltou a dar o problema.< aí deix- ligou pra ele de nov, deixou na  
41 oficina aí na segunda- feira ele mandou arrumar o carro.  
42 Marta unh[um,  
43 José [que foi feito. que foi na segunda-feira que você foi lá levar a  
44 peça ((com o Pedro))  
45 Pedro [unhum.=  
46 José = arrumou o carro. (.) tudo bem. aí: (0.8) passou tudo bem. aí:  
47 teve um dia que eu levei o carro pro esporte, fui jogar bola, o  
48 carro me: deixou na mão lá. não- não ligava >nem pro caramba. (do  
49 mesmo jeito.)< levei logo no:: meu mecânico e tá a notinha aqui. eu  
50 tenho que trocar ainda: (0.5) quatrocentos re- já- fora o que eu  
51 gastei eu tenho que (.) gastar mais quatrocentos e pouco, porque eu  
52 tenho que trocar (1.0) um negócio >que você sabe< que: desde o  
53 primeiro dia que eu peguei (1.0) tá dando- tá com problema, e tenho  
54 que trocar(.) bomba elétrica. é duzentos e poucos reais. eu com o  
55 carro que eu- tenho dois meses- paguei a segunda prestação agora, e

01 vou gastar mais de mil e cem reais no carro. >num tem condição. é  
02 três prestações que eu vou pagar.<  
03 Marta é:: isso é verdade. e:: tem mais a embreagem, né. que eu acho  
04 que::-  
05 José <não. a em[ breagem eu ] levei num mecânico ontem, ele falou que  
06 Marta [(falta fazer.)]  
07 José não- num tá:- é: só uma questão de regulagem. (0.2) eu levei lá  
08 ontem. =eu tava saindo de lá ontem. eu levei pra ele vê pra mim.  
09 (0.8)  
10 Marta cê pode apresentar:: a no:ta. pro:: (. ) lu::::cas,=  
11 José =<aqui. tem essa [aqui QUE ELE V I U LÁ ONTEM.] Ó::↓  
12 Marta [ pra gente tentar:::::::::: ] (. )  
13 ach[a r : : (. ) a melhor s a í d a] prá isso,  
14 Lucas [(mas tem coisas que realmente eu::-)]  
15 Marta [né.]  
16 José [é. ] [essa aqui ó:( )]  
17 [(mostra nota)]  
18 Marta porque::::- =  
19 José =°tá tudo aqui. [( )°]  
20 Marta [o consumidor] se sent[iu lesa::]do?=  
21 Pedro [aqui a-↓]((mostra alguma  
22 coisa a José))  
23 José <esse cabo de ignição, um cabo de vela que ele teve que trocar, =  
24 Lucas =se sentiu lesado mas (. ) >>a partir do momento- a gente não  
25 enganou ele em nada. ele levou o carro no mecânico dele, o mecânico  
26 dele, o mecânico aprovou o carro pra ele comprar.<<  
27 (1.2)  
28 Lucas porque se o carro tivesse ruim, ele não tinha comprado o carro.  
29 (1.5)  
30 José <↑não. [d e u defeito::.]  
31 Marta [era um d e f e i]to- que: dava pra:: perceber:: [ou não.]  
32 José [ >>claro]  
33 que- num tem jeito é o que eu- o jorge também falou comigo?,<< (. )  
34 >bomba elé[trica, uma peça elétrica, ]  
35 Lucas [agora, e s s a s coisas ] que ele tá::: (aleg-)isso aí  
36 é coisa de um carro usado. [isso aí é um carro noventa e quatro.  
37 Marta [ahhh  
38 (. )  
39 Lucas (ou então) um ano dois mil. faz seis anos [(isso) ( )].  
40 José [é:::  
41 mas [eu num paguei nem:: duas prestações. eu vou gastar mil reais?  
42 Lucas [ agora se ele comprou esse carro e não tinha  
43 José [ num tem condições. ]  
44 Lucas [ c o n d i ç õ e s] de comprar:, =igual ele alego:::u. que não  
45 tinha condição (nenhuma) de comprar [e pagar e m d i : : a,]  
46 José [ >eu não- não. eu:: a: eu ] não  
47 aleguei que eu tenho condição de pagar [não.<  
48 Pedro [( )  
49 José [cê que tá falando]  
50 Pedro [<(quem) vai sab]er?,  
51 (. )  
52 Lucas ninguém [ forçou ele ] a comprar NADA.  
53 Marta [( )]  
54 José [ele tá falando.] >eu te- eu tenho  
55 [ tanta condição de pagar, ] que  
56 Lucas [ninguém forçou ele a comprar na:::da.]  
57 José tem dois meses-<  
58 Lucas enten[deu?,



01 José >as duas prestações já [estão p a g a s lá , tá.]  
02 Lucas [ninguém (te obriga a comprar )  
03 [nada nada nada.)]  
04 Marta [gente ] pera aí,] vão::-  
05 José é.  
06 Marta [ vão::: ]  
07 Lucas [ele não tem] condição de comprar um (carro)] ( )=  
08 Pedro [( )] NÃO.  
09 Lucas =[ ( )].  
10 Marta [vão com calma.]  
11 Pedro (ele) tá falando de um carro de [luxo.]  
12 José [e tem] aqui também, ó?,  
13 ((folheia jornal))=  
14 Pedro =isso aí tá tudo em jeito, [aí.((barulho de jornal sendo folheado))  
15 José [<é.  
16 (.)  
17 Marta não: [mas pera aí lucas, você::-]  
18 Pedro [( )] ((parece que fala com José))  
19 José aí ó, ((fala com Pedro))  
20 Marta vo[ cê ofe re ce o]=  
21 José [pode dar uma olhada.] ((achou algo no jornal))  
22 Marta = servi[ço, você =  
23 José =[ (no valor.)  
24 Marta [ tem que dar::] uma::  
25 Pedro [(teria de te:r-)] <teria  
26 Marta garan tia::-  
27 Pedro de ter-  
28 Lucas a garantia eu de::i, uai. [c a i x a e motor ]  
29 Marta [que é um serviço bom,]  
30 Lucas tá na garantia.  
31 Marta que [não vai dar ] defeito nenhu=  
32 Pedro [( i s s o ) ]  
33 José [é::.. muito bo-  
34 Lucas =ca::[ixa,  
35 Marta [<↑isso.=  
36 Lucas =e motor, tá na garantia.=  
37 José =>>mas [essas peças aqui eu vou- tenho que trocar o quê.=quadro e  
38 Lucas [(tá valendo.)  
39 José quê.<<  
40 (.)  
41 Pedro entendeu.  
42 (.)  
43 José >anda moço.  
44 Lucas no [motor eu não] mexi.=  
45 José [ ah não ?, ]  
46 =hehe  
47 Marta não, pera [aí::::] josé:. °va::mos com calma.°  
48 José [ hehehe]  
49 (1.8)  
50 Marta °é josé mesmo, né.°  
51 (2.2)  
52 Marta vamos ver o quê que a gente pode fazer:::, <por isso, (.) pra  
53 trocar. porque: (.) corre:::ia: eu:::- eu: en[tendo muito pou]co  
54 Lucas [correia de carro-]  
55 Marta de carro. v[o-  
56 José [<NÂ::o. tem coi[sa aqui COM CERTEZA.]  
57 Marta [ é desgaste: e tal:::]:  
58 Lucas [ é desgaste natural]=

01 José =com certeza. [ tem coisa aqui: que tem que não-]  
02 Lucas [ ( isso aí o mecânico ] teria que ter  
03 olhado.=  
04 José =tem coisa aqui que tem-  
05 Lucas hh hum  
06 José com certeza. que num::- é parte não. mas pe- a maioria é:- (.) com  
07 certeza, [ (sim.) [mas (vai) (checar).]  
08 Marta [e n t ã o v a m o s fazer] o:: seguinte, (.) é:: lucas,  
09 (1.2) apresenta tua proposta, (.) do que você pode pagar aqui pra  
10 ele, depois se- você vai apresen- acrescentar a sua contra pro-  
11 [ po- ]  
12 José [já pa]guei trezentos reais de mecânico, (<ainda tá:::)(só que o  
13 carro ainda não [tá:: ó-)  
14 Pedro (isso aí eu não tenho. eu [ tenho que-) ]  
15 Lucas [eu tenho sócio,] eu tenho que  
16 conversar com e:le. isso aí eu num posso [( ) ]  
17 Marta [<NÃO. mas] aqui você veio  
18 como:- o representa:[:nte legal da sua =  
19 Pedro [( ) ]  
20 Marta =em[ pre:::sa, ]  
21 Lucas [<pô. mas eu tenho sócio].  
22 (0.5)  
23 Marta então a gen[ t e: - ]  
24 Lucas [não posso.]  
25 (.)  
26 Marta >porque senão a gente vai ficar (tratando isso,< tratando) como::  
27 (um::-)  
28 (1.2)  
29 Marta um [( ) ]  
30 Lucas [( ) no direito dele. ué.  
31 (.)  
32 Lucas ( ) (acostumado.) ( ) ((voz muito longe ao fundo))  
33 Marta <então::: você começa com a sua propo:sta. o quê que cê quer que  
34 ele faz?  
35 José >eu quero [o ↑lícito] uai.< qualquer lícito. ele sabe [ o quê ]  
36 Marta [°de fato°] [th>>NÃO.<<]  
37 José que [ele tem que fazer.  
38 Pedro [>não foi só o lí-cito não, rapaz.<  
39 José <é.  
40 Lucas [( ) ((voz muito distante))  
41 Pedro [não foi só o lícito não?,  
42 Marta não:[. ou então você veio ] aqui pra quê.=pra::::  
43 José [( ) ]  
44 Lucas [não. eu vim pelo::- eu] vim ( ) me chama::-ram, (ué.)  
45 ((ironicamente))=  
46 Marta = é::: mas a gente::: veio aqui prá tentar resolve::r isso, da  
47 melhor forma possí[ vel .]  
48 Lucas [(claro.)] só que tem- que tem dois meses que ele  
49 ta com esse carro. tem dois- (>foi quatorze do quatro.) vai fazer  
50 três meses.<  
51 Marta <entã:::° [s ã o n o v e n t a]=  
52 José [do i s m e s e s.]  
53 Marta =[ di:::a::s ].  
54 Lucas [nã:::o, mas o motor ]  
55 José paguei essa prestação  
56 Lucas [não fundiu.]  
57 José [ o n t e m . ] hh[haha  
58 Lucas a caixa não estragou::-

01 (1.2)  
02 José é:.=então é justo eu pagar mil e cem, (.) só [de presta[ção?]  
03 Marta [ele qu[e ta ]  
04 pa[gan- ele-<]  
05 Lucas [ <o que que] te::m.  
06 Marta compraria outro carro com esse dinheiro que foi ga:::sto.=  
07 Lucas = hein.  
08 (.)  
09 Marta ele compraria [o u t r o - ]  
10 Pedro [°(não tem jeito.) ][( ) (ele tá apresentando)]  
11 Lucas [ a g a r a n t i:: a,]  
12 Pedro como um° =  
13 Pedro = ° defeito, en[ tendeu° ]((fala com José))  
14 Lucas [ <tanto (.) ] que isso aqui >>ele tá dizendo<<, nu:ma  
15 revisão de carro. > que é as coisas que são gast-.=ele levou o  
16 carro no mecânico dele, se o carro não tivesse em condições, ele  
17 não teria que ter comprado. correto.  
18 (0.8)  
19 Lucas <o mecânico dele >falava assim.< "nã:o. esse carro não tem  
20 condições de você comprar." o quê que ele tem que fazer. não  
21 comprar o automóvel.  
22 (.)  
23 Pedro (>>me [liga ]pr-<<  
24 Lucas [(tá-)](se embestou em) comprar o carro, falou- falei com  
25 ele, "ô josé, o carro tá em condições? tá legal?" "não." "agora tá  
26 legal." "agora eu vou ficar com o carro. esse carro serve pra mim."  
27 José mas então tá. então deixa [eu falar.]  
28 Lucas [ AÍ, ]  
29 (.)  
30 José °depois eu [ falo .°]  
31 Lucas [depois de-]  
32 (.)  
33 Lucas trê:::s meses, dois meses, ele vem com essas ( -) (reclamações).  
34 isso aí (.) >é [coisa < =  
35 José [ <não-  
36 Lucas = >que ele tinha que ter fei:to< (.) na hora.  
37 José hh[h a]  
38 Lucas [por]que o mecâ::nico, ele sabe. das coisas que (são-) o mecânico  
39 é profissional.  
40 Marta °isso é desde quando.° ((pergunta sobre datas dos recibos do José))  
41 (1.2)  
42 Marta essa é [be: : :m] recente. e::- o que que você  
43 José [ nã- hhh]  
44 Marta [ a c h a. ]  
45 Lucas [>>você entendeu.<<]  
46 Marta pode fa[ lar jo s é.]  
47 José [ > a q u i::, ] então:: vou falar o seguinte. = é igual o  
48 cara me falou on[t e m. a g o r-]  
49 Lucas [quando você vai no mé]dico, o médico vai te:: a-  
50 te:: a::- vai te olhar. e vai te falar::[( )] o::  
51 José [não,o(h)l(h)h(h)a]l(h)á::.  
52 Lucas mecânico é pra ti[c a m e n t e ] a mesma coisa. u(h)é(h):  
53 Marta [p(h)e(h)r(h)a a(h)í↓]  
54 José haha-=  
55 Marta =pera aí↓=  
56 Lucas =>o [mecâ]nico< é profissional.  
57 Marta [não ]  
58 (.)

01 José hehehe.  
02 Lucas ele não é profissional no que ele [faz?  
03 José [é vo-  
04 Marta é [mas-  
05 Lucas [igualmente tá desmerecendo o:[::::: (.)ca]ra.  
06 José [é igual o ] cara me  
07 fa[ lou ontem ]  
08 Marta [ >não claro q]eu não.<  
09 José é uma peça elétrica. (0.2) se: ela não acusar o defeito >na hora,<  
10 tem como- como a pessoa falar que ela tem que ser trocada.  
11 (1.2)  
12 José <uma [peça elétrica.]  
13 Marta [ nã : : : : o]  
14 José é igual- aconteceu isso aqui ó:: (0.5) cabo de ignição. eu tava  
15 indo pra universidade, °levar minha mãe pra passear, >meu pai,<°  
16 começou a dá um:: (1.0) uma a sair- uma faísca de- >uma-< tipo uma  
17 corrente no::- (. ) aí eu fui- >vê- lig- o carro< começou a perder a  
18 força.é uma peça elétrica. como que o cara vai adivinhar na hora,  
19 que ia levar o carro ali pra ele ver, que a peça vai dar defeito.  
20 (1.2)  
21 José ninguém adivinha.  
22 (1.2)  
23 Marta é (voltam-) vão::- faz a sua <proposta.>  
24 José é igual:- >se eu- se eu < num mandasse trocar algumas coisas aqui  
25 no carro?, o quê que aconteceria com o motor. o carro não ia parar.  
26 (1.0)  
27 José você não te:m- que trocar.  
28 Marta >°claro.°<  
29 José então:::: não é [peça do motor, uê.]  
30 Marta [ E : : : : : ]  
31 (1.2)  
32 Marta então vai sua proposta. [ vão lá josé ]  
33 José [não, minha propor]sta é >o q- [eu- eu ] só  
34 Marta [é tudo.]  
35 José quero o seguinte. eu [quero] que ele- (. ) que ele- >vê o quê que  
36 Marta [ a h ]  
37 José pode fazer, porque.eu não tenh-< não é que =  
38 = eu num tenha condição. eu não vou: (. ) pagar mil e cem reais num  
39 conserto, (. ) °que eu tô pagando trezentos reais num carro,  
40 trezentos e pouco. eu vou pagar mais mil reais a mais. não tem  
41 condição.  
42 (0.8)  
43 Marta não. porque eu [concordo ]  
44 José [eu comprei] um chevette, fiquei um ano com o  
45 chevette, eu num gastei um centavo no carro.  
46 (1.2)  
47 Marta um[hum].  
48 José [o carro nunca me deu um problema. esse carro aí já te do-  
49 domingo ele me deixou na mão. de novo, o carro.  
50 (1.2)  
51 José domingo ele me deixou na mão de novo.  
52 (1.2)  
53 José um carro de dez mil reais me deixar na m- que is:so::.  
54 Marta olha, com mais esse preço que você vai gastar, você compraria um  
55 José com certeza  
56 Marta outro carro.  
57 (0.8)  
58 Marta vão josé. vão vê o quê que a gente pode fazer aqui?

01 (1.5)  
02 Lucas a reclamação dele (.) se o carro tivesse:: quebra:do, fundido o  
03 motor igual perante a garantia, (.) aí [ sim ]  
04 José [mas se]num troca a peça  
05 (ele) vai fun[dir ué.]  
06 Lucas [ ma::is] (.) isso aí eu num posso fazer não porque  
07 ele levou o carro pro mecânico ,( ) deixei: ele ( ) ficar à  
08 vontade com carro,  
09 (0.5)  
10 ((barulho externo))  
11 José se a correia dentada quando num troca arrebenta e: quê que vai  
12 acontecer. (0.5) nada né. num acontece nada né.  
13 (0.5)  
14 Marta num pode fazer nada. nem se ele apre[sentar uma prop- ]  
15 Lucas [isso aí se ele ] tivesse::,  
16 um mês depois, que ele comprou >esse carro.< ter ido lá na loja,  
17 conversa:do, mas não num aconteceu nada. agora que tinha que  
18 acontecer =  
19 José = que é isso? =  
20 Marta = mas no con[trato, (não, ele, nunca mais ele) ]  
21 José [a primeira notinh- a primeira notinha ] que eu- eu  
22 liguei pra leila, eu liguei pra menina lá do::, (.) eu liguei pra  
23 menina que trabalha com ele, que fez o negócio (.) pra mim. ela  
24 falou o seguinte. eu liguei pra ela. ô leila ó. (.) u u carro deu  
25 um probleminha. eu gastei seiscentos reais no carro, [tal tal]  
26 Marta [ unhum ]  
27 ( ) ((tosse))  
28 José manifestei já, querer trocar o carro porque não ia ter condição de  
29 >ficar com um carro usado daquele.< >ela falou< "ah não mas o  
30 carro é <assim mesmo> cê, cê- às vezes gente dá sorte, num dá  
31 sorte." primeiro. primeira vez que eu levei eu tav- ela já falou  
32 isso comigo.  
33 (0.5)  
34 Lucas depois que eu acho que você pegou lá >que que< deu problema cê foi  
35 na mesma hora lá. [ ( ) ]  
36 José [é:: mais eu num num fui]  
37 Lucas [ engraçado né. engraçado que ele os]  
38 José [porque o carro ficou: me deixou na mão: ué]  
39 Lucas dois primeiros num serviu pro cê- cê foi lá na [mesma hora. e esse  
40 José [me deu na mão]  
41 Lucas aí depois de três meses cê foi lá.  
42 José ué. >num, num um- u- u-< pro cê vê =  
43 Marta = esse aqui é de:: setembro.  
44 Lucas então. dois meses.  
45 Marta <dois meses.> ele:: ( ) hum,  
46 (1.0)  
47 ((entrada da mediadora-advogada Ana))  
48 Marta ele tá alegando que a:: (0.2) que a garantia cobre o motor e da  
49 caixa de direção. (0.2) que esse que foi aqui apresenta:do, não::  
50 (0.5)  
51 Ana mas essa garantia é:: já passou da garantia le[gal? ]  
52 José [não ué.]  
53 Marta [ n ã o:: ]  
54 Ana [da garantia dele?] =  
55 José = não, ué.  
56 Marta ué mas (.) é noventa dias:::  
57 Ana pra tudo né. =  
58 Pedro = (já pagou tudo) [tudo foi pago]  
59 Ana [a não ser é::] a não ser defeitos que fossem:

01           perfeitamente visíveis. né? fora isso =  
02 José.: =[ n ã o, u m s e n d o ( ) ]  
03 Ana.: [noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa. noventa dias é  
04           garantia legal. não é garantia que vocês estão dando. é garantia  
05           que [ a L E I dá. (.) tá?: ]  
06 Lucas       [não, mas a garantia que a gente dá] perante a nota, é a  
07           garantia de motor e caixa do carro =  
08 Ana       = a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa dias. noventa  
09           dias quem dá é a lei. =  
10 Lucas       = então  
11 Ana       mesmo se você não desse garantia nenhuma:,  
12 Lucas       a lei [ j á dá ]  
13 Ana       [ o produ:to já] tem a garantia de noventa dias. tá? agora  
14           essa garantia de noventa dias você não pode falar é só isso ou só  
15           aquilo não. é a garantia do produto inteiro. é claro que é uma  
16           coisa: sensata. (.) não vai ser uma garantia de uma coisa::  
17           (.)perfeitamente visível que ele poderia- igual eu acredito que é  
18           o carro usado que ele levou no mecânico dele, [o mecânico aprovou]  
19 Lucas       [ levou, aprovou ]  
20 Ana       fosse uma coisa que o mecânico poderia detectar, =  
21 Lucas       = igual o de[feito q u e c o n s t a v a ]  
22 Ana       [não não teria, não teria, como,]  
23 José       [não, num é um defeito que constava.]  
24 Ana       <agora(1.2), a gente tem que ver aqui se é um defeito, se for  
25           também uma coisa  
26           [de uso: normal do carro, você tem que trocar. igual tô vendo]  
27 José       [ não, é um:: (.) com certeza, tem coisa que, que é que é o ]  
28 Ana       [ a q u i: c o r r e i a ]  
29           [que eu vou falar. isso(.)]  
27 Ana       essas coisas, também não, não estaria na garantia.  
28           [ tem que ver se existe algum defeito aqui (.) ]  
29 José       [ t e m coisa que você tem que trocar sim, (.)] tem coisa que  
30           você tem que trocar sim. > igual isso aqui ó <.=  
31 Lucas       = filtro de óleo é de uso:: normal. óleo (.)  
32 José       não cara ,isso a[í, eu não tô questionando isso.]  
33 Lucas       [ ( ) t a m b é m ó ,  
34           para[ f u s o (.)]  
35 José       >[eu não tô questionando isso] <  
36 Lucas       sup[ o : r t e . . . ]  
37 José       [ >tô questionand o < ]  
38 Lucas       [e u t ô d izendo ]o que tem que trocar  
39 Marta       você tem que apresentar um[a proposta para ele]  
40 Lucas       é:: balança  
41 José       > [ n ã o m a s e l e ] não< ele não que proposta nenhuma!(.)  
42 Lucas       É :: p[ a s t í l h a ] (.)  
43 Marta       [mas você veio aqui] para (apresentar) s[ua proposta].  
44 Lucas       [trava de pa]stilha,  
45           disco de freio  
46 Pedro       a correia é dentro do motor, você tem que abrir o motor para você  
47           ver.  
48 Lucas       é (você vê que), tudo isso são coisas de desgaste natural do carro  
49 Pedro       a correia dentada,.  
50 Lucas       isso aí são tudo de desgaste. (.) não tem nada aí que::  
51 José       não!  
52 Ana       bomba e[lé t r i c a ]  
53 Lucas       [tensor d e ] velocidade, bomba, também tudo é desgaste.  
54           ((risos do José e Pedro))  
55 Ana       bomba elétrica (.) =

01 Pedro = ah! então tudo é desgaste.  
02 ((risos))  
03 José então tudo é desgaste, ué.  
04 ((risos))  
05 Ana aí, aí vocês estão me falando da parte elétrica toda do carro.  
06 ((risos do José e Pedro))  
07 Pedro tudo é desgaste.  
08 José é desgaste aí.=  
09 Lucas =é o desgaste do carro=  
10 Pedro =é brincadeira!  
11 Pedro correia dentada(.) (xx)  
12 Ana /então/ uma bomba elétrica estaria dentro da garan[ t i a, né? ].  
13 José [ é o que o ca]ra  
14 falou comigo. tem jeito de você prever, pre- prever alguma coisa  
15 aqui não, não, não, aconteceu? é uma coisa- uma parte elétrica? é  
16 igual ignição e cabo de vela, que tem que trocar (0.8) o carro  
17 começou a::rodar, corrente (0.5) parou (0.2) eu vou- o mecânico vai  
18 prever na HORA que ele vai ver o carro? não vai.  
19 Ana a parte elétrica aqui eu não concordo não. a maioria dessas coisas  
20 aqui, é::, =  
21 Pedro =igual correia dentada, tu- tudo bem, é desgaste, mas se rebenta, e  
22 essas coisas assim, tá dentro tá onde, tá onde, onde que tá? Tá  
23 dentro do motor, né.[ e o quê que vai acontecer? ]  
24 Lucas [toda vez que você compra um ca]rro tem que  
25 fazer a revisão.=  
26 José =é:: ! seiscentos reais, né. =  
27 Lucas =você vai comprar um carro, e não vai olhar[ isso. você vai ficar  
28 José [ é: : ,v o c ê t á  
29 Lucas [com o c a rro]  
30 José [ certo. (.)] não::, você tá certo!  
31 Lucas não, não tô certo não. não [tô todo certo n ã o]  
32 José [ não, tá certo sim?].  
33 Lucas são as coisas naturais das coisas.  
34 Pedro correia do alternador eu sei, mas ( )  
35 ( 4.0)  
36 Lucas quem compra carro usa:: é usad- é hoje, tá tá vai dá esse tipo de  
37 problema. é lógico que existe a garantia,de que é um carro zero  
38 [e tudo novo]  
39 Ana [comprou em ]prestações?  
40 José =prestações,eu! paguei a segunda,[paguei a segun- paguei,]  
41 Ana [ ainda faltam muitas?]  
42 José faltam,faltam vinte e duas se não me engano. paguei a segunda. vou  
43 gastar mil e cem com um carro , que eu teria  
44 con[dição de pagar três ]  
45 Ana [você fez o financiamen]to direto com ele, ou foi co:m  
46 financeira? =  
47 Lucas =no banco, no [ banco. ]  
48 José >[foi com ]o banco<  
49 Lucas ( eu trouxe até aqui o ) papel.  
50 (1.0)  
51 José não, mas aí no caso foi feito com eles também, eu! eles passaram  
52 [no b a n c o então]  
53 Ana [não, eu sei, eu sei.]  
54 Pedro (vão discutir essas divisões, entendeu?)  
55 José até tenho o papel aqui ó:  
56 Pedro =(ao erro, o) ( )  
57 José ó, já tem até erro: pelo seguinte,  
58 (1.5)

01 José a o carro,o carro eu comprei um monza, olha o que quê tá escrito  
02 depois ó.=  
03 Pedro =a o chassi::, o que quê é?  
04 Ana vinte e( )  
05 José vinte e um, no chassi tá certo. (só que tem)  
06 Lucas isso aí não é erro meu não=  
07 José =não,mas( ) [ só tô mostr- só tô m o s t r a n d o. ]  
08 Lucas [isso aí é erro do banco,vai ter que] acionar o  
09 banco=  
10 José =ontem eu já fui lá.=  
11 Lucas =só no banco=  
12 José =já fal- fui lá uê.  
13 (1.0)  
14 José mas quem [ passou pra lá, foi ele(uê).]  
15 Ana [ eu::, e a::, e a no ]ta fiscal do carro? cadê  
16 ela?=  
17 José =nu- nu- nu me deram.  
18 Lucas ( )o carro é de terceiro ( )  
19 ((risos do José))  
20 Ana =(mas tem que ter)uma no[ ta de venda, ué. ]  
21 José [mas tem que ter tudo,uê!]  
22 Ana tem que ter uma nota de venda,uê! (quer dizer que)você é isento de,  
23 de pagar imposto?  
24 Lucas hum,hum. do carro é( ) a senhora não me conhece, sabe onde é o  
25 problema do carro=  
26 Marta =tá mas se você tem uma com  
27 [cessionária, você tem que você tem que emitir uma nota.]  
28 Lucas [ meu estacionamento, meu estacionamento ]  
29 José ahã!  
30 Ana então você não tem uma, uma loja de vender carro=  
31 José =então ele não pode vender carro, não é?  
32 (1.0)  
33 José porque estacionamento é um estacionamento, ele não pode vender  
34 carro.  
35 (9.0)  
36 ((Ana está analisando as notas de orçamento de peças))  
37 Ana tecnocarro é (por conta)do vencedor, não é? a loja é - ok!  
38 automóveis, é estacionamento?  
39 Lucas =é estacionamento.  
40 Ana (e) o senhor vende carro lá dentro?  
41 Lucas vende,/carro também/. porque lá pode fazer tudo.  
42 (1.5)  
43 Lucas o contrato social, não é?  
44 Ana então não é só estacionamento?=  
45 Lucas =não é só estacionamento  
46 Ana é [ uma concessionária de vender carro ]  
47 Lucas [ pode vender carro também isso que eu tô ] falando  
48 Ana então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.  
49 Lucas algumas coisas.  
50 Ana por quê algumas?  
51 Lucas porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.  
52 Ana ah! você vai me desculpar ma:s , tem coisa errada aí , né?  
53 José aqui  
54 Ana se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua loja, no seu  
55 contrato social, está como vendedor de carro, você vai me desculpar  
56 mas você tem que dar uma nota fiscal.  
57 (6.0)  
58 Ana o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas? deixa eu



01 ver. oh? essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não ter conversa  
02 pra não ter pra não te::r essa bomba (elétrica)  
03 Pedro ( )  
04 José o sensor de temperatura , desde o dia que eu peguei o carro  
05 ((tosse)) tá, tá, o carro vem oscilando  
06 Ana vão pagar essa nota aqui . não é NEM A METADE do que ele gastou .  
07 Lucas essa aqui eu pago ó::  
08 Ana essa nota.  
09 Lucas essa bomba.  
10 Ana a, a bomba não , a nota.  
11 Lucas não, essa nota aí toda, eu não posso pagar. eu pago essa bomba.  
12 José isso aqui ó: > isso aqui é outra coisa. isso aqui ó:: é::< parte  
13 elétrica ó:. o carro deu defeito, eu tive que trocar ó: isso aqui  
14 ó:  
15 Lucas então me dá um prazo pra eu pagar isso aí, que eu pago.  
16 (5.0)  
17 Ana quanto que você gastou , já nesse total ?  
18 José ah, [ nem lembro ]  
19 Ana [mais de mil ] e quinhentos reais  
20 José não, não. só, só, somar cento e dez , seiscentos e trinta e cinco,  
21 e no caso se eu for gastar aqui: ó: setecentos e pouco, com  
22 [quatrocentos e pouco, mil e quinhentos]  
23 Ana [ essas duas aqui que ] que é  
24 José já foram feitas, já foi feita. foi fazer  
25 (3.0)  
26 Lucas fazer isso aí. ((tosse))  
27 José quê que é isso? isso é parte elétrica, o carro me deu defeito aqui  
28 ó: o carro estava indo andar normal, começou, perder a forç- força,  
29 dar um estalo no carro, fui ver era a parte elétrica do carro. como  
30 que o mecânico vai adivinhar uma coisa que, que não aconteceu, na  
31 hora pra ele acus [ ar o:: teu defeito. ]  
32 Ana [ paga essa nota a q u i ] de duas vezes, lucas  
33 pra acabar com isso.  
34 Lucas eu pago essa bomba que tem aqui, o pior que eu tenho que arcar ,  
35 que eu vou pagar pro: ex- proprietário de um carro (esse defeito)  
36 Ana vai ué ! você não tem uma  
37 [concessionária? você não é um , o responsável? ]  
38 Lucas [ então,eu sei mas, o ex-pro p r i e t á r i o,] o ex- proprietário  
39 não quer nem saber . isso que [eu estou falando]  
40 Ana [ pois é ]  
41 Lucas isso aqui eu vou arcar sozinho, [os duzentos e cinqüenta e um.]  
42 Ana [ você tem que assumir, ] quem  
43 tem , quem tem um comércio tem que assu [ mir os riscos, né. ]  
44 Lucas [ não::, eu sei ] isso  
45 aí eu sei, uê. isso aí a  
46 [ gente vive disso, a gente é inteligente, não é burro não. ]  
47 Ana [ se a gente for pedir essa n o t a f i s c a l . ] se  
48 a gente for pedir nota fiscal, vai ficar mais enrolado ainda, né?  
49 Lucas duzentos e cinqüenta e um, é tudo que eu posso pagar.  
50 Ana vocês é que sabem.  
51 José não::, que isso eu já [ gastei aqui ó:]  
52 Ana [ senão, a gente] encaminha isso pra  
52 [ justiça, encaminha isso pra receita ]  
53 José [ seiscentos e trinta e um seiscentos e trinta e cinco] cento e dez  
54 com quatrocentos e oitenta e oito que eu vou pagar, quanto que vai  
55 dar aí ? eu pagava três- quatro prestações do carro.  
56 Ana então a gente encaminha isso pra justiça::, e pra receita pra: pra:  
57 questionar sobre as not[ as também. ]  
58 Lucas [você quiser re]ceber os duzentos e

01           cinquenta e um, [eu te pago ]  
02 José                           [ na::o, ] não quero receber duzentos e cinquenta  
03           e um não. que eu vou gastar duzentos e cinquenta e um.  
04 Lucas       agora, isso aqui eu não tenho como eu te pagar.( isso não )  
05 José       nã::o, mas tem coisa aqui que tem tem aqui que::  
06 Lucas       se quiser receber os du[zentos e cinquenta e um]  
07 José                           [ não que, não ]  
08 Lucas       me da um prazo que eu [te pago]  
09 Ana                           [ nã::o ]  
10 Lucas       pra morrer.  
11 José       não! morrer ai eu morro no prejuízo também.  
12 Ana       quê que você aceitaria.  
13 José       não, eu quero ver eu quero o justo. igual aqui ó, você acha justo,  
14           você comprar um carro, você pa[ gar mi:l e: ]  
15 Ana                           [não, não acho justo]  
16 José       então.  
17 Ana       só, que nem tudo, que tá aí::  
18 José       com certeza, eu con[ cordo contigo ]  
19 Ana                           [ então josé! ]porque você também levou no seu  
20       me[ cânico e tudo. ]  
21 José       [ concordo contigo.]>aqui ó,[igual isso aqui, cento e dez <]  
22 Ana                           [ e n t e n d e u ? ] eu  
23       acho injusto também , você querer cobrar tudo,  
24       [ também, não acho justo. por isso que a gente tá tentando chegar]  
25 José       [nã:::, com certeza. Não, não não tô falando isso. eu não quero o]  
26 Ana       [aqui num consenso, tá:. ]  
27 José       [ju::, eu não quero tudo ]  
28 José       cento e dez aqui ó. isso aqui é (papo sério), é coisa , é peça::  
29       que eu tive que trocar, do carro que deu defeito. isso aqui eu vou  
30       eu tenho que trocar. e essa bomba elétrica aqui, isso aqui já tá me  
31       deixando na mão. já é a segunda vez.já me deixou uma vez. dei  
32                           [ xou no domingo agora ]  
33 Ana                           [isso aqui você ainda não fez?]  
34 José       =não fiz ainda, não fiz ainda.  
35 Lucas       então eu vou comprar a bomba, e mando te entregar. te entrego( )  
36 José       nã:::, agora não quero bomba, nã::: eu quero isso aqui ó,  
37       quatrocentos e oitenta [e oito, cento e dez ]  
38 Lucas                           [ a bomba eu man ]do comprar e entrego.  
39 José       nã:::, eu não aceito.  
40 Ana       acordo te::m que ser fei[ to ( ) ]  
41 José                           [nã:::, nu- ano aceito não]  
42 Lucas       eu [ tô me propondo a pagar ( ) ]  
43 Pedro       [ô marta,eu posso falar uma coisa com ele aqui?]  
44       (( barulho externo ))  
45 Marta       pode.  
46 Pedro       ô lucas.  
47 Lucas       oi.  
48 José       eu posso te falar um negócio?  
49 Lucas       pode!  
50 Pedro       porque ent- pra não dar mais problema, pra evitar esse negócio,  
51       que, que eu tenho que trabalhar né, ele tem que trabalhar, é::  
52       pôxa, isso aqui o rapaz divide em três vezes, e[ sse:]  
53 Lucas                           [a bom]ba aqui?  
54 Pedro       não, tudo aqui.  
55 Ana       esse serviço.  
56 Pedro       esse serviço.  
57 Lucas       o sensor, aqui.  
58 Pedro       anhan!

01 Lucas eu não sei quanto que custa, eu posso olhar.  
02 Pedro não, você pode olhar, eu te[dou]  
03 Lucas [ago]ra, a bomba aqui, eu tô me propondo  
04 Pedro não:,mas tô falando tudo, pra ajudar ele, enten[deu?]  
05 Lucas [não,]eu quero aju-  
06 Pedro porque tem coisa aqui, é, é igual, ele não entende. eu mexo com  
07 lava jato,eu mexo entendeu?  
08 Lucas então, você é um  
09 [cara então você é um cara, sensato sensato nessa história brother]  
10 Pedro [é:: é, eu sou,não! eu sou um cara sensato. eu vou te f a l a r , ]  
11 Lucas [você é um cara sensato na situação. você mexe você sabe]  
12 Pedro [ o q u e q u e , o q u e q u e e l e n ã o s a b - , ó : ]  
13 (2.0)  
14 Lucas [ hora nenhuma eu enganei vocês. você sabe disso ]  
15 Pedro [disco de freio, disco de freio. não, ]então >vou ser  
16 sincero agora com você<  
17 Lucas disco de freio, eu posso opinar, que ele falou que eu não podia.  
18 disco de freio, é:: um problema grave. não é problema de:: coisa.  
19 é:: jogo de junta, isso é coisa barata, a correia dentada, ela  
20 funciona dentro do motor, se ela travar o motor, pra você  
21 [e cem vezes pior]  
22 Lucas [a í : : , aí::,]aí e outro departamento.  
23 Pedro não,mais mais começou a dar problema.  
24 Lucas aí, mais aí é o tipo da coisa( )  
25 Pedro é::é::é: tant foi corrigido antes.espera aí!  
26 Lucas vai,fala.  
27 Pedro é:: correia dentada, né,>coisa a toa<. óleo do motor ,é lógico, se  
28 abriu tem que trocar o óleo, não tem como você, você aproveitar  
29 [ o óleo velho ]  
30 José [(isso aí não tem não)]  
31 Pedro é::junta do (cárter),quando você abriu o cárter você tem que  
32 [trocar a junta,]  
33 José [tem que trocar ]a junta.  
34 Pedro você não vai por sem junta, isso é parte do motor, suporte do  
35 filtro de ar, porque não existia o:: suporte. o carro, eu tô sendo  
36 sincero com você, o carro:::, é um monza noventa e quatro, tá uma  
37 porcaria. as as quatro rodas dele estão empenadas. TUDO do carro tá  
38 ruim. ISSO não vem ao caso.é::  
39 (2.5)  
40 Pedro A BOMBA D'AGUA, a bomba d'água, ela, ela faz o carro, se o carro  
41 der um super aquecimento ali, ela es[ toura o motor. ]  
42 José [ela estoura o motor]  
43 Pedro TUDO estoura o motor.  
44 Ana sei, se ele não tivesse,  
45 to[ mado providências o motor teria::, t e r f u n d i d o ]  
46 Pedro [não trocado, estourava, que seria um prejuízo maior pra você]  
47 porque o motor do monza::  
48 Lucas aí,aí eu teria que bancar o motor.  
49 Pedro pois é, mas qual você preferia, pagar esses quatrocentos, ou pagar  
50 um motor de:[dois mil. ]  
51 Lucas [mas aí, eu]  
52 Pedro espera aí, tem mais uma coisa aqui. é::, é::,(alguém tosse)as  
52 mangueiras daquele carro estavam todas ressecadas. elas estavam  
53 vazando água, e você não sente quando tá vazando água.  
54 Lucas e voc- quando você lev-, quando ele levou o carro no mecânico, ele  
55 deu:::[ o mecânico tinha que ter olhado isso tudo ]  
56 Pedro [não::,aí aí eu vou disc eu não quero briga!] aí aí vou vou  
57 discordar de você.  
58 Lucas (isso aí são coisas tudo é::)incentivo do mecânico.

01 Pedro não tem como você tirar um motor, pra você olhar uma mangueira.  
02 Lucas não tem como tirar, mas, ele tem como olhar.  
03 Pedro ah!, mas ele olhou uê.  
04 Lucas igual a, igual, igual o::: disco de freio, essas coisas igual você  
05 tá falando que tava tudo ruim. o mecânico tem como  
06 sa[ber. basta levantar o carro numa garagem, dar uma geral ( ) ]  
07 Pedro [ não, hum, mas que isso, eu. o cara vai desmanchar o carro ]  
08 pra ver o que que é bom. o:::, o disco de freio é bom, a bomba é  
09 boa, a a bomba tá ruim. Ele vai desmontar o motor  
10 intei[ro pra ver se tá bom ? ]  
11 Lucas [ não, claro que não. ]mas as, as coisas possíveis a olho  
12 [nu, que dá pra ver, igual ( )]  
13 Pedro [ não, entendeu, agora ]e:: gasolina que colocou, isso aqui  
14 é:: filtro de óleo isso aí isso aí a revisão é de três em três mil  
15 quilô[metros tem que fazer. ]  
16 Lucas [você deveria ter falado]  
17 Pedro entendeu. agora tem coisa aqui que, pôxa! você sabe que,  
18 Lucas entendeu.  
19 Pedro você,[ >você tá no ramo há muitos anos< ]  
20 Lucas [ não:: eu sei ]o rapaz, eu sei, eu não tô  
21 dizendo eu não tô querendo enganar nin[guém mas ],só certas coisas  
22 Pedro [entendeu?]aqui, o mecânico  
23 quando você leva um carro e fala pra ele, "dá uma olhada nesse  
24 carro, uma GERAL" ele te dá uma  
25 o[pinião, não ele te dá um parecer. ele te um parecer, ele]  
26 Lucas [não tem como eu, eu, eu posso pega:r qualquer, eu posso] eu posso  
27 te levar você, você sem ser o dono da agência, eu posso te pegar um  
28 carro, em outra agência, levar lá no lá na blue car, eles não vão  
29 desmanchar.  
30 Pedro te dá um parecer.  
31 Lucas eles vão, eles vão te falar o:::, nos levamos lá en[tão, e vão ver]  
32 Pedro [eles não vão]  
33 desmanchar o motor, eles não vão desmanchar o motor.  
34 Ana tem muita coisa que, tem que, so tiran[do o motor pra ver]  
35 Pedro [e,eu,só tirando uê] a  
36 correia dentada  
37 Lucas você sabe quanto é uma hora, você sabe quanto e a hora de:::, um  
38 mecânico, lá dentro da- da visa car, olhar um uma bomba d'água. mas  
39 lá é [conces]sionária autorizada.  
40 Pedro [salta ] então, como é que você falou que pode levar na blue  
41 car?  
42 Lucas não, mas se você falar que na tem condição de ver, tem condição  
43 [de ver]  
44 Pedro [ não: ]  
45 Lucas tem condição de ver uê.  
46 Pedro não tem eu,a correia dentada não tem,eu te levo em cem mecânicos,  
47 se ele falar [que tem]  
48 Ana [quem a ]rruma seus carros?  
49 Lucas hein?  
50 Ana qual mecânico.  
51 Pedro aqui, eu vou te falar então. se você soubesse que não tinha  
52 problema, (.) então você não precisava ter trocado. o braço da  
53 direção e os dois a morte[c e d o r e s]do monza,  
54 Lucas [mas ele q u e]brou, uê.=  
55 Pedro =é: mas então, é i[gual i s s o a q u i , ó]  
56 Lucas [mas isso aí, isso aí foi] um desgaste, isso aí  
57 foi um acidente,  
58 Pedro =então?,  
59 Lucas a coisa aconte[ce u.]

01 Pedro >[e n t]ão amortecedor é desgaste também.=  
02 Lucas =então:, mas isso aconteceu.=  
03 Pedro =então aconteceu.  
04 Lucas tanto é que ele reclamou e foi reparado na mesma hora.=  
05 Pedro = >mas ele< tentou reclamar com seu sócio lá, ele me mal- maltratou  
06 lá dentro, =  
07 Lucas =é, mas vocês chegaram brigando lá.=  
08 Pedro =não! =  
09 José =não.  
10 Pedro nós fom-, sabe quantas vezes que eu fui lá?,=  
11 Ana =mas isso aqui [ ó (.) já:: (.) ]  
12 Lucas [chegaram grit a n]do , arrumaram maior falta de  
13 respeito,=  
14 Pedro =eu, eu quis- eu fui lá umas dez vezes, entendeu?  
15 [não, eu fui. não, é clar-é lógico que ele vai contar a sua versão]  
16 Lucas [não(.) não:meu irmão, eu não, todo mundo vai puxar para o seu lado.]=  
17  
18 Pedro =não, eu não vou puxar para o lado dele, [tanto que eu tô ]  
19  
20 Lucas [(aliás o negócio)] todo  
21 mundo .. entendeu?  
22 Pedro eu não vou puxar para o teu lado, entendeu?. eu tô te  
23 [ contando (.) e n t e n d e u? ]  
24 Lucas [não::, não quero que puxa não.=]  
25 Ana =(o que é ) aqui?  
26 José é mã-, mão de obra, uê. é para:, é:: é mão de obra,  
27 Lucas é igual você chegar já brigando, dis[c u t i n d o],  
28 Pedro [não!, é ló]gico que: não leva  
29 a nada.  
30 Lucas as coisas não é por aí, as coisas tem que pegar , sentar e  
31 conve[ rsar. ]  
32 José [ é lóg]ico, não leva a nada.=  
33 Lucas =porque briga , não leva a nada.  
34 José não leva, de jeito nenhum.=  
35 Lucas =não leva a nada , que nós vamos bri[gar, brigar, brigar, ]  
36 Pedro [e num v a i c h e ]gar  
37 acordo.  
38 Ana lucas.  
39 Lucas oi.  
40 Ana deixa eu te falar. se você comPRAsse as duas peças, você pode  
41 conseguir isso mais barato, aí, você tá no ramo, e entregar essas  
42 duas peças para ele, ele leva, .. para esse- para o mecânico de  
43 Confiança dele fazer esse serviço=  
44 Pedro =entendeu, porque é::, o negócio fica chato, entendeu., eu não, eu  
45 não forcei mas, tanto que eu. - o jorge é muito seu amigo,  
46 entendeu?.  
47 Lucas < não:: eu sei mas só que eu- (.) porque,> no dia que ele cheg- que  
48 vocês estavam lá na loja lá, que eu estava em casa passando mal com  
49 dor de garganta, aquele cara ali tava arrumando maior tumulto lá,  
50 entendeu?  
51 Pedro ah !, eu nem fiquei lá.  
52 Lucas os vizinhos tudo lá foi lá me perguntar,  
53 José não::! ((risos))  
54 Pedro =sabe quem tava fazendo esse tumulto lá, era seu funcionário,=  
55 Lucas = eu não sei, uê.  
56 José a leila que aumentou com a [g r i t a r i a l á , uê]  
57 Pedro [ o seu pai- o s e u p a i ] tava lá no  
58 dia. você pergunta ele. ele falou::, "o luc-, o lucas tá com dor de  
59 de garganta", eu entrei dentro do meu carro, ele entrou dentro do

01 dele, e:: viemos embora.=

02 Lucas =não cara, agora você vê, eu fiquei super chateado por causa da  
03 atitude de vocês, bicho. [a gente é tu]do jovem, a gente não  
04 Pedro [ eu fiquei ] (.)

05 Lucas prec[isa disso não] entendeu, (.) entendeu (.)

06 Pedro [eu fiquei su]per chateado da atitude dele. o cara me tocar, de  
07 dentro da agência dele.=

08 José =isso aí ele ficou mesmo.=

09 Ana =a[ui. acho que isso agora aqui, não vem ao caso, né.]

10 Lucas [o problema que você faltou- a falta de respeito,]

11 Marta não vem ao caso. vamos resolver o problema.

12 Lucas o negócio é o seguinte. eu vou apreçar uma bomba disso aqui, isso  
13 aqui eu já me proponho a pagar, porque eu já tô falando aqui. (.)  
14 [e isso aqui] ,eu vou ver quanto que custa, . e te ligo para você e  
15 Ana [o sensor. ]

16 Lucas te falo. eu dou meu parecer:, eu compro ou não compro. isso aqui eu  
17 já não proponho a pagar não.

18 José = mas aí-, aí vai ficar aquela coisa, o carro tá parado! (0,5) o  
19 carro, eu não tô nem andando no carro.=

20 Ana =você me traz resposta, até meio-d[ia, até uma hora? ]

21 Lucas [não, até meio-dia ] não tem  
22 jeito.

23 Ana claro que tem, é só fazer levantamento de preço, ué.=

24 Pedro =no sábado o carro ficou aqui na, na,>sábado não, domingo< o carro  
25 ficou no posto, da rua C,=  
26 José =estava vindo, parei o carro para colocar  
27 gasol[ina, > quem disse que pega <], não pega.>

28 Pedro [o carro não funcionou mais] (.) entendeu?. para você, tá  
29 sendo a metade aqui ó.  
Ana isso aqui é fácil ,para você descobrir preço.

24 Pedro isso daí, é só ir no "orelhão" ali, ligar para-  
25 [ para redil auto peças para -(.) ]

26 Ana [ até , até , meio-dia e já m e ]lia, dava para-.. acho que se  
27 você comprar. essas duas peças né. já alivia, já e::, pelo menos já  
28 conserta o carro, com esse defeito que ele tá agora, né.=

29 Pedro =não, eu tô propondo para ele. o rapaz divide pra  
30 m[im, de três vezes ]

31 José [eu vou conser t a ]r essa merda desse carro, e dá um jeito de  
32 trocar essa porcaria.

33 Pedro você vê, um carro de dez mil reais.>igual ele falou que é uma carro  
34 velho< mas, o, o, dinheiro que ele gastou nele aqui, ele pegava um  
35 carro mil, novo. um fiat uno, tá treze mil reais. quem-, quem paga  
36 trezentos, paga trezentos e cinquenta.

37 Lucas [ s í l v i a ] ((Lucas conversando no celular))

38 Pedro [ não, não vem ao caso, agora. ]=

39 Lucas =é, a opção foi dele.

40 Pedro isso:, eu [ concordo ]

41 Ana [mas, a gente] tá aqui para(.)

42 Lucas ((Irineu)), quanto que é uma bomba elétrica, do:, do monza. de  
43 combustível do monza?  
44 ((Lucas está fazendo uma ligação pelo celular))  
45 (4.0)

46 Lucas ham?,  
47 (20.0)  
48 ((parece que há um corte na fita))

49 Pedro então::< você, com[ prou ]>

50 Ana [você ]vai se comprometer com os dois, [né. ]  
51 Lucas [não!]

52 sensor ele não tem lá não. aí eu vou conversar com meu sócio, e ver

01 o quê que ele[ (xxx) ]  
02 Pedro [nã o,mas], se você tá dispondo a-  
03 Lucas não, tô dispondo a pagar a bomba, a mais cara aqui ó.  
04 Pedro as duas, porque senão é::, .. é muito prejuízo para ele coitado.  
05 ele ganha é::, ele ganh[a quatro salário, ué]  
06 Lucas [irineu,.. d a q u i ]a pouco eu te ligo  
07 ai.(1,2) tá bom, .. falou então. tchau.  
08 ( (Lucas. está falando no celular))  
09 (13.0)  
10 ((Lucas está ao celular))  
11 Lucas que a bomba, eu já mando te entregar.  
12 ( 2.5)  
13 José vai me pagar (.)duzentos e cinquenta e um , aí eu vou ficar no  
14 prejuízo de mil reais ainda, hem.  
15 Lucas deixa eu te falar, eu vou então para morrer a nota, então. eu vou  
16 calcular um sensor desse aqui, e eu vou te entregar um sensor.  
17 Pedro mas é::, é novo, né.  
18 Lucas heim?  
19 Pedro NOvo.  
20 Lucas não:: te garanto novo, não. =  
21 Pedro =não. .. porque se você puser um sensor usa[ do ],  
22 Marta [não,] mas gente pode  
23 fazer, um pou[co mais, .. pelo menos foi o que ele ma falou],  
24 Pedro cada um fazen[ d o u m p o u c o ]  
25 Marta pode dividir, isso aqui de algumas vezes,  
26 Lucas eu sei como é que é, uai, só (.)  
27 Pedro ele, ele tá cê [ dendo pra você ]  
28 Lucas [pois é, esse proble]ma não poderia nem ter vindo  
29 aqui, por que:  
30 Pedro por quê?  
31 Lucas se você tivesse me procurado - igual eu,  
32 [ eu viajei, eu tive meus problemas ]  
33 Pedro [ah!, (.) eu te, te, te procurou prat]icamente um mês, lucas. todo  
34 dia lá, meu..=  
35 Lucas =não. um mês não.  
36 Pedro um mês, praticamente =  
37 Lucas =não!, (xxx) você falou que não tinha nada a me mostrar.=  
38 José =não, que isso. a leila que chegou(.) gritando igual uma  
39 doi[d a l á ],  
40 Pedro [a-, a lei ]la já maltratou ele por telefone, que ela falou que  
41 não- que ele comprou carro velho. ele comprou carro velho, mas é  
42 dez mil reais. é o que ele pôde comprar entendeu? é velho ou novo é  
43 o que ele pode comprar. .. entendeu.? eu acho que é muito caro, um  
44 carro para você (.) ter um prejuízo desse jeito. .. só aí!, tem  
45 muita coisa para arrumar no carro ainda, entendeu? muita coisa. só  
46 das quatro rodas que tem que trocar, é:: na faixa de oitenta reais,  
47 cada roda, a roda comum. a roda do monza, tá todas quatro  
48 empenadas, você coloca elas lá, elas não dão alinhamento.=  
49 Lucas =isso aí, aí no caso, isso aí tem que procurar é::, entrar contra o  
50 estado, porque a gente paga ipva, paga tudo, e::,  
51 Pedro pois é, ué.  
52 Lucas é por causa do buraco,  
53 Ana ó lucas?,  
54 Lucas oi.  
55 Ana dá essa resposta para gente até amanhã. a gente fal- a gente segura  
56 essa::, essa queixa aqui, em aberto até amanhã.  
57 (1.5)  
58 Marta você vai tá dando um [t e r ç o , do prejuízo],  
59 Ana [você vai assumir os dois]=

01 Lucas = é ué.  
02 Marta tava dando mil e quinhentos reais, você vai, .. tá ajudando ele em  
03 um terço.  
04 Pedro isso aí ó eu, proponho até dividir em três vezes para  
05 vo[cê, numa oficina aí ó], se você for lá-,  
05 Lucas <[não:, isso aí, não >]. isso aí eu vou comprar as peças lá na-  
06 aonde que for, e vou dividir  
07 me[smo, isso aí não tem mistério, mas condição de pagar eu não tenho]  
08 Pedro [ > não, não <, eu t ô f a l a n d o q u e o mecânico(.) ]  
09 porque o mecânico já, o meu mecânico, ele já divide pra mim em três  
10 ve[zes , cinco vezes, quantas vezes e u peço. ]  
11 Lucas [então isso aí eu vou, eu vou comprar, as pe]ças e vou entregar  
12 para vocês. isso aí, bom. O  
13 [que e u v o u p a g a r , i s s o a í ]  
14 Pedro [então mas, olha aqui, você vai ] usar, vai ser  
15 mais, mais duzent[os reais ] (.)  
16 Lucas [o meu pag]amento, eu vou me virar com o cara da  
17 loja.=  
18 Pedro =o cara vai te fazer isso aqui, se você é amigo dele, ele vai te  
19 fazer algum desconto aqui ué.=  
20 Lucas =então, isso aí, o mercado é sujeito a desco[nto, ] só que eu vou  
21 Pedro [então]  
22 Lucas fazer um  
23 Lucas parcelamento. eu vou parcelar isso aí.=  
24 Pedro =pois é, então,.. você vai parcelar quatrocentos reais, aí,=  
25 Lucas =eu vou comprar de três vezes, do jeito que você falou eu vou  
26 comprar de[três vezes ].  
27 Pedro [e n t ã o,](.) poxa, eu acho que a gente tá sendo até  
28 (.) dá mais entendeu? porque (.) você sabe se: levar, esse troço  
29 adiante, isso complicação. é perdas de horas, entendeu?=  
30 Ana =faz a ata marta, explicando o que aconteceu. tem algumas coisas: ,  
31 que é desgaste natural do carro, que não cabe a garantia cobrir,  
32 mas que:: .. outras coisas estaria dentro da garan[ t i a ]  
33 Pedro [mas, é igual]  
34 Ana então que::, a proposta seria ele pagar essas duas peças, tá?. e se  
35 que ele vai nos dar uma resposta até amanhã cedo, .. de que:: se  
36 vai realmente arcar com isso, e que dia que entrega, para gente ver  
37 vai encerrar ou não es[s a : : ]  
38 Pedro >[é igual]<, é::  
39 Ana esse processo, tá.? e:: vê também com relação a::, a nota fiscal,  
40 né.=  
41 Pedro =é igual o motor, o motor não funciona sem apar- sem o jogo de ele  
42 vela. isso tudo, o motor em si, é o conjunto. (.) ele não tem como  
43 funcionar.