



Calidoscópio

E-ISSN: 2177-6202

calidoscopio@unisinos.br

Universidade do Vale do Rio dos Sinos

Brasil

Luzia Silva, Elaine; Terezinha Ladeira, Wânia  
O uso de Formulações de Casos Extremos como estratégia discursivo-interacional de  
autovitimização em Audiências de Conciliação  
Calidoscópio, vol. 9, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 96-105  
Universidade do Vale do Rio dos Sinos

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571561871005>

- ▶ Como citar este artigo
- ▶ Número completo
- ▶ Mais artigos
- ▶ Home da revista no Redalyc

 redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe , Espanha e Portugal  
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

Elaine Luzia Silva

elaineufv@yahoo.com.br

Wânia Terezinha Ladeira

wania.ladeira@ufv.br

# O uso de Formulações de Casos Extremos como estratégia discursivo-interacional de autovitimização em Audiências de Conciliação

## Extreme Case Formulations as discursive-interactional strategy of self victimization in Conciliation Hearings

**RESUMO** - O objetivo deste artigo é mostrar, em linhas gerais, o trabalho de Pomerantz (1986) sobre a Formulação de Casos Extremos (FCEs) e investigar a finalidade do uso desse tipo de formulação em ambiente institucional de Audiências de Conciliação. Verificamos que, nas Audiências de Conciliação do Juizado Especial, ocorre um fenômeno que não foi observado por Pomerantz. Ao fazerem suas descrições nesse ambiente institucional, FCEs são utilizadas pelos consumidores como um recurso discursivo para fortalecer seu papel de vítima nas audiências. Acreditamos que essa particularidade do uso das FCEs nesse tipo de interação esteja diretamente relacionada à orientação da instituição para o cumprimento da meta institucional das Audiências de Conciliação, que é o acordo. Para a análise dos dados, selecionamos duas audiências, que foram transcritas e analisadas a partir da perspectiva da Análise da Conversa Etnometodológica e da Fala-em-Interação Institucional.

**Palavras-chave:** Formulação de Casos Extremos, fala-em-interação em contexto institucional, Análise da Conversa Etnometodológica.

**ABSTRACT** - The aim of this article is to provide an overview of Pomerantz's (1986) work on Extreme Case Formulations (ECFs) and investigate the purpose of using this type of formulation in the institutional event of Conciliation Hearings. At the Conciliation Hearings of the Small Claims Court, we observed the occurrence of a phenomenon that was not reported by Pomerantz. In producing descriptions in this institutional setting, ECFs are used by complainants as a discursive resource to strengthen their role as a victim in the hearing. We believe that this particular use of ECFs in this kind of institutional talk is directly related to the orientation of this institution to the core goal of Conciliation Hearings, which is agreement. For data analysis, we selected two hearings which were transcribed and analyzed from the perspective of Conversation Analysis and Institutional Talk.

**Key words:** Extreme case formulations, talk-in-Interaction in institutional settings, Conversation Analysis.

## Introdução

Em seu célebre artigo *Extreme Case formulations: A way of legitimizing claims*, Pomerantz (1986) investiga o uso de Formulações de Casos Extremos (FCEs) na conversa cotidiana e em conversa institucional. De acordo com a autora, FCEs dizem respeito ao emprego de termos extremos para se referir a um objeto ou a uma pessoa, tais como *novíssimo, totalmente inocente, ele estava dirigindo perfeitamente, ele não disse uma palavra, o tempo todo, todo mundo* etc. cujas utilizações são para defender ou justificar uma descrição ou uma avaliação, especialmente em casos de desafio.

O objetivo deste artigo é fazer um breve apanhado do trabalho de Pomerantz (1986) e analisar com que finalidade as FCEs são usadas pelos consumidores em Audiências de Conciliação de um Juizado Especial de Relações de Consumo, mostrando as peculiaridades do uso

dessas formulações nesse ambiente de fala-em-interação institucional.

O Juizado é um ambiente propício para esse tipo de investigação visto que nesse ambiente a linguagem é utilizada para garantir pontos de vista, já que o contexto de fala é de acusações, argumentações, contestações, enfim, de conflito. Em situações como essas, os falantes são sensíveis à probabilidade de recepção cética de suas afirmações ou possibilidade de respostas hostis. Por isso, os interagentes utilizam recursos discursivo-interacionais a fim de garantir que as suas afirmações sejam entendidas como razoáveis e factuais, bem como constroem sentenças que antecipem e minimizem a efetividade de tipos específicos de contra-afirmações (Hutchby e Wooffit, 1998).

Geralmente, as Audiências de Conciliação se iniciam pelo pedido do mediador ao consumidor/reclamante para que este relate o porquê do conflito, já que, devido a algumas regras de procedimento jurídico, o ideal seria “dar

mais poder” a quem entra em desvantagem na mediação. Quando o consumidor responde ao pedido inicial do mediador para contar a história do conflito, implicitamente está um pedido de explicação sobre a sua presença no juiçado e o motivo de sua reclamação. É nesse momento que ele tem oportunidade de tentar convencer o mediador de que o seu caso é realmente grave e a sua reclamação justa. Para isso, ele utiliza uma descrição bastante persuasiva do conflito, formulando o seu relato em termos extremos e se esforçando para construir para si a imagem de vítima e fazer legítima a sua reclamação.

O presente artigo está dividido em quatro seções, além desta introdução e das palavras finais. Na primeira seção, faremos um breve apanhado sobre a Análise da Conversa Etnometodológica (ACE), mostrando a origem e as concepções dessa corrente teórico-metodológica. Na segunda seção, apresentaremos uma discussão sobre a fala-em-interação em contexto institucional, mostrando as características que diferem esse tipo de interação da fala-em-interação cotidiana. Na terceira seção, apresentaremos, em linhas gerais, a pesquisa de Pomerantz (1986) sobre Formulações de Casos Extremos, expondo os três usos dessas formulações que a autora identificou em seu estudo. Já na quarta seção, analisaremos as FCEs em duas Audiências de Conciliação e mostraremos que, nesse tipo de interação, além dos usos observados por Pomerantz, essas formulações são utilizadas com finalidade específica, guiada pelo cumprimento da meta institucional das Audiências de Conciliação.

### A análise da conversa etnometodológica

A análise da conversa etnometodológica (ACE) caracteriza-se por buscar compreender os métodos utilizados pelos próprios atores sociais enquanto desempenham seus diferentes papéis na sociedade. A ACE está preocupada com o estudo da ação humana mediante a linguagem e seu principal objetivo é descrever e explicar as ações empreendidas pelos atores sociais ao se engajarem num processo de interação social. Dessa forma, o foco de interesse da ACE não é o estudo da linguagem ou de como a utilizamos, mas a descrição das ações sociais praticadas pelos agentes sociais, mediante o uso da linguagem (Garcez, 2008).

A ACE tem sua origem em uma vertente da sociologia americana, surgida em 1960, chamada etnometodologia. A etnometodologia rompe radicalmente com a forma de pensar da sociologia tradicional e tem como marco principal a publicação da obra *Estudos em etnometodologia*, de Harold Garfinkel. Esse livro contesta os métodos tradicionais utilizados pela sociologia para investigar a organização da sociedade. Os sociólogos acreditam que a vida social é governada por um sistema estável de normas partilhadas pelos atores sociais, independente das interações. Eles acreditam que as pessoas

seguem regras pré-estabelecidas para criar a realidade social. Já a etnometodologia defende que a realidade social é constantemente criada pelos atores sociais, e não um dado preexistente como acreditam os sociólogos. O interesse dos etnometodólogos é mostrar quais são os métodos que as pessoas utilizam para criar a realidade social. De acordo com Coulon,

a etnometodologia vai colocar o problema de outro modo: a relação entre ator e situação não se deverá a conteúdos culturais nem a regras, mas será produzida por processos de interpretação. Dá-se aí uma mudança de paradigma sociológico: com a etnometodologia se passa de um paradigma normativo para um paradigma interpretativo (Coulon, 1995, p. 10).

Assim, enquanto os métodos tradicionais da Sociologia utilizavam conceitos pré-formados em relação a classes sociais, grupos étnicos, gêneros, entre outros, os etnometodólogos buscam compreender, através da análise da fala-em-interação, como as pessoas se organizam e constroem o mundo social.

Harvey Sacks foi um dos primeiros pesquisadores a se interessar em analisar a conversa. Ele analisou trechos de conversas telefônicas de pessoas que ligavam para um centro de apoio a suicidas e, juntamente com Garfinkel, delineou os métodos utilizados pelas pessoas para realizar ações no mundo através da fala-em-interação.

Diferentemente da teoria chomskiana, vigente na época, que não contemplava o desempenho do falante, apenas a sua competência, estudos sobre a fala-em-interação vão mostrar que a conversa é algo possível de ser estudado. Em 1974, Sacks, Schegloff e Jefferson publicaram o artigo *Uma simples sistemática para a organização da tomada de turnos na conversação* com o objetivo de mostrar que a conversa não é um fenômeno anárquico, mas que as pessoas se organizam socialmente através da fala. Nesse artigo, os autores apresentam quatorze características da conversa, entre elas:

- (1) A troca de falante se repete, ou pelo menos ocorre.
- (2) Na grande maioria dos casos, fala um de cada vez.
- (3) Ocorrências de mais de um falante por vez são comuns, mas breves.
- (4) Transições (de um turno para o próximo) sem intervalos e sem sobreposições são comuns. Junto com as transições caracterizadas por breves intervalos ou ligeiras sobreposições, elas perfazem a grande maioria das transições.
- (5) A ordem dos turnos não é fixa, mas variável.
- (6) O tamanho dos turnos não é fixo, mas variável.
- (7) A extensão da conversa não é previamente especificada.
- (8) O que cada um diz não é previamente especificado.
- (9) A distribuição relativa dos turnos não é previamente especificada.
- (10) O número de participantes pode variar (Sacks *et al.*, 2003 [1974], p. 14).

Essas descrições mostram que, apesar de não terem consciência, os falantes se organizam na construção da fala-em-interação. Assim, a AC tenta compreender os

procedimentos utilizados pelos atores sociais enquanto os mesmos desempenham seus diversos papéis na sociedade.

Segundo Marcuschi (2000) e Heritage (1984) *in Ladeira (2005, p. 31)* “ao conversar, exercemos uma competência social, esforçando-nos para sermos entendidos e, ao mesmo tempo, interpretando a conduta dos outros”. Portanto, nessa abordagem, o que é tomado como foco de estudos é a fala, no caso, vista como ação social, em que muita importância é dada à forma como as coisas são ditas.

Por isso, as interações estudadas à luz das teorias da Análise da Conversa, obrigatoriamente necessitam ser gravadas em áudio e, logo depois, transcritas<sup>1</sup> para que as interrupções, hesitações, pausas, bem como as sobreposições, palavras ditas de forma incompleta, entonação ascendente ou descendente, dentre outras, sejam marcadas, pois, do contrário, seria difícil que os analistas pudessem se ater aos detalhes.

### A fala-em-interação em contexto institucional

Não há consenso entre os analistas da conversa quanto à validade da distinção entre formas de conversa institucional e cotidiana. Entretanto, a partir dos estudos de Drew e Heritage (1992), muitas pesquisas têm defendido a relevância dessa distinção. Embora utilize as mesmas técnicas da Análise da Conversa cotidiana, a pesquisa de fala em contexto institucional prioriza o que os participantes estão fazendo em um determinado encontro de trabalho ou prestação de serviços. A fala-em-interação é central na busca de objetivos pragmáticos em situações diárias de trabalho, constituindo diferentes tipos de contextos institucionais de acordo com a tarefa a ser executada. Assim, pesquisar interação social e uso da linguagem em contexto institucional seria estudar “interações baseadas ou relacionadas com a execução de determinadas tarefas que envolvem pelos menos um participante representante de uma organização formal e pessoas leigas” (Drew e Heritage, 1992, p. 4). Nessas situações, os atores sociais moldam as suas condutas de acordo com a instituição que representam ou são clientes, pois é a natureza da situação social imediata que dá relevância aos atributos sociais dos participantes da interação em curso (Goffman, 1998).

As atividades executadas em uma interação institucional restringem as possibilidades de escolhas discursivas dos seus interlocutores, revelando diferenças significativas em relação à estruturação da conversa cotidiana. Maynard (1984) e Atkinson e Drew (1979), analisando contextos jurídicos, mostraram que, nessas situações específicas, os participantes são orientados para

identidades e papéis relevantes para a situação em questão. Sendo assim, a análise empírica da fala-em-interação em contextos institucionais deve realizar a mesma tarefa da análise da conversa: analisar a conduta dos participantes de acordo com identidades locais específicas e a organização subjacente às atividades dos atores sociais em interação. Entretanto, deve-se dar atenção ao fato da conduta e orientação dos participantes ser circunscrita pelo caráter institucional do contexto.

Baseando-se na orientação dos participantes para o contexto institucional, Drew e Heritage (1992, p. 22) propõem três características para esse tipo de encontro:

- (i) a orientação de pelo menos um dos participantes para determinado objetivo, tarefa ou identidade central, convencionalmente associados à instituição em questão;
- (ii) a presença de restrições específicas que direcionam o que é uma contribuição relevante para a interação em andamento;
- (iii) a associação a um enquadre inferencial e a procedimentos que são específicos a determinados contextos institucionais.

Na análise da fala-em-interação em contexto institucional, o desafio do pesquisador é mostrar como estruturas sociais estão sendo produzidas através de detalhes da fala e da conduta, ou como papéis sociais dos participantes podem ser relevantes para a produção e interpretação da conduta em interação. A caracterização dos participantes na fala-em-interação é também importante para a formulação do contexto no qual os atores falam e interagem, já que atributos dos participantes estão inseridos dentro desse contexto, que, por sua vez, seria parte do que tradicionalmente tem sido chamado de estrutura social (Schegloff, 1992).

### O trabalho de Pomerantz sobre Formulações de Casos Extremos<sup>2</sup>

Para Pomerantz (1986), um relato é retratado como acreditável, óbvio, convincente, sem razão, sem lógica etc., dependendo do modo como formulamos a descrição. Assim, a autora afirma que uma prática usada para legitimar nossas reivindicações envolve fazer descrições usando FCEs.

Pomerantz (1986) identificou três diferentes usos de FCEs em atividades como reclamar, acusar, justificar e defender na vida cotidiana e também em situações de fala institucional. O *corpus* de seu trabalho é composto por nove excertos de fala, sendo três exemplos para cada um dos três usos que ela identificou. Por razões de espaço, ilustraremos, neste artigo, apenas um exemplo para cada situação descrita pela autora.

<sup>1</sup> A tabela de convenções para transcrição utilizada neste artigo se encontra em anexo, no final do artigo.

<sup>2</sup> Todas as análises desta seção são de responsabilidade de Pomerantz (1986). O que expomos nesta parte do artigo são apenas os pontos principais da análise da autora.

**1º Uso:** para combater os desafios da legitimidade das reclamações.

### Exemplo

Ann:

And so when he went away on Mother's Day and 'hh he went away on Saturday evening of (0.3) Mother's Day -hh he spent the night (.) with her and all day Sunday and came home around about nine o'clock Sunday night -hhh uh he didn't say u-one word he jus' came in put his pajamas o:n 'hhh a:n:d uh sat on th-couch f'r about five minutes and the'e went in: to 'is bedroom an went to bed...

### Tradução

Ann:

E então quando ele saiu no Dia das Mães e 'hh ele saiu no sábado à noite na véspera (0.3) do Dia das Mães -hh ele passou a noite (.) com ela e o domingo inteiro e voltou pra casa por volta de nove horas da noite no domingo -hhh à ele não disse u-uma palavra ele simplesmente entrou colocou seu pijama 'hhh e:: à sentou no sofá por mais ou menos cinco minutos e depois foi pro quarto e deitou.

**2º Uso:** para atribuir culpa a um objeto.

### Exemplo

C:

We got so much done (.) and more than that but everyone had this feeling that we were 'hhhh c-complishing things, you know we all felt real progress going on, -hhhh it's just (.) so amazing, whenever he's around (.) he's utterly dis-paraging of our efforts, (.) and (.) and he's c-completely disruptive.

### Tradução

C:

Fizemos muita coisa (.) e mais do que isso mas todo mundo tinha a sensação de que estávamos 'hhhh r-realizando coisas, você sabe que todos nós sentimos um verdadeiro progresso acontecendo, -hhhh é tão (.) surpreendente, sempre que ele está por perto (.) ele rebaixa completamente nossos esforços, (.) e (.) e ele é c-completamente perturbador.

Esse primeiro exemplo (1º Uso) foi retirado de uma conversa telefônica entre Bill e Ann. Bill ligou para a casa de Ann para falar com seu marido, George, mas, como ele não estava em casa, ela aproveitou a oportunidade para contar para Bill do envolvimento que seu marido tinha com outra mulher. Ao relatar os fatos, Ann não faz uma avaliação de George, porém ela descreve os acontecimentos de modo a fazer com que Bill chegue a uma avaliação negativa de seu cônjuge; o incidente é descrito por ela de modo a convencer Bill da culpa de George.

Ann especifica que seu marido esteve fora de casa no Dia das Mães para que essa data seja mais um dado a contribuir para a culpabilidade de George. Ao dizer que George dormiu com outra mulher na véspera do dia das Mães e ainda passou "o domingo inteiro" com ela, ela indica que o dia inteiro é uma quantidade de tempo inaceitável para ficar com outra mulher no Dia das Mães, um dia em que, tradicionalmente, homenageiam-se as mães. Pomerantz (1986) explica que, ao descrever o acontecimento usando a formu-

lação "o domingo inteiro", Ann parece estar orientada para uma audiência que pudesse reconstruir a circunstância com uma posição contrária à sua própria. Assim, Ann usa a FCE "ele passou a noite (.) com ela e o domingo inteiro" para que seu ouvinte não entenda sua reclamação como se seu marido tivesse saído apenas durante um curto período de tempo, mas há a ênfase no fato de ele ter ficado todo o dia fora de casa. Ann se orienta, assim, para uma audiência que pode estar procurando uma ilegitimidade em sua queixa.

No exemplo acima (2º Uso), C está conversando com sua esposa sobre uma semana de trabalho durante a qual um dos gerentes não estava trabalhando.

Ao fazer a descrição usando as FCEs "todo mundo" e "todos nós", C está generalizando a reação de seus colegas de trabalho em relação à ausência do gerente. Segundo a autora, essa reação não pertence a ninguém em especial, na medida em que é formulada como uma reação de todos. Segundo Pomerantz, "todo mundo" é um artifício utilizado por C para atribuir a causa do fenômeno ao

**3º Uso:** para propor que um comportamento está certo, ou errado, em virtude de sua ocorrência frequente.

### Exemplo

D:	You didn't do anything else- anything wrong o-other than what: everybody else on the police force did at that time. At Christmas time, we accepted =
T:	= Oh man! Christmas time, it was like- I remember the days, Christmas time used to be like =
D:	= Damn right. Christmas time, everybody accepted money.

### Tradução

D:	Você não fez nada mais- nada errado a-além do que: todo mundo na polícia fez naquela época. Em época de natal, nós aceitamos,
T:	= Oh cara! Época de natal, era como - eu me lembro dos dias, em que a época de natal era como=
D:	Exatamente. Em época de natal todo mundo aceitava dinheiro.

objeto. Ao usá-lo, C propõe que os problemas do escritório são consequências do comportamento e da personalidade do gerente. C tem problemas de relacionamento com o gerente e, ao descrever a situação como ele o fez, ele tira de sua responsabilidade a culpa pelos desentendimentos, pois se todos no escritório reagem da mesma forma com o gerente, a culpa só pode ser dele.

No exemplo acima (3º Uso), D e T são policiais e eles estão conversando sobre o fato de que T está sendo acusado de ter aceitado suborno.

Ao descrever a atividade de se aceitar suborno como algo que “todo mundo” faz, D propõe que essa prática não é errada uma vez que é feita por todos e, portanto, é uma prática aceitável. Quando D propõe que essa é uma atitude normal, ele alega que não há motivos para que T seja acusado.

### Formulação de casos extremos em audiências de conciliação

O corpus deste artigo constitui-se de duas Audiências de Conciliação selecionadas de um banco de dados gravados em agosto de 2008, na cidade de Belo Horizonte (MG). Os dados foram gerados para que pudesse ser utilizados em uma pesquisa de iniciação científica desenvolvida pelas autoras em 2008, bem como para uso em pesquisas posteriores, como é o caso deste artigo. As audiências foram gravadas em áudio (fita cassete) e depois transcritas<sup>3</sup> para, em seguida, ser realizada a análise a partir do arcabouço teórico-metodológico utilizado. Na análise foram utilizadas sequências de fala extensas

nas quais predominavam o uso das formulações de casos extremos. Com base em princípios éticos envolvidos em uma pesquisa desse tipo, foi pedido a todos os participantes o consentimento para a gravação das audiências e a utilização das mesmas em pesquisas científicas. A fim de proteger a identidade dos participantes, seus nomes foram substituídos por nomes fictícios, assim como os nomes das empresas envolvidas.

As audiências selecionadas para este estudo foram: (i) audiência produto para colar retrovisor e (ii) audiência banco poupa fácil. Como procedimento de análise dos dados, adotamos a perspectiva êmica. Nessa perspectiva, o analista deve limitar sua análise àquilo que pode ser observado no comportamento dos participantes, “ao que os participantes *demonstradamente* consideram ser relevante” e não guiar sua análise de acordo com o ponto de vista do analista (Garcez, 2008, p. 33).

Esse excerto foi selecionado de uma audiência de conciliação motivada em função da insatisfação do consumidor com um produto comprado por ele, em uma loja de peças e acessórios automotivos, com o objetivo de colar o retrovisor do seu automóvel.

Como de praxe, a audiência teve início com a mediadora, Denise, pedindo ao consumidor, Geraldo, que relatasse o que o levou àquela audiência. Dessa forma, Geraldo tem a oportunidade de convencer Denise da gravidade do seu problema e, para isso, ele usa uma descrição bastante persuasiva do conflito, usando termos extremos que são repetidos várias vezes para tornar mais convincente seu relato e se consolidar como vítima da situação.

<sup>3</sup> A transcrição é feita baseada em convenções da ACE (Sacks *et al.*, 2003 [1974]) e a numeração em ordem crescente corresponde ao número de linhas da transcrição de cada audiência.

**Exemplo 1.** Audiência: produto para colar retrovisor.

06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43	<p>Geraldo:</p> <p>È o seguinte eu ia.. viajando daqui pra Araçuaí(1.82) meu retrovisor caiu na estrada,né?      Ái eu parei na na auto peças e pedi uma: (2.19)      um produto que se- fixasse o retrovisor interno.      (1.28)      A menina me apresentou um um produto lá...      falou que era de fá::cil acesso pra...manuseio pra...      coloca- botar no retrovisor...      comprei aquele negócio,      parei ne Ipatinga,      falaram que não podia viajar sem colocar      tinha que parar no mínimo três hora.      Ái eu parei na casa de uma cunhada minha em      Ipatinga      (1.28)      apliquei o produto,      não segurou nem um segundo      (1.82)      e eu dormi lá em Ipatinga,      viajei, né? no outro dia.      E... por isso que eu vim aqui.      O produto não segurou nem um segundo.(1.28)      Eu não acho justo eu pagar... o valor que eu      paguei é pouco mas..eu não tive efeito nenhum,      se eu tivesse tido efeito pelo menos de uma      hora,      eu não tive nem um segundo...      Apliquei conforme, conforme ta lá no no no...      naquele: manual...      Não funcionou      (1.28)      Então eu não concordo      (1.55)      perder esse valor.      por um produto que não teve &gt;não tive      utilidade&lt; pra pra pra mim não teve utilidade.</p>
--	---

Ao narrar o que aconteceu, Geraldo procura convencer a mediadora de que ele foi enganado, uma vez que, de acordo com ele, comprou um produto sem utilidade; o consumidor enquadra a situação como uma reivindicação pelos seus direitos de consumidor lesado. Através da escolha lexical feita por Geraldo para se referir à cola que ele utilizou para tentar colar o retrovisor do seu automóvel, evidencia-se uma tentativa de fortalecer seu argumento a respeito da inutilidade da mesma. Ao se referir ao produto, ele nem mesmo utiliza seu nome, mas se refere a esse dizendo “um produto lá...” (linha 13) e “aquele negócio” (linha 16), o que revela pouco caso e indiferença em relação ao produto.

Geraldo afirma que aplicou o produto (linha 23) e, para convencer os presentes de que o motivo de sua reclamação é justo, ele introduz em sua narrativa o uso de formulações extremas. A primeira delas “não segurou

nem um segundo” (linha 24) é repetida duas vezes (linhas 29 e 34). Em seguida, ele utiliza outro termo extremo para confirmar a ineficácia do produto “eu não tive efeito nenhum” (linha 31).

Podemos perceber que o uso de formulação extrema associado ao uso da repetição é uma estratégia utilizada pelo consumidor para tornar seu argumento mais convincente. É como se, ao repetir várias vezes a mesma ideia, seu argumento ficasse mais forte, e ele se sentisse mais acreditado naquele conflito.

Nas linhas 35-37, ele antecipa uma possível acusação de não ter utilizado a cola de forma adequada e afirma ter aplicado o produto conforme a indicação do manual. Dessa forma, ele tira de sua responsabilidade a possibilidade de ele não ter utilizado o produto corretamente. Em seguida, utilizando novamente o recurso da repetição, ao dizer que discorda de pagar

**Exemplo 2.** Audiência: banco poupa fácil.

31 Ana e: foi um: transtorno pra mim, né?  
 32 ficar com esse: com esse dedo esse tempo todo.  
 33 Na outra audiência... tinha::  
 34 (1.18)  
 35 só uma se-uma: uma semana e pouca  
 36 ...  
 37 que.. já tinha cicatrizado  
 38 ...  
 39 Eu tive complicações e tudo  
 40 ...  
 41 e foi uma coisa.. traumatizante.. né?

pelo produto (linhas 39-41), Geraldo diz algo que já havia falado em momento anterior (linhas 30-31). Com a intenção de consolidar-se no papel de vítima, mais uma vez ele repete o principal argumento da negociação que é a inutilidade do produto comprado (linhas 42-43). Ao argumentar tantas vezes que comprou um produto que foi totalmente ineficaz, Geraldo reclama para si a identidade de consumidor lesado, enganado, enquanto atribui a identidade de desonesto ao reclamado, por ter-lhe vendido tal produto.

Esse trecho foi retirado de uma audiência de conciliação motivada pela insatisfação de uma cliente com um determinado banco, aqui ficticiamente chamado de banco poupa fácil, por ela ter cortado o seu dedo no momento em que fazia um depósito em um caixa de autoatendimento desse banco.

Nessa audiência, o uso de termos extremos é utilizado em todo o relato. Ao narrar como se deu o corte em seu dedo, a consumidora tenta convencer a mediadora de que o que aconteceu com ela não foi um

**Exemplo 3.** Audiência: banco poupa fácil.

64	Ana	eu coloquei o envelope.. e saí desesperada, ensanguentada porque eu achei até que tinha perdido a
65		(1.02)
66	Cristina	hum?
67	Ana	porque o corte foi profundo, né? eu achei que- só via sangue, achei que aquilo tivesse até: cortado a ponta do dedo toda.. e fiquei parada e falei assim >"ai meu Deus! meu Deus! meu Deus!"< Diz ela até, depois eu tive lá depois, diz ela até que foi no fundo da agência pra procurar uma pessoa... mas.. ela desapareceu e <u>ninguém</u> (1.09)
68		me prestou socorro
69		e ainda fiquei parada lá dentro do banco sem saber o que fazer=
70	Cristina	=ã?
71	Ana	Meu marido tava parado ..com o carro.. na porta
72		...
73		o que fiz foi.. correr até ele
74	Cristina	sei
75	Ana	...
76		corri até ele.. e tal
77		e ainda fiquei ali na-na na calçada durante um tempo...
78		e surgiu gente para trazer <u>papel higiênico</u>
79		(2.0)
80		pra trazer.. <u>maço</u> de:de: algodão
81	Cristina	..
82		veio socorro de <u>todo</u> lado
83		..
84	Ana	Do banco::
85		Do banco(1.14) <u>ninguém</u> .

simples incidente, mas algo grave, e para isso ela usa um termo extremo para caracterizar a situação, um “transtorno” (linha 31). Feito isso, para tornar mais convincente seu relato, ela utiliza o sintagma adverbial “esse tempo todo” (linha 32) para enfatizar a duração da situação desconfortável em que ela se encontra. O incômodo não foi somente no dia do ocorrido, ele persistia até o dia da audiência. Ela também afirma que teve complicações e, logo depois, caracteriza a situação como “traumatizante” (linha 41) a fim de convencer a mediadora da validade de seus argumentos e da gravidade do fato ocorrido.

Nesse momento da audiência, a consumidora relata como aconteceu o acidente e como ela agiu depois que se machucou. É interessante observar que os adjetivos que ela atribui a si mesma sinalizam o seu desejo de se firmar como vítima da situação e conseguir o alinhamento da mediadora.

Nesse trecho, o uso de casos de formulação extrema começa com os adjetivos “desesperada” e “ensanguentada” (linha 64), que evidenciam a seleção estratégica da consumidora em escolher adjetivos de carga semântica bastante fortes a fim de, mais uma vez, fortalecer-se como vítima do conflito. Ela explica que o corte foi profundo (linha 68) e novamente utiliza um termo bastante extremo “só via sangue” (linha 69) causando a impressão de algo extremamente grave. Ela diz, inclusive, que até pensou que tivesse cortado toda a ponta do seu dedo (linhas 69-70), e com isso ela tenta persuadir a mediadora da gravidade da situação.

Para demonstrar seu desespero, a consumidora utiliza o discurso reportado animando sua própria voz para tornar mais real sua agonia e evidenciar que seu desespero era tal que chamou pelo nome de Deus (linha 72). Na sequência, Ana conta que, depois do ocorrido, ela voltou na agência e uma funcionária do banco disse que ela havia ido ao fundo da agência para procurar ajuda (linhas 73-74); mas, utilizando novamente termos extremos, a consumidora afirma que a funcionária do banco “desapareceu” e que “ninguém” lhe prestou socorro (linhas 75-77).

Ana diz que, após o incidente, saiu do banco em direção ao seu marido, que estava de carro em frente ao banco (linhas 81-83), mas afirma ter ficado na calçada, em frente ao banco, por um tempo, antes de entrar no carro. Com isso, ela insinua que os funcionários do banco tiveram tempo suficiente para ajudá-la, mas, ainda assim, não o fizeram (linha 87). Dessa forma, a consumidora tenta invalidar a afirmação da funcionária do banco de que esta tentou lhe prestar socorro. A consumidora enquadra a situação como uma acusação por não ter sido socorrida pelos funcionários do banco.

A consumidora afirma que recebeu ajuda de outras pessoas, utilizando, para isso, outro termo extremo, que se constitui em um exagero “veio socorro de todo lado” (linha 92). Dessa forma, seu objetivo parece ser conven-

cer a mediadora de que o incidente que lhe aconteceu sensibilizou todas as pessoas que passavam na rua, e, ao mesmo tempo, acusar os funcionários de que eles tiveram tempo para socorrê-la, mas não o fizeram. Dito isso, a mediadora lhe pergunta sobre o banco e Ana afirma que ninguém do banco a socorreu. Desse modo, ela culpa os funcionários do banco de não a terem ajudado por falta de vontade, não de tempo.

Diante das análises feitas acima, podemos verificar que, assim como Pomerantz (1986) observou em sua pesquisa, as FCEs também são bastante utilizadas no ambiente institucional de Audiências de Conciliação. Entretanto, notamos que, nesse ambiente, esse recurso é utilizado não apenas para combater os desafios da validade de suas reclamações ou para atribuir culpa a alguém. Percebemos que os consumidores em Audiências de Conciliação parecem fazer uso das FCEs como uma estratégia discursivo-interacional que lhes permite tornar mais legítimas suas reclamações e, como consequência, projetá-los na posição de vítima do conflito. Acreditamos que essa particularidade do uso de FCEs nas Audiências de Conciliação seja devido à orientação dessa instituição para o cumprimento da meta institucional. Conforme apontam Drew e Heritage (1992)

a interação institucional envolve uma orientação por parte de pelo menos um dos interagentes para alguma meta, tarefa ou identidade [...] convencionalmente associada com a instituição em questão. Em suma, a conversa institucional é normalmente informada por orientações para metas, de caráter convencional relativamente restrito (Drew e Heritage, 1992, p. 22).

Desse modo, como a meta institucional desse tipo de encontro é a conciliação, parece presumível que os reclamantes utilizem recursos argumentativos que reforcem a sua posição de vítima, de modo que recebam o resarcimento financeiro o qual estão reivindicando nesse tipo de audiência.

## Palavras finais

Este artigo procurou demonstrar que, em Audiências de Conciliação, os reclamantes utilizam FCEs como estratégia argumentativa para produzir relatos que tornam seus argumentos mais convincentes, mais legítimos e, consequentemente, como estratégia para alcançar seu principal objetivo nesse tipo de encontro judicial: projetar-se como vítima e receber o resarcimento financeiro pelos prejuízos sofridos.

Considerando que a fala institucional do Juizado Especial é frequentemente guiada pela meta do acordo (Ladeira, 2005), fica claro que o relato em Audiência de Conciliação é construído por meio de atividades tidas como necessárias para se atingir determinado objetivo, o qual só será alcançado mediante competência comunicativa específica. Logo, em encontros desse tipo, os

reclamantes seguirão uma orientação visando a construir descrições factuais de modo a contribuir que a negociação seja favorável a eles.

Para Pomerantz (1986), parte do trabalho de reclamar envolve retratar a situação como legitimamente reclamável. Assim, a pessoa que faz a reclamação precisa tratar da ofensa sofrida de forma que ela não seja julgada como um ato insignificante, mas como algo digno de reclamação. Dessa forma, as pessoas utilizam as FCEs em seu discurso para tornar mais legítima sua reivindicação. Esse modo de formular descrições é usado, principalmente, quando os interagentes esperam que seus co-interagentes destruam suas reivindicações ou quando eles estão em uma situação adversa, em situação de desafio.

Ao construir a estória do conflito em termos extremos, o consumidor se esforça para tornar seu relato mais efetivo e convencer o mediador da gravidade dos danos por ele sofridos. Assim, ao direcionar a extremos os fatos ocorridos, o consumidor tem o objetivo de legitimar a sua reclamação, posicionando-se como vítima e posicionando o outro como vilão.

Nos exemplos ilustrados neste artigo, percebemos que, assim como observou Pomerantz (1986), os interagentes se envolveram em vários tipos de atividades, tais como reclamar, acusar, justificar e defender. Entretanto, nota-se que todos esses movimentos conversacionais foram estratégias discursivo-interacionais dos participantes em função de alcançar sua meta maior que é projetar-se como vítima desse encontro institucional. Assim, ainda que não observado por Pomerantz em sua pesquisa, podemos afirmar que o uso de FCEs no ambiente institucional de Audiências de Conciliação tem objetivos específicos, guiados pela meta institucional, próprios desse tipo de interação.

## Referências

- ATKINSON, J.M.; DREW, P. 1979. *Order in court: the organisation of verbal interaction in judicial settings*. London, Macmillan Press, 27 5p.
- COULON, A. 1995. *Etnometodologia*. Petrópolis, Vozes, 134 p.
- DREW, P.; HERITAGE, J. 1992. Analyzing talk at work: an introduction. In: P. DREW; J. HERITAGE (orgs.), *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge, Cambridge University Press, p. 470-520.
- GARCEZ, P.M. 2008. A perspectiva da análise da conversa etnometodológica sobre o uso da linguagem em interação social. In: L.D. LODER; N.M. JUNG (orgs.), *Fala-em interação social: Introdução à análise da conversa etnometodológica*. Campinas, Mercado das Letras, p. 17-38.
- GOFFMAN, E. 1998. A situação negligenciada. In: B.T. RIBEIRO; P.M. GARCEZ (orgs.), *Sociolinguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso*. Porto Alegre, AGE, p. 11-15.
- HUTCHBY, I.; WOOFFITT, R. 1998. *Conversation analysis: principles, practices and applications*. Cambridge, Polity Press, 273p.
- LADEIRA, W.T. 2005. *O papel do mediador no gerenciamento e negociações de conflitos em Audiências de Conciliação*. Rio de Janeiro, RJ. Tese de Doutorado. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro – PUC-Rio, 220 p.
- MAYNARD, D.W. 1984. *Inside plea bargaining: the language of negotiation*. New York, Plenum, 257 p.
- POMERANTZ, A. 1986. Extreme case formulations: A way of legitimizing claims. *Human Studies*, 9:219-229.  
<http://dx.doi.org/10.1007/BF00148128>
- SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.A.; JEFFERSON, G. 2003 [1974]. Sistematização Elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *Veredas*, 7(1-2):9-73.
- SCHEGLOFF, E.A. 1992. On talk and its institutional occasions. In: P. DREW; J. HERITAGE (eds.), *Talk at work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge, Cambridge University Press, p. 101-136.

Submissão: 15/06/2011

Aceite: 09/08/2011

### Elaine Luzia Silva

Universidade Federal de Viçosa

Departamento de Letras

Av. Peter Henry Rofs, Campus da UFV  
36570-000, Viçosa, MG, Brasil

### Wânia Terezinha Ladeira

Universidade Federal de Viçosa

Departamento de Letras

Av. Peter Henry Rofs, Campus da UFV  
36570-000, Viçosa, MG, Brasil

**ANEXO****Tabela de convenções para transcrição**

..	Indicam pausa observada ou quebra no ritmo da fala, com menos de meio segundo.
...	Indicam pausa de meio a um segundo, medida com cronômetro.
....	Indicam pausa de um segundo medida com cronômetro.
(1.5)	Número entre parênteses demonstra a duração da pausa acima de um segundo durante a fala, medida com cronômetro.
.	Sinaliza descida de entonação.
?	Marca subida de entonação.
,	Sinaliza entonação contínua, indicando que haverá prosseguimento da fala.
-	Hífen sem espaço marca parada súbita na fala, revelando o abandono do vocábulo ou da estrutura.
:	São utilizados como recurso para alongar a vogal precedente (:::alongamento maior).
!	Designa fala animada.
>palavra<	Palavras transcritas entre os símbolos “maior que” e “menor que” indicam fala acelerada.
<palavra>	Palavras transcritas entre os símbolos “menor que” e “maior que” indicam desaceleração da fala.
Sublinhado	Sublinhado indica acento ou ênfase no volume.
MAIÚSCULA	Palavras maiúsculas indicam acento muito forte no volume.
=	Sinal de igual indica que não há pausa entre a fala de dois falantes distintos ou no enunciado de um mesmo falante (fala engatada).
/palavra/	A palavra transcrita entre barra revela fala em voz baixa.
( )	Parênteses vazios indicam transcrição impossível.
(palavra)	Palavras transcritas entre parênteses designam transcrição duvidosa.
((palavra))	Parênteses duplos indicam comentários do pesquisador, relativos às notas de campo.
[	Colchete do lado esquerdo indica ponto de início de sobreposição de fala.
]	Colchete do lado direito indica final da sobreposição.
“palavra”	Aspas indicam diálogo construído.

Fonte: Sacks *et al.* (2003 [1974]), modificado.