

A prática de (re)formulação como estratégia argumentativa em situação de conflito¹

The (re)formulation practice as an argumentative strategy in conflict situation

Amitza Torres Vieira²

amitzatv@yahoo.com.br

Universidade Federal de Juiz de Fora

Paulo Cortes Gago³

pcgago@letras.ufrj.br

Universidade Federal do Rio de Janeiro

RESUMO – O artigo analisa dados reais de fala-em-interação em situação de conflito e propõe conjugar a prática de formulação em Análise da Conversa Etnometodológica à perspectiva interacional de argumentação. Em um estudo de caso, piloto, qualitativo, acompanhamos a trajetória do processo argumentativo de um caso de venda casada em uma audiência de conciliação no PROCON. Mostramos, especificamente, como as (re)formulações estão ligadas à (re)introdução de posições e de sustentações. Argumentamos que ambas complementam-se, pois, assim como a argumentação é uma função básica da linguagem e central no universo jurídico, a formulação é prática igualmente relevante, pois é presente em todos os contextos. Defendemos a interação como locus privilegiado da experiência humana.

Palavras-chave: prática de formulação, estratégia argumentativa, interação em situação de conflito.

ABSTRACT – The article analyzes actual data of talk-in-interaction in a conflict situation and proposes to combine the formulation practice in ethnomethodological Conversation Analysis to the interactional perspective of argument. In a pilot qualitative case study, we follow the trajectory of an argumentative process of a combined sale in a conciliation hearing at PROCON. We specifically show how the (re)formulations are connected to the (re)introduction of positions and supports. We argue that both complement each other because, as the argument is a basic function of language and central in the legal world, the formulation is also an important practice because it is present in all contexts. We defend interaction as a privileged locus of human experience.

Keywords: formulation practice, argumentative strategy, interaction in conflict situation.

Introdução

Este artigo pretende, por um lado, esboçar uma metodologia empírica para análise de dados orais, que pode ser utilizada no universo jurídico, tomando como exemplo uma audiência de conciliação no PROCON, examinada à luz das teorias de formulação e de argumentação. Por outro lado, ambicionamos promover um diálogo entre duas importantes teorias: a de argumentação e a de formulação, igualmente relevantes nos estudos interacionais, ambas pervasivas na espécie humana, e obviamente, presentes nos dados. Argumentamos que a segunda teoria beneficia-se

da primeira, se considerarmos o aspecto argumentativo de toda forma de linguagem, como propõe Koch (1984). É a primeira, da segunda, pois permite entender melhor os movimentos interacionais.

As formulações são métodos dos participantes de interações para criarem inteligibilidade sobre o que está sendo dito e feito pelos seus coparticipantes. São propostas de interpretação da ação do outro, submetidas a quem a fez, para confirmação no próximo turno de fala. A formulação é, então, um objeto central na vida cotidiana e, como tal, possui propriedades básicas, embora seja altamente sensível ao contexto (cf. Heritage, 1985).

¹ Este artigo relaciona-se ao projeto de pesquisa FAPEMIG-APQ 02061-15.

² Universidade Federal de Juiz de Fora. Faculdade de Letras, Departamento de Letras. Rua José Lourenço Kelmer, s/n, Campus Universitário, Bairro Martelos, 36036-900, Juiz de Fora, MG, Brasil.

³ Bolsista de produtividade em pesquisa do CNPq, processo nº 311057/2015-2. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Faculdade de Letras, Departamento de Letras Anglo-Germânicas. Av. Horácio de Macedo, 2151, Cidade Universitária, 21941-917, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

A análise argumentativa será realizada tomando como base a perspectiva interacional de Schiffrin (1987). Para a autora, a argumentação é um modo misto do discurso, parcialmente monológico e parcialmente dialógico, por meio do qual os participantes de uma interação disputam posições conflitantes. A proposta de Schiffrin (1987) para a sequência argumentativa engloba três componentes: posição, disputa e sustentação. Faremos uso dessa tipologia como ferramenta analítica para a identificação dos movimentos de argumentação formulados pelos participantes da audiência investigada neste trabalho.

Com o intuito de contribuir para o melhor entendimento sobre as formulações orientadas pelo contexto, este estudo se propõe a investigar o uso de (re)formulações na argumentação dos participantes em uma audiência de conciliação no PROCON. O contexto que estudamos traz dados que representam um exemplo do que se costuma chamar de *fala de conflito* (Grimshaw, 1990), uma área distinta de pesquisa que lida centralmente com o estudo do conflito nas suas mais variadas formas (ver Brenneis, 1988). Fulcralmente, identificamos um conflito quando (Vuchinich, 1990, p. 118)

os participantes opõem seus enunciados, ações ou *selves* uns dos outros, ao longo de sucessivos turnos de fala. Mecanismos linguísticos, paralinguísticos ou cinésicos podem ser usados para expressar oposição, direta ou indiretamente. O conflito verbal se encerra, quando os turnos de oposição cessam e outras atividades são iniciadas.

No PROCON, o reclamante, geralmente, apresenta sua queixa ao órgão, manifestando sua insatisfação pelo serviço prestado ou pelo produto adquirido, e o reclamado, que pode ser representado pelo gerente ou pelo advogado da empresa, depende de uma intensa negociação/construção discursiva de versões sobre os fatos. Essa negociação ocorre por meio da argumentação dos participantes durante a interação realizada nesse órgão. Nesse contexto, cada uma das partes procura apresentar argumentos que justifiquem o seu ponto de vista e anulem o ponto de vista do outro. Compreender como as formulações atuam na argumentação dos participantes pode colaborar para a prática profissional de mediadores, cuja função maior é produzir o acordo entre as partes.

Reportamos aqui um estudo exploratório de caso de base interpretativa e qualitativa, a partir de dados reais de fala-em-interação, em Análise da Conversa e Teoria da Argumentação.

A prática de formulação

Os estudos pioneiros sobre a prática de formulação (Garfinkel e Sacks, 2012 [1970]) surgiram no âmbito da Etnometodologia, uma corrente sociológica norte-americana. Seu projeto acadêmico insere-se no bojo das discussões travadas nos anos 60 em torno das propriedades das línguas naturais de encapsularem elementos do con-

texto e do entendimento das atividades da vida cotidiana como *locus* privilegiado para o estudo da vida e da ordem social (Garfinkel, 1967).

As formulações são métodos dos participantes de interações para criarem inteligibilidade sobre o que está sendo dito e feito, no aqui e agora dos encontros, ancorando o significado. Há dois sentidos do termo. Em um primeiro, a formulação é um método “para descrever aquela conversa, explicá-la, ou caracterizá-la, ou explaná-la, ou traduzi-la, ou resumi-la, ou definir sua essência, ou chamar atenção para sua obediência às regras, ou comentar seu desrespeito às regras” (Garfinkel e Sacks, 2012, p. 233), entendendo-se esses verbos como exemplos da prática de formular.

O segundo sentido faz alusão a uma prática autorreflexiva. Segundo os autores, “[...] pode ser uma característica da conversa para os interlocutores que eles estejam fazendo algo mais, a saber, o que estão fazendo é *dizer-em-tantas-palavras-o-que-estamos-fazendo* (ou do que estamos falando, ou quem está falando, ou quem somos, ou onde estamos etc.)” (Garfinkel e Sacks, 2012, p. 235, grifos nossos). Nessa acepção, a formulação define a própria conversa, quando, por exemplo, alguém pergunta “você por acaso está me ameaçando?”.

A formulação é, então, nos dois sentidos, uma proposta de interpretação da própria fala, ou da fala do outro, neste caso submetendo-a a quem a fez, para confirmação no próximo turno de fala, incidindo sobre parte da conversa, ou a conversa como um todo.

No contexto institucional, as formulações possuem imensa utilidade prática (Ostermann e Silva, 2009; Gago, 2010), uma vez que lidam com problemas corriqueiros na administração local das descrições dos participantes (de pessoas, eventos, lugares etc.), sendo elemento, portanto, central na vida institucional: médicos formulam sintomas de seus pacientes, dentistas, dor de dente, e psicólogos, emoções de pacientes. A formulação pode ser de dois tipos: (i) do *cerne* (*gist*) da conversa e (ii) do *resultado* ou *conclusão* (*upshot*) da conversa (Heritage e Watson, 1979).

Estruturalmente, a formulação ocorre em um par adjacente (aquelas ações que ocorrem sempre em pares, como “oi”/“oi”, “obrigado”/“de nada”, acusar/defender ou convidar/aceitar ou recusar, etc. Em um par adjacente, a primeira parte do par (PPP, e.g. um convite) ocorre antes da segunda parte do par (SPP, e.g. a aceitação) (Heritage e Watson, 1979, 1980). Como características adicionais, as ações são de tipo específico (um convite, uma crítica, um elogio), e elas tendem a ocorrer uma após a outra, i.e., adjacientemente, embora haja quebra nesse padrão. Assim, o par adjacente permite-nos identificar o tipo de ação em andamento na fala (Gago 2005; Loder e Jung, 2008; Gago e Sant’Anna, 2015). Em nosso esquema, a formulação é a PPP, que projeta como SPP relevante no próximo turno uma *decisão* sobre a proposta de interpretação apresentada, que pode ocorrer como uma *confirmação* ou *desconfirmação*.

A formulação, porque está ligada ao entendimento do que se disse anteriormente, envolve repetição do dito, ou seja, uma paráfrase; como tal, realiza as seguintes operações no enunciado, simultaneamente: *preservação, apagamento e transformação* (Heritage e Watson, 1979). Uma repetição preserva parte do que foi dito, ao mesmo tempo em que apaga e transforma, recontextualizando o dito. Nessa medida, apresenta sempre uma nova versão, e, por isso, nunca é neutra; representa sempre interesses. Outra característica relevante é que as formulações realizam cálculos inferenciais de sentido a partir do que foi dito (Heritage, 1985).

Recentemente essa teoria foi criticada e reelaborada à luz da semântica ocasionada, uma nova proposta de teoria semântica, no volume especial nº 34 da Revista *Human Studies*, em 2011. Bilmes (2011) assevera que aquilo que Garfinkel e Sacks (2012) chamaram de formulação é, na verdade, uma segunda versão de algo que já foi dito, sendo por isso melhor entendido como *reformulação*, guardando-se o termo formulação para a primeira versão de um enunciado. Usaremos essa distinção aqui.

Vejamos dois exemplos reais de fala-em-interação em mediação familiar judicial. No Excerto 1, Sônia é a mediadora de uma vara de família, entrevistando Flávia e seu ex-marido, Amir (“ele”).

A reformulação de Sônia em negrito (linhas 0198-0199) propõe uma interpretação do cerne da fala de Flávia, apagando bastante do que foi dito, preservando o tema, mas transformando-o em uma acusação implícita sobre Amir. Flávia concorda parcialmente: usando o conhecimento de terceiros – “todo mundo a:cha.”; usando seu próprio conhecimento – “eu não sei eu não posso- eu não sei, entendeu?”; assumindo posição indefinida – “eu não vou falar que é ou não é”; levantando suspeita com evidências visuais “mas pelo que eu ve:jo”, e por último reafirmando sua suspeita – “se eu tivesse dinheiro eu contratava um detetive.”.

No Excerto 2, Sônia entrevista Arminda, que fala de seu ex-marido (Rui).

Excerto 1

0193 Flávia então na audiência pra:: conciliação ele estava ótimo.
 0194 ele não quis mostrar que ele tava (doente, ele tá bem)
 0195 então, e- ele mostrar que o que ele falou era verdade, eu
 0196 ameacei mes:mo. nas audiências que interessam a ele, ele
 0197 tá doente. =
 0198 Sônia = **a senhora tá querendo dizer então que o seu amir é um**
 0199 **grande ator?**
 0201 Flávia (até pare-) todo mundo a:cha. eu não sei eu não posso- eu
 0202 não sei, entendeu? eu não vou falar que é ou não é mas
 0203 pelo que eu ve:jo (.) se eu tivesse dinheiro eu contratava
 0204 um detetive.

Excerto 2

0124 Arminda = é (.) ai depois disso, que aí ele começou, falar:: aí
 0125 começou a falar que ia tomar as crianças (.) se eu não
 0126 quisesse voltar para ele, que ele ia tomar as crianças (.)
 0127 e eu não vou ficar com uma pessoa que toda vez que a gente
 0128 volta, ele fica agredindo (.) entendeu? ele me agride,
 0129 quebra as coisas dentro de casa tudo, ele é muito nervoso.=
 0130
 0131 Sônia **a senhora acha então, dona arminda, do o jeito que a**
 0132 **senhora tá comentando, que o pedido de guarda tem tanto a**
 0133 **ver com o pedido de pensão, quanto uma intenção dele de**
 0134 **voltar? =**
 0135 Arminda = eu acho que é:: isso, ((fala suprimida))

A reformulação de Sônia em negrito (linhas 0131-0134) é do segundo tipo, e não incide somente sobre a fala anterior de Arminda, mas sim sobre a conversa como um todo, embora isso não fique totalmente claro no excerto mostrado. Pelo resumo que faz, a formulação apaga muito do que foi dito, mas transforma as ações de Rui e preserva no sentido de interpretá-las à luz do pedido de guarda, o que Arminda confirma na linha 0135.

Fica claro nos exemplos que é através da formulação que a mediadora e as partes realizam tarefas pertinentes à mediação.

A teoria de argumentação

A tradição dos estudos argumentativos remonta a Aristóteles e à sua definição de raciocínio, a operação da razão, como argumentação. Para o pensador grego, raciocinar é saber extrair conclusões de proposições estabelecidas pela linguagem. Segundo o autor, “o raciocínio é um argumento, em que, estabelecidos certos fatos, outros fatos se deduzem necessariamente dos primeiros” (Aristóteles, 1978, p. 5). Em outros termos, é a partir da anatomia da forma lógica básica (ou modelo silogístico) de premissa e conclusão que é alicerçado todo tipo de raciocínio (ou de argumentação). O plano estrutural do argumento pode ser descrito pelo clássico silogismo “*se D, então C*”, terminologia utilizada por Toulmin (1958). Nesse modelo, raciocinamos a partir de fatos (*datum*) ‘D’, e deles chegamos a conclusões ou afirmações ‘C’ (Toulmin, 1958, p. 97-99).

Esses estudos, que foram se formando e ramificando durante mais de dois milênios, diversificaram-se de forma mais acentuada no século XX. É considerável a variação existente entre os tratamentos das distintas disciplinas que estudam o fenômeno (por exemplo, os estudos literários, a filosofia, a jurisprudência, a lógica ou a linguística). Também dentro dos estudos da linguagem, a diversidade teórica é inegável, além de haver importantes entrelaçamentos de uma disciplina com outra(s)⁴.

Os estudos linguísticos contemporâneos ampliam as noções aristotélicas e propõem a análise de argumentos a partir de dados empíricos (falados ou escritos). Por exemplo, a teoria Pragma-Dialética (Eemeren e Grootendorst, 1984; Eemeren, 1992) apoia-se na Teoria dos Atos de Fala (Austin, 1962; Searle, 1969) para analisar os argumentos apresentados em situações, em que há divergência de opinião. Numa perspectiva interacional (Schiffirin, 1987), a argumentação é coconstruída na interação, e o desenho sequencial da fala argumentativa pode mostrar como os participantes usam a fala para atingir seus objetivos comunicativos em situações reais. No pri-

meiro capítulo de *Discourse Markers* (Schiffirin, 1987), a autora propõe uma análise discursiva da argumentação que capte tanto suas propriedades textuais – como um monólogo – quanto suas propriedades interativas – como um diálogo. Nos termos da autora, as relações textuais (e o arranjo) entre posição e sustentação são monológicas, e a organização interacional da disputa (desafio, defesa, refutação, e assim por diante) é dialógica.

Central para este trabalho é sua discussão sobre os três componentes da argumentação – *posição, disputa e sustentação*. De acordo com Schiffirin (1987, p. 18), a *posição* tem como ponto chave a *ideia* (isto é, as informações descritivas de situações, estados, eventos e ações no mundo). Outra parte importante da posição apontada pela autora é o *compromisso* do falante com aquela ideia, tratado no presente trabalho como o grau de adesão (ou *alinhamento*, cf. Goffman, 1981) que o falante assume em relação a uma posição. A mais simples demonstração de compromisso com a ideia se dá através de uma asserção, ou seja, reivindica-se a verdade de uma proposição. Em demonstrações mais complexas, os falantes indicam sua adesão à ideia, restringindo ou intensificando o que dizem. Schiffirin identifica ainda outro elemento da posição, a sua *representação*, em outros termos, o estilo adotado pelo falante para apresentar a ideia. A autora observa que, muitas vezes, a representação de posições, não só pode revelar ideias, como também valores morais e reivindicações de competência e de caráter. Essa terceira parte da *posição*, em nossa análise, será tratada como integrante daquilo que Schiffirin (1987) denomina de *compromisso*, visto que, a nosso ver, esse conceito engloba, quando tratado como *alinhamento*, questões relativas a estilo ou ao “tom”.

Ao tratar da *disputa* em relação a uma posição, Schiffirin observa que os indivíduos podem orientar sua oposição para qualquer um (ou mais) de seus elementos: um desacordo pode estar centrado no conteúdo proposicional, em seu alinhamento, ou em implicações pessoais e morais do desempenho verbal. A autora destaca que alguns desacordos são encobertos, porque são apresentados indiretamente ou mitigados por meio de recursos de atenuação. A autora acrescenta que alguns desacordos podem ser definidos somente por referência a um esquema que os falantes trazem para a interpretação do discurso – referência a uma informação que vai além dos significados de superfície do texto.

O terceiro componente da argumentação é a *sustentação*, que fornece informação por meio da qual o falante induz o ouvinte a tirar uma conclusão a respeito da aceitabilidade ou legitimidade/verossimilidade da posição. Schiffirin (1987) observa, entretanto, que a análise da sustentação em uma argumentação envolve também

⁴ Aos leitores em busca de uma historiografia das teorias da argumentação, remetemos às exposições de Eemeren *et al.* (1996), e, em forma mais condensada, a Cox e Willard (1982).

relações inferenciais entre ideias. A autora destaca ainda que, em muitas argumentações por ela examinadas, tanto o conteúdo da sustentação quanto a relação inferencial entre sustentação e posição são amplamente variáveis: formas de sustentação diferentes, como a exemplificação pessoal, a analogia, e o apelo à autoridade podem ser interpretadas como validando uma posição.

Contexto do estudo e metodologia

Trabalhamos com dados empíricos do PROCON de uma cidade de médio porte do estado de Minas Gerais. O PROCON é um órgão pautado nas diretrizes do Código de Defesa do Consumidor, de acordo com a Lei nº 8.078. Ele é composto por consumidores, ou reclamantes, e por fornecedores de bens e serviços, ou reclamados. Suas funções são prestar esclarecimentos sobre problemas relativos a relações de consumo e atuar como conciliador entre as partes em situações de conflito, quando estas não são resolvidas entre as partes. As audiências no PROCON atuam como um fórum de justiça popular de menor custo, em que as partes advogam em causa própria, sem a presença obrigatória de um advogado, e com a ajuda de um conciliador, que as auxilia na tentativa de produção de um acordo. Por não ter poder decisório e força legal para obrigar as partes a assumir comprometimento legal, os casos não resolvidos no PROCON são encaminhados para os juizados especiais ou para a justiça comum.

As audiências de conciliação no PROCON compreendem três fases, identificadas por Oliveira (2010): (i) enquadre legal da reclamação, fase em que há uma definição da situação, ocorrendo, em geral, no início das audiências; (ii) atribuição de responsabilidades, fase na qual os participantes procuram atribuir responsabilidade pelo problema que originou a reclamação; e (iii) produção de acordo, fase, em geral, que ocorre no final das audiências, em que os participantes, auxiliados pelo mediador, oferecem propostas a fim de solucionar o problema. Essas fases podem recorrer na interação, por exemplo, a atribuição de responsabilidade pode retornar na conversa durante a fase do acordo.

Em termos de posicionamento epistemológico-científico, realizamos um estudo exploratório (Gil, 1999) utilizando duas teorias distintas – a de formulação e a de argumentação – e com análise derivada de dois processos analíticos levados a cabo por dois pesquisadores distintos, embora relatada em um único formato final aqui, o que configuraria a utilização de triangulação de teorias e de investigadores, seguindo Denzin (1978), que pode servir de base para estudos futuros. Nosso método de análise é qualitativo, uma vez que foca na elucidação de processos de construção de sentidos, tendo na linguagem o celeiro desta produção (Denzin e Lincoln, 2006). Estudamos o processo de disputa e produção de acordo em uma audiência de conciliação no PROCON.

Adotamos uma postura socioconstrucionista e microinteracionista para a realidade social, entendendo-a como construída em ação concertada com o outro, i.e., como coconstruída no fluxo de eventos interacionais (Berger e Luckmann, 1966). Nossas análises adotam uma perspectiva êmica, aquela que leva em conta o ponto de vista dos próprios participantes, tendo na análise dos turnos de fala, naquilo que os participantes dizem e como dizem, nosso principal recurso. Por isso, o que fazemos pode ser denominado de linguística interacional (Couper-Kuhlen e Selting, 2001), área que tem como locus de trabalho principal a fala-em-interação em tempo real, considerada matriz de produção de sentidos.

Nossa pesquisa segue o protocolo vigente de ética em pesquisa em seres humanos, de acordo com a resolução 466/12, do Conselho Nacional de Saúde, e beneficia-se de parecer de aprovação do protocolo de pesquisa por um comitê de ética (nº CAAE: 00620912.0.0000.5147, aprovado em 14/12/2012). Em respeito à ética, todos os nomes de pessoas, lugares, instituições ou quaisquer outros nomes que sirvam de identificação foram trocados por nomes fictícios. Os dados foram transcritos de acordo com o modelo Jefferson, da Análise da Conversa (ver Sacks *et al.*, 2003 [1974]; Gago, 2004), na fonte *courier new 10*, conforme prática da área, cujas convenções encontram-se em no Anexo 1. Os dados foram segmentados considerando-se os limites de sequências de conversa (cf. Schegloff, 2007), grosso modo, entendidas como os turnos de fala que compreendem o desenrolar de uma ação. Um convite, por exemplo, pode se estender ao longo de vários turnos de fala, englobando várias outras ações, como a checagem inicial das condições da execução do convite – “o que você vai fazer hoje”, o convite em si, a indagação de quem participará do encontro, do local, etc., até a sua aceitação ou recusa final (ver Gago, 2005; Gago e Sant’Anna, 2015).

Escolhemos para nosso estudo uma audiência que envolve uma instituição bancária, denominada Banco Sul, que nos apresenta o caso de um problema relativamente comum que os consumidores enfrentam nos dias de hoje, especialmente em uma época de pressão dos bancos por produtividade a qualquer custo de seus funcionários: o de venda casada, um tipo de infração que ocorre quando o consumidor, para obter um tipo de serviço, é forçado a adquirir outro serviço, não desejado por ele, na mesma operação. Na audiência Banco Sul, o consumidor, para conseguir um empréstimo, foi obrigado a contratar um seguro.

Essa audiência foi gerada no ano de 2004 e integra o acervo do Grupo de Pesquisa do CNPq “Linguagem e sociedade: aspectos teóricos e empíricos”.

Análise de dados

Participam da audiência Banco Sul a conciliadora, Ana, o reclamante, Lucas, e o reclamado, Rui, que é tam-

bém gerente do banco. Ela foi escolhida para esse estudo piloto por diversos motivos: (i) ela pode ser considerada dados prototípicos em termos de fases da conciliação; (ii) é muito rica nas estratégias de argumentação; e (iii) de (re)formulação; (iv) e é relativamente curta, 09:32 mis., o que nos permite analisar um evento interacional de forma mais completa, permitindo aprofundar a análise piloto.

Identificamos, no total, seis movimentos argumentativos⁵, entendidos aqui como a proposição de uma posição e sua sustentação de uma parte, e a reação da outra parte, com posição e sustentação; as (re)formulações, por serem pervasivas, aparecem tanto na posição quanto na sustentação. No entanto, não é possível mostrarmos todo o processo argumentativo, pois ultrapassa o escopo do trabalho. Apresentamos, então, um total de quatro excertos, que correspondem ao primeiro, segundo, quarto e sexto movimentos argumentativos, de acordo com sua importância para a discussão e solução do caso. Apoiamo-nos ainda na noção de sequências de conversa, englobando o início e o final das ações turno a turno. Às vezes, suprimimos partes da transcrição, sem prejuízo para a análise.

Posição inicial e sustentação do consumidor via conciliadora e disputa pelo reclamado

O Excerto 3 corresponde ao nosso primeiro movimento argumentativo, e retrata a primeira fase da audiência, a de enquadramento legal, e caracteriza-se pela introdução da *posição* do consumidor e de sua *sustentação*, através da voz da conciliadora, Ana, entre as linhas 16 a 34, bem como da resposta de Rui, disputando a posição dela e sustentando sua disputa, entre as linhas 35-62 (Excerto 1).

A apresentação da reclamação é feita via narrativa, em discurso reportado, por Ana, como narradora, sendo o consumidor ouvinte de sua própria história. Por isso, trata-se de uma segunda versão, ou reformulação (a formulação teria ocorrido, quando Lucas contou a Ana o que ocorreu, em outro encontro). A parte inicial de seu turno, até a linha 17, apresenta alongamentos de sons “ele::”, “foi::” (linha 16), duas pausas, nas linhas 16 e 17 (“(0.5)”), o que pode ser considerado como certa disfluência, uma “calibragem inicial” da fala, mas que é resolvido após a conciliadora reformular sua própria fala (que já é uma reformulação): na linha 18, ela troca o enunciado “e foi:: obrig-” pelo enunciado “>uma das condições pra ele conseguir o empréstimo foi obrigado a adquirir o seguro. =”, realizando as operações de apagamento (da adição “e”), preservação do sentido (a modalidade obrigação) e, principalmente, transformando o enunciado, via acréscimo de informações, caracterizando o banco como agente de uma imposição. Em termos argumentativos, Ana faz uso

de uma sustentação por testemunho para defender sua posição implícita: o banco havia realizado uma venda casada, operação financeira ilegal no Brasil.

Rui, na linha 20, recebe o enunciado “=>sei.<”, e em seguida insere uma nova sequência, sem dar resposta imediata a Ana sobre a reclamação, ou seja, ele nem confirma, nem desconfirma, nesse momento. Na linha 28, vem uma explicação da razão desse “desvio” da conversa – “>o contrato do: [lucas, não tá aqui não.<”.

Ainda em sobreposição à parte do enunciado de Rui, Ana prossegue sua apresentação, nas linhas 29-34, que mistura formulações (primeira versão de enunciado) e reformulações do que Rui disse a ela anteriormente (segundas versões), e, também, apresenta reformulação de sua própria sustentação feita anteriormente: “[então ele veio] ao procon nos questionar, porque a intenção dele não é fazer o seguro, ele não- não: tá interessado no seguro, (0.2) mas ele se viu obrigado a assinar o contrato do seguro, pra conseguir a liberação do empréstimo, que: que foi o motivo que o levou ao banco.” Note-se a reformulação de Ana do tempo verbal misturando presente e passado. No tempo presente – “não é fazer o seguro”, “não: tá interessado no seguro”, Ana reitera a vontade do reclamante de não aceitar o produto vendido pelo banco, e reformula sua sustentação de posição anterior no pretérito – “mas ele se viu obrigado a assinar o contrato do seguro, pra conseguir a liberação do empréstimo,”, que emerge na interação de forma mais clara agora, porém ainda implícita, porque ela não usa o termo “venda casada”.

O movimento de reposta de Rui inicia com um prefácio – “[é , o::] o que eu tenho pra dizer a você é o seguinte.” (linhas 35 e 36), que pré-anuncia sua posição, depois formula (é uma primeira versão) a topicalização de sua fala – “com relação ao que nós recebemos um relato do procon,” (linhas 36-37), e, em seguida, reformula (é segunda versão) o que ele chama de “relato do procon” (linha 37), nas linhas 37 e 38 – “tava: dando:: a entender que fosse operação casada.”. Após, Rui refuta a reclamação de Lucas, formulando sua posição explícita (primeira versão): “<não é operação casada.” (linha 38).

Essa posição é sustentada por meio de uma série de distorções da situação, nos turnos de fala subsequentes (são reformulações, segundas versões), que transformam a imposição em oferta, positiva e legítima. Primeiramente,

⁵ Ver Jacobs e Jackson (1983) e Vieira (2003) para uma discussão do conceito.

Rui interpreta a prática como disseminada no mercado financeiro, e como oferta – “todas as instituições financeiras hoje tem os seus produtos a oferecer.” (linhas 40-41); depois, inverte o polo da origem da ação – “o cliente proCura-nos” (linha 45); legitima essa prática – “qualquer lugar quer

Excerto 3

16 Ana: a reclamação dele aqui é que ele:: (0.5) é::, -foi junto ao
 17 banco sul, requerer um empréstimo, (0.5) e foi:: obrig- =
 18 >uma das condições pra ele conseguir o empréstimo foi
 19 obrigado a adquirir o seguro. =
 20 Rui: =>sei.< qual, que é, a agência (que atendeu ele) (0.5) eu
 21 queria confirmar a agência.
 22 Ana: qual que é a agência?,
 23 Lucas: oitocentos (0.5) e nove.
 24 Ana: é oitocentos e no:ve.
 25 (2.0)
 26 Rui: >agência zero oitocentos, ok.<
 27 (4.0)
 28 Rui: >o contrato do: [lucas, não tá aqui não.<]
 29 Ana: [então ele veio] ao procon nos
 30 questionar, porque a intenção dele não é fazer o seguro, ele
 31 não- não: tá interessado no seguro, (0.2) mas ele se viu
 32 obrigado a assinar o contrato do seguro, pra conseguir a
 33 liberação do empréstimo, que: que foi o motivo que o levou
 34 ao banco. [entendeu?]
 35 Rui: [é , o::] o que eu tenho pra dizer a
 36 você é o seguinte. (0.2) com relação ao que nós recebemos
 37 um relato do procon, (0.2) tá? tava: dando:: a entender
 38 que fosse operação casada. <não é operação casada.
 39 (0.2)
 40 Rui acho que todas as instituições financeiras hoje tem os
 41 seus produtos a oferecer. =
 42 (0.2)
 43 Rui: tá? todas.
 44 (0.2)
 45 Rui: é::: a partir do momento em que o cliente proCura-nos (.)
 46 a- a- a- a- um empréstimo, com certeza eu acho que
 47 qualquer lugar quer vender o peixe dele.
 48 (.)
 49 Ana: claro.
 50 (.)
 51 Rui: entendeu?
 52 (0.2)
 53 Rui então o quê que cê oferece. oferece o produto. mas os
 54 produtos do banco não é:: camisa. não é calça.
 55 (.)
 56 Rui não é sapato.
 57 (.)
 58 Ana: claro.
 59 Rui: são:: são:: (0.5) esses seguros, são previdências, são
 60 coisas que <trazem rentabilidade pro cliente.>
 61 Ana: tá.
 62 Rui: tá?

vender o peixe dele.” (linhas 46-47), e apresenta vantagens – “coisas que <trazem rentabilidade pro cliente.>” (linha 60). Todos esses enunciados reformulam a posição da conciliadora, apresentando sustentação de uma nova posição, fundamentalmente apagando, nesse caso, tudo o que foi dito anteriormente, e transformando radicalmente o sentido da situação. Repare-se, nesse excerto, a posição de escuta da mediadora, abstendo-se de tomar o turno nas linhas 39, 42, 44, 48, 55 e 57, e emitindo um sinal de concordância na linha 49 “claro.”. A seqüência se encerra na linha 62, “tá?”.

Disputa da posição inicial e sustentação do reclamado pela conciliadora e reposicionamento parcial do reclamado

O Excerto 4, contíguo ao anterior, mostra o segundo movimento argumentativo, a partir da linha 63, em que Ana disputa a posição de Rui, reformulando sua própria sustentação (via silogismo), e sua posição, que antes era implícita, passa a ser explícita (é venda casada). Rui também reformula parcialmente sua posição e sustentação.

Excerto 4

63 Ana: só que a alegação dele, é que não foi oferecido, foi imposto.
 64
 65 (0.2)
 66 Ana pra ele conseguir o empréstimo, ele teria que assinar o
 67 seguro. =
 68 Rui: =certo. =
 69 Ana: =se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o
 70 [em]présti[mo].
 71 Rui: [é:]
 72 (.)
 73 Rui [eu-
 74 Ana: [>por isso nós chamamos. essa- foi o que foi
 75 passado pra nós (0.5) pelo: (.) reclamante.<
 76 (0.2)
 77 Ana >que o seguro aqui, foi uma imposição, para se fazer o
 78 empréstimo.< então aí (.) estaria configurado a venda
 79 casada. =
 80 Lucas °huhum°
 81 Ana: enten[deu?]
 82 Rui: [é::] já foi feito algum débito,
 83 (.)
 84 Rui de:: de:: (0.2) do: do seguro.
 85 (.)
 86 Rui já debitou alguma parcela.
 87 Lucas: >já. duas. parcelas. <
 88 Rui: duas parcelas.
 89 (0.2)
 90 Rui é, o: que:- o que eu posso dizer a ele é o seguinte? <pra
 91 ele pedir o cancelamento,
 92 (0.2)
 93 Rui °ele pedir o cancelamento,°
 94 (.)
 95 Rui agora, com relação a:- às duas parcelas que já (lhe
 96 foram/tinham sido) debitadas, (.) isso aí não tem como ser
 97 retroagido.<por quê?
 98 (.)
 99 Rui é:: porque a partir do momento, em que ele:: aceita (0.5)
 100 o- o- o débito, (.) °é porque ele assinou o contrato.°

A disputa da posição de Rui inicia-se nas linhas 63-64 – “só que a alegação dele, é que não foi oferecido, foi imposto.”, em que Ana reformula sua sustentação anterior (“>uma das condições pra ele conseguir o empréstimo foi obrigado a adquirir o seguro.”, linhas 18 e 19, excerto um), dessa vez apagando do primeiro enunciado a expressão “foi obrigado”, que é elevada de grau de modalidade e sobe para “foi imposto”, mais forte, em um turno de fala em que ela rejeita a posição de Rui explicitamente – “não foi oferecido”.

Nos dois turnos de fala subsequentes, Ana apresenta explicações de como isso ocorreu, que são, na verdade, reformulações de sua sustentação – “pra ele conseguir o empréstimo, ele teria que assinar o seguro.” (linhas 66-67), e “=se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o [em]présti[mo].” (linhas 69-70). Ana sustenta a posição implícita de o banco ter realizado uma venda casada, interpretando como imposição a assinatura do seguro. Nota-se, nesses enunciados, que a conciliadora não menciona explicitamente a acusação de “venda casada”, e faz uso de paralelismos gramaticais com tempos verbais no futuro do pretérito (linhas 66 e 69), atenuando os fatos relatados por Lucas ao PROCON, e ela termina a reformulação de sua sustentação com esse enunciado – “[>por isso nós chamamos. essa- foi o que foi passado pra nós (0.5) pelo: (.) reclamante. <” (linhas 74-75), que explica a razão de ser do encontro e encerra a sua apresentação da reclamação, ou, a primeira parte do par adjacente da reformulação. Agora, uma resposta de Rui é devida.

A segunda parte do par adjacente (a resposta, na forma de confirmação ou desconfirmação da reformulação) não ocorre diretamente. Rui quebra a adjacência da resposta, inserindo perguntas relevantes para a situação na linha 82 – “[é:::] já foi feito algum débito,”, que segue até a linha 89. É o que chamamos de sequência inserida, aquela que ocorre entre uma PPP e uma SPP.

Rui reformula sua posição anterior, e muda de posição – “é, o: que:- o que eu posso dizer a ele é o seguinte? <pra ele pedir o cancelamento,,” (linhas 90-91), mas parcialmente, porque mantém parte da posição anterior, que é, entretanto, completamente reformulada linguisticamente, tendo sido totalmente apagado o enunciado de sua posição expressa no Excerto 2 (“<não é operação casada.”, linha 38). Por cálculo inferencial, supõe-se que Rui passa a admitir a venda casada, e ele, então, formula (é uma primeira versão) explicações (uma nova sustentação de

posição) – “agora, com relação a:- às duas parcelas que já (lhe foram/tinham sido) debitadas, (.) isso aí não tem como ser retroagido. <por quê?” (linhas 95-97), resgatando parcialmente o argumento da adesão por livre e espontânea vontade, que apareceu no excerto dois – “a partir do momento em que o cliente proCURa-nos” (linha 45), e, agora, vem reformulado como uma explicação – “é:: porque a partir do momento, em que ele:: aceita (0.5) o- o- o débito, (.) °é porque ele assinou o contrato.” (linhas 99-100). Preservou-se o sentido – a adesão sem constrangimento – mas transformou-se totalmente a forma, via apagamento. É uma nova sustentação.

Disputa da posição inicial e sustentação do reclamado pela conciliadora via relato do consumidor e reposicionamento parcial do reclamado

O Excerto 5, que se inicia na linha 138, é, na verdade, o quarto movimento argumentativo, e segue-se ao terceiro movimento argumentativo (linhas 101 a 137), não mostrado aqui, no qual, em resumo, a conciliadora havia disputado a posição de Rui, reformulando sua sustentação de posição, propondo o argumento da “necessidade” como explicação para a assinatura do contrato – “ele [assinou] o contrato, porque =[ele precisava]= do em[préstimo, não é ?]” (linhas 101, 103, 105), e o reclamado disputa novamente essa sustentação (e a posição ligada a ela), afirmando que, em sua agência “num- é >não não não< não existe esse hábito.” (linha 128).

É nesse contexto que a conciliadora solicita, pela primeira vez na audiência, que o reclamante fale de própria voz, com uma narrativa de como aconteceu a assinatura do contrato, à qual segue a resposta do reclamado (Excerto 5).

O Excerto 5 é longo, e o preservamos na íntegra, e compõe-se de três submovimentos – o relato do consumidor, a intervenção da conciliadora após o relato, e a resposta do reclamado.

O relato do consumidor é solicitado na linha pela conciliadora – “então o:: lucas, como que se passou lá?”, com uma pergunta do tipo aberto (i.e., que deixa espaço para uma narrativa livre, sem orientar a resposta). O consumidor detém o turno de fala por um período longo de tempo, sem interrupção, entre as linhas 157 a 172. Em seu relato, a principal estratégia retórica utilizada é o discurso direto⁶, na forma de diálogos reconstruídos, que são reformulações do diálogo que ocorreu. O fato de não termos acesso ao que foi dito no dia do

⁶ Esse recurso que torna a narrativa mais viva e possibilita enfatizar mais determinados eventos do que outros. Para Labov (1972), qualquer elemento que reflita a perspectiva do narrador e a interpretação subjetiva dos eventos narrados pode ser considerado como um elemento avaliativo do texto. De acordo com Labov, o narrador pode fazer uso do discurso direto como uma estratégia avaliativa, a qual o autor denomina avaliação encaixada.

Excerto 5

138 Ana: ô::
 139 (0.2)
 140 Ana então o:: lucas, como que se passou lá?
 141 (2.0)
 142 Lucas: o dia do contrato? =
 142 Ana: =o dia do contra[to].
 144 Lucas: [(). fui fazer- (.) fui fazer um empréstimo
 145 né? (.) aí (.) (quando eu fui pra) abrir a conta, eu já- eu
 146 já tinha uma conta.
 147 Ana: hum hum =
 148 Lucas: =e eu num as- não sabia (.) porque a:: eu trabalho na loja
 149 américa, =
 150 Ana: =hum =
 151 Lucas: =então (.) eu achei que quando eles, passaram a cart- a
 152 carta salário,
 153 Ana hum
 154 Lucas eles tinham anulado a minha conta. (.) (aí ela falou) "você
 155 tem uma conta aqui". =
 156 Ana: =hum =
 157 Lucas: aí (ela falou) "olha, temos um seguro aqui." seguro não. ela
 158 falou saúde. (.) "temos um plano de um saúde," (.) entendeu?
 159 e "é bom que você faz-" <aí eu falei assim? "eu num quero,
 160 porque eu já tenho plano de saúde, eu já te- eu já tenho.
 161 no no: momento" eu num falei que eu tinha: (.) um >seguro
 162 de vida.< (.) eu tenho um seguro de vida em grupo, (.) pela
 163 emp- pela empresa também. aí, eu no dia eu falei assim ô,
 164 "eu num quero porque," (.) aí ela falou assim "aí vai fica
 165 difícil. (0.2) não é?" aí eu falei com ela assim, "então se-
 166 se eu:- então quer dizer que: eu sou obrigado." eu falei né,
 167 com ela "eu sou obrigado a fazer," ela falou "não. não é bom
 168 usar esses te:rmos." aí ela foi e chamou a: a a menina do
 169 seguro, pra me explicar, não é? "talvez eu não tô explicando
 170 direito pra ele," (.) aí como eu estava precisando do
 171 dinheiro, eu fui, assinei (.) °o cont- o contrato, né? do:::
 172 o seguro.°
 173 (2.0)
 174 Ana: você:- ela deu a entender, que se você não fizesse o seguro,
 175 ela não libe- [não]=
 176 Lucas: [é]
 177 Ana: =[libera]ria [°o: o:°]
 178 Lucas: [é é] [é é] deu a entender que sim. (que) aí vai
 179 ficar difícil então.=
 180 Rui: =quais são os valores da parcela?
 181 (.)
 182 Lucas: doze: (.) e oitenta e cinco.
 183 Rui: <pede o cancelamento, [ué. =
 184 Lucas [()
 185 Lucas: °doze e oitenta e cinco.°
 186 Rui: se pra você não é interessante, cancela.
 187 Lucas: por[que::]
 188 Rui: [ago]ra é:: (.) com certeza (.) ninguém (.) ninguém

e a sequência e o movimento argumentativo como um todo finaliza-se com Rui reformulando a sustentação de sua posição, com o mesmo argumento – “ele esteve acordo. entendeu?”.

Disputa da posição inicial e sustentação do reclamado pela conciliadora e reposicionamento total do reclamado

O Excerto 6, que se inicia na linha 229, é o nosso sexto e último movimento argumentativo, antes do encerramento da audiência, e é aquele em que a conciliadora obtém sucesso definitivo em prol do consumidor. No movimento argumentativo anterior, o quinto, não mostrado aqui (entre as linhas 206 e 228), reclamante e reclamado se enfrentam pela primeira vez. Através de autosseleção, após a insistência de Rui na posição de livre e espontânea adesão ao seguro (“ele esteve acordo. entendeu?”, linha 204), Lucas toma o turno e apresenta sua posição – “<então eu- eu- deu a entender o seguinte: se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me emprestar o dinheiro.” (linhas 214-216), e Rui reformula sua posição, mas apenas invocando o argumento de autoridade e projetando-se como aquele conhecedor da lei – “você chame um gerente, que:: com certeza, a: as as pessoas que estão instruídas a administrar a agência, elas não vão acatar isso.” (linhas 221-223), mas não muda, de fato, de posição.

No sexto movimento, então, a conciliadora toma o turno, na linha 229, e passa, retoricamente, a disputar a posição parcial (de somente cancelamento) do reclamado e sua sustentação, reformulando o que já disse, e ocorre também – e finalmente – o reposicionamento total do reclamado (a devolução total do que já foi pago), também em reformulação (Excerto 6).

Dessa vez, a conciliadora disputa a posição do reclamado, fazendo menção ao relato, reformulando sua descrição do relato, enquadrando-o agora como denúncia, um enquadre legal – “[ago:ra] eu acho que diante da denúncia dele,=” (linha 230), e sus-

tentando-a com as evidências já trazidas (reformulações), aparecendo como novidade a expressão *foi forçado* – “= ele tá aqui confirmando o:- né? (.) o que foi:- que foi forçado lá na hora, o banco deveria (.)” (linhas 231-232). Ana reitera sua posição em defesa do consumidor – “o banco deveria (.) devolver as duas parcelas, (.) °que já foram pagas.°” (linhas 232-233), na forma de uma proposta, sustentada – “=porque:: (.) >ele se sentiu pressionado a fazer.<=” (linha 235), o que, novamente, retoma (reformula, repetindo) o que já foi dito em movimentos argumentativos anteriores.

A resposta de Rui, dessa vez, traduz-se em instruções ao reclamante de ações práticas – “eu vou pedir a você, >pra você fazer o seguinte então.<” (linha 242), intercaladas entre as linhas 243 (“você lembra o nome da pessoa, que fechou o seguro pra você.”) e 261 (“então tá.”) por outras sequências, que procuram identificar os agentes da operação ilegal.

A reformulação de sua posição ocorre em duas etapas. Na primeira, reformula sua posição anterior, reiterando-a, agora introduzindo o agente no banco que executará a ação – “você vai procurar a selma, e vai pedir o cancelamento.” (linhas 261-262), e fornece uma “senha” para possíveis dificuldades que Lucas tenha para cancelar o serviço – ““olha, tive hoje uma audiência com o rui.”” (linhas 264-265). Na segunda parte, ele reformula sua posição anterior e acata a proposta da conciliadora – “o ressarcimento dessas duas parcelas pra você?” (linhas 271-272), mas com condições temporais, com sua justificativa (sustentação) interrompida – “é: >eu não vou garantir agora.< >>porque nós vamo-<<” (linhas 272-273), e condições financeiras – “sem correção nenhuma!” (linha 278).

Considerações finais

Neste estudo piloto pudemos acompanhar a trajetória do processo argumentativo de um caso de venda casada

Excerto 6

229 Ana: [ago:ra] eu acho que diante da denúncia dele,=
230 Rui: [igual-]
231 Ana: = ele tá aqui confirmando o:- né? (.) o que foi:- que foi
232 forçado lá na hora, o banco deveria (.) devolver as duas
233 parcelas, (.) °que já foram pagas.°
234 Rui: tá- =
235 Ana: =porque:: (.) >ele se sentiu pressionado a fazer.<=

Excerto 6. Continuação

236 Rui: =humhum.
 237 (0.2)
 238 Ana: entendeu? ele::- ele adquiriu um produto que ele não queria,
 239
 240 [então] HOUve uma pressão.
 241 Rui: [eu vou]
 242 Rui: eu vou pedir a você, >pra você fazer o seguinte então.< (.)
 243 você lembra o nome da pessoa, que fechou o seguro pra você.
 244
 245 (0.5)
 246 Lucas: (que fechou o segu:ro?)
 247 (0.5)
 248 Rui: não. não seria- desculpa. ((esbarrou em algo)) (.) não seria
 249 ivone. Ivone- tá lá- (é- é lá da mesa de telefone.). >foi
 250 se::lma, foi::-< =
 251 Lucas: =eu- eu conversei com a ivone. =
 252 (0.2)
 253 Rui: =>com a ivone.<=
 254 Lucas: =com a ivo[ne.
 255 Ana: [e depo[is.
 256 Lucas: [foi- foi- ela que falou- >ah: foi ela que
 257 falou que ia fica:r di- difícil.< agora quem fechou o seguro
 258 foi a selma.=
 259 Rui: =a selma.
 260 Lucas: selma é::
 261 Rui: então tá. você vai procurar a selma, e vai pedir o
 262 cancelamento. (.) tá? e:: e o:: (.) >no que ela falar pra
 263 você que não será feito o cancelamento,< aí você vai mandar
 264 ela procurar o rui. (fala) "olha, tive hoje uma audiência
 265 com o rui." >>você vai lá HOJE, tá?<< (porque hoje eu tô lá
 266 o dia inteiro.) (0.2) você vai: >>procurar por ela,<< (.)
 267 pede pra e::la- entrar em contato comigo, (.) >>que eu vou
 268 pedir de imediato,<< o cancelamento disso aí hoje.
 269
 270 (0.2)
 271 Rui é: e quanto ao ressarcimento, o ressarcimento dessas duas
 272 parcelas pra você? (.) é: >eu não vou garantir agora.<
 273 >>porque nós vamo-<< mas nós vamos ressarcir.
 274 (.)
 275 Rui tá? mas eu peço a você um prazo de quinze dias, tá?
 276 (0.2)
 277 Rui >>pra que a gente faça o ressarcimento dessas duas parcelas
 278 pra você?<< (.) sem correção nenhuma↓ (.) foi dois- foi doze
 279 e oitenta e cinco. >nós vamos< °creditar pra você os doze e
 280 oitenta e cinco de duas vezes.°
 281 (.)
 282 Rui TÁ BOM?
 283 (1.2)
 284 Ana: tá certo assim, [lucas. =
 285 Rui: [quer relatar. pode relatar.<eu peço uma
 286 folha por favo:r,

no PROCON, envolvendo um consumidor (de empréstimo bancário) e uma instituição financeira, que “empurrou” para o consumidor um serviço não desejado – um seguro saúde. Mostramos as partes mais importantes desse processo: a posição e sustentação inicial da conciliadora do PROCON (foi venda casada), em prol do consumidor (ela queria o cancelamento do seguro e a devolução do dinheiro já pago), e a posição inicial de negação do ocorrido pelo reclamado (não foi venda casada) e sua sustentação (foi desejo do consumidor), a concordância parcial com a proposta da conciliadora (o cancelamento), até aceitação total da reclamação (devolução total). Pudemos testemunhar um caso que teve um final feliz para o consumidor.

Os participantes mobilizaram um arsenal de recursos (ou estratégias) argumentativos, tais como o reenquadramento do fato sob uma nova luz (foi oferta, e não imposição), o diálogo construído, a formulação extrema (o uso de atenuadores e suavizadores da força de um enunciado), o testemunho (via narrativa), etc. Epistemologicamente, isso tudo foi possível a partir da proposta de trabalho com dados reais de fala-em-interação, analisando os enunciados em sua totalidade, da forma como foram produzidos pelos participantes, e como a eles o interlocutor reagiu, aceitando ou rejeitando as trajetórias dos argumentos propostas. Os participantes de interações legais constroem, sustentam e disputam posições através de sequências de conversa (e de ações) com o outro.

Os excertos analisados permitiram tratar a complexidade da argumentação. Vimos como uma posição foi introduzida, sustentada e depois reformulada, seja para modificação da posição ou para manutenção da mesma posição. O instrumental da teoria interacional da formulação, em conjugação com a teoria da argumentação de base interacional mostrou-se extremamente produtivo, pois pudemos acompanhar melhor as nuances de mudança nos enunciados. Parece-nos que a teoria da formulação instrumentaliza mais a teoria da argumentação em direção à microanálise de dados; e esta, por sua vez, permite compreender melhor os movimentos retóricos da linguagem. Parece-nos que, no contexto do mundo do Direito e das leis, este instrumental de trabalho pode ser de grande valia para os profissionais da área.

Referências

- ARISTÓTELES. 1978. *Tópicos. Os pensadores*. São Paulo, Abril, 518 p.
- AUSTIN, J.L. 1962. *How to do things with words*. Oxford, Oxford University Press, 176 p.
- BERGER, P.; LUCKMAN, T. 1966. *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. New York, Doubleday, 219 p.
- BILMES, J. 2011. Occasioned semantics: a systematic approach to meaning in talk. *Human Studies*, **34**(2):129-153. <http://dx.doi.org/10.1007/s10746-011-9183-z>
- BRENNEIS, D. 1988. Language and disputing. *Annual Review of Anthropology*, **17**:221-237. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.an.17.100188.001253>

- COUPER-KUHLEN, E.; SELTING, M. 2001. Introducing interactional linguistics. In: E. COUPER-KUHLEN; M. SELTING, *Studies in interactional linguistics*. Amsterdam, John Benjamins, p. 1-22. <http://dx.doi.org/10.1075/sidag.10.02cou>
- COX, J.R.; WILLARD, C.A. 1982. Introduction: the field of argumentation. In: J.R. COX; C.A. WILLARD (eds.), *Advances in argumentation theory and research*. Carbondale/Edwardsville, Southern Illinois University Press, p. xii-xlvii. http://dx.doi.org/10.1007/978-1-4471-3307-0_1
- DENZIN, N.K. 1978. *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. New York, Praeger, 368 p.
- DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y. 2006. A disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: N.K. DENZIN; Y. LINCOLN (orgs.), *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. Porto Alegre, Artmed, p. 15-41.
- EEMEREN, F.H. van. 1992. *Argumentation, communication, and fallacies: a pragma-dialectical perspective*. New Jersey, Lawrence Erlbaum, 256 p.
- EEMEREN, F.H. van; GROOTENDORST, R. 1984. *Speech acts in argumentative discussions*. Dordrecht, Foris Publications, 215 p. <http://dx.doi.org/10.1515/9783110846089>
- EEMEREN, F.H. van; GROOTENDORST, R.; HENKEMANS, F.S. 1996. *Fundamentals of argumentation theory: a handbook of historical backgrounds and contemporary developments*. Mahwah, Lawrence Erlbaum, 440 p.
- GAGO, P.C. 2010. A prática de formulação na mediação familiar judicial. In: S. ZYNGIER; V. VIANA (orgs.), *Avaliações & Perspectivas: estudos empíricos em Letras*. Rio de Janeiro, PUBLIT projetos editoriais, p. 185-204.
- GAGO, P.C. 2005. A organização sequencial da conversa. *Calidoscópico*, **3**(2):61-73.
- GAGO, P.C. 2004. Questões de transcrição em Análise da Conversa. *Veredas*, **6**(2):89-113.
- GAGO, P.C.; SANT'ANNA, P.F. 2015. O método da Análise da Conversa no Direito: o viés empírico na mediação familiar judicial via prática de (re)formulação. In: S.B. SILVEIRA; C.S. ABRITTA; A.T. VIEIRA (eds.), *Linguística aplicada em contextos legais*. Jundiaí, São Paulo, Paco Editorial, p. 234-254.
- GARFINKEL, H. 1967. *Studies in ethnomethodology*. Cambridge, Polity Press, 288 p.
- GARFINKEL, H.; SACKS, H. 2012. Sobre estruturas formais de ações práticas. *Revista Veredas*, **16**(2):23-256.
- GIL, A.C. 1999. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo, Atlas, 200 p.
- GOFFMAN, E. 1981. *Forms of Talk*. Philadelphia, University of Pennsylvania Press, 335 p.
- GRIMSHAW, A.D. 1990. *Conflict talk*. Cambridge, Cambridge University Press, 356 p.
- HERITAGE, J. 1985. Analyzing news interviews: aspects of the production of talk for an overhearing audience. In: T. VAN DIJK (ed.), *Handbook of Discourse Analysis*. London, Academic Press, vol. 3, p. 95-117. <http://dx.doi.org/10.1515/semi.1980.30.3-4.245>
- HERITAGE, J.; WATSON, D.R. 1979. Formulations as conversational objects. In: G. PSATHAS (ed.), *Everyday Language*. New York, Irvington Press, p. 123-162.
- HERITAGE, J.; WATSON, D.R. 1980. Aspects of the properties of formulations in natural conversations: Some instances analysed. *Semiotica*, **30**(3/4):245-262.
- JACOBS, S.; JACKSON, J. 1983. Strategy and structure and agency in conversational influence attempts. *Communication Monographs*, **50**:285-304. <http://dx.doi.org/10.1080/03637758309390171>
- KOCH, I.G.V. 1984. *Argumentação e linguagem*. São Paulo, Cortez, 240 p.
- LABOV, W. 1992. *Language inner city*. Philadelphia, University of Pennsylvania Press, 440 p.
- LODER, L.; JUNG, N.M. 2008. *Fala-em-interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica*. São Paulo, Contexto, 168 p.

- OLIVEIRA, A.E. 2010. *A prática discursiva de perguntar em situações de conflito: uma abordagem interacional*. Juiz de Fora, MG. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Juiz de Fora, 154 p.
- OSTERMANN, A.C.; SILVA, C.R. 2009. A formulação em consultas médicas: para além da compreensão mútua entre os interagentes. *Calidoscópio*, 7(2):97-111. <http://dx.doi.org/10.4013/cld.2009.72.02>
- SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.; JEFFERSON, G. 2003. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *Revista Veredas*, 7(1-2):9-73.
- SCHEGLOFF, E. 2007. *Sequence organization in interaction: a primer in conversation analysis*. New York, Cambridge University Press, 300 p. <http://dx.doi.org/10.1017/CBO9780511791208>
- SCHIFFRIN, D. 1987. *Discourse markers*. Cambridge, Cambridge University Press, 384 p. <http://dx.doi.org/10.1017/CBO9780511611841>
- SEARLE, J.R. 1969. *Speech Acts: an essay in the philosophy of language*. Cambridge, Cambridge University Press, 212 p. <http://dx.doi.org/10.1017/CBO9781139173438>
- TOULMIN, S.E. 1958. *The uses of argument*. Cambridge, Cambridge University Press, 262 p.
- VIEIRA, A.T. 2003. *Movimentos argumentativos em uma entrevista televisiva: uma abordagem discursivo-interacional*. Juiz de Fora, Clio Edições Eletrônicas, 99 p.
- VUCHINICH, S. 1990. The sequential organization of closing in verbal family conflict. In: A. GRIMSHAW (ed.), *Conflict talk: Sociolinguistics investigation of arguments in conversation*. Cambridge, Cambridge University Press, p. 118-138.

Submetido: 23/03/2016

Aceito: 29/07/2016

Anexo 1. Convenções de transcrição da Análise da Conversa.

Annex 1. Transcription conventions of Conversation Analysis.

[colchetes]	fala sobreposta.
(0.5)	pausa em décimos de segundo.
(.)	micropausa de menos de dois décimos de segundo
=	contigüidade entre a fala de um mesmo falante ou de dois falantes distintos.
.	descida de entonação.
?	subida de entonação.
,	entonação continua.
? ,	subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação.
:	alongamento de som.
-	auto-interrupção.
<u>sublinhado</u>	acento ou ênfase de volume.
MAIUSCULA	ênfase acentuada.
°	fala mais baixa imediatamente após o sinal.
°palavras°	trecho falado mais baixo.
palavra:	descida entoacional inflexionada.
palavra:	subida entoacional inflexionada.
↑	subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados.
↓	descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos de sublinhado.
>palavras<	fala comprimida ou acelerada.
<palavras>	desaceleração da fala.
<palavras	início acelerado.
hhh	aspirações audíveis.
(h)	aspirações durante a fala.
.hhh	inspiração audível.
(())	comentários do analista.
(palavras)	transcrição duvidosa.
()	transcrição impossível.
th	estalar de língua.
"aspas"	fala reportada/diálogo construído