



## O uso avaliativo de narrativas breves na fala argumentativa dos participantes de uma audiência de conciliação no PROCON

### Alice Silva Muller


Graduanda em Letras pela Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), Brasil.  
Bolsista da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG).


 lice\_vrb@hotmail.com

 [orcid.org/0000-0001-7532-9861](https://orcid.org/0000-0001-7532-9861)

### Amitza Torres Vieira

Docente da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), Brasil.

 amitzatv@yahoo.com.br

 [orcid.org/0000-0002-3641-303X](https://orcid.org/0000-0002-3641-303X)

**Resumo:** Este estudo objetiva investigar o uso avaliativo de micronarrativas na fala argumentativa de participantes de uma audiência de conciliação no PROCON. A metodologia é qualitativa e interpretativa (DENZIN, LINCOLN, 2006) e os dados foram transcritos seguindo o modelo Jefferson (LODER, 2008). Para análise, recorreremos ao aporte teórico sobre micronarrativas (RIESSMAN, 2001; BAMBERG; GEORGAKOPOULOU, 2008; BASTOS, BIAR, 2015), argumentação interacional (SCHIFFRIN, 1987) e avaliação (LINDE, 1997; SHI-XU, 2000). Narrativas breves são histórias curtas, com tópicos específicos, organizadas em torno de personagens, cenários e enredo (RIESSMAN, 2001). As sequências argumentativas foram identificadas conforme Schiffrin (1987), considerando as partes centrais: posição, disputa, sustentação. Para Linde (1997), a avaliação reflete valores sociais no discurso, indicando o que o locutor reproduz e assume. Nas micronarrativas apresentadas, a avaliação acontece em processo inferencial alcançado pela objetividade de fatos culturais (SHI-XU, 2000). Na fala dos participantes, elas atuam na argumentação para desacreditar a posição do outro.

**Palavras-chave:** Micronarrativas. Avaliação. Fala argumentativa. Audiências de conciliação.

**Abstract:** This study aims to investigate the evaluative use of small stories in the argumentative speech of participants in a conciliation hearing in PROCON. The methodology is qualitative and interpretive (DENZIN, LINCOLN, 2006). The data were transcribed following the Jefferson model (LODER, 2008). Small stories are short stories, with specific topics, organized around characters, scenarios and plot (RIESSMAN, 2001). The argumentative sequences were identified by what was exposed by Schiffrin (1987), considering the central parts: position, dispute, support. According to Linde (1997), the evaluation reflects social values in the speech, indicating what the speaker reproduces and assumes. In the small stories presented, the evaluation takes place in an inferential process achieved by the objectivity of cultural facts (SHI-XU, 2000). In the speech of the participants, they act in the argumentation to discredit the position of the other.

**Keywords:** Small stories. Evaluation. Argumentative talk. Conciliation hearings.

## Introdução

As audiências de conciliação no PROCON, órgão de defesa do consumidor, constituem um cenário propício para a fala de conflito<sup>1</sup>, uma vez que representam tentativas preliminares de resolução de disputas acerca de serviços e produtos. Tais audiências envolvem três participantes principais: o consumidor (reclamante), o representante da empresa (reclamado) e um mediador designado pelo PROCON. O reclamante é quem, geralmente, apresenta sua queixa ao PROCON manifestando sua insatisfação pelo serviço prestado ou pelo produto adquirido; o reclamado é o fornecedor de bens e serviços; e o mediador é a pessoa que tenta realizar um acordo entre ambas as partes. Nesses eventos de fala, o conflito de interesses entre o reclamante e o reclamado depende de uma intensa negociação/construção discursiva de “versões sobre os fatos”. Cada uma das partes busca apresentar argumentos que justifiquem o seu ponto de vista e anulem o ponto de vista do outro. Nesse cenário, a linguagem desempenha um papel fundamental na negociação, visto que todo o processo de argumentação é feito por meio dela e, dependendo do poder argumentativo dos participantes, a negociação terá ou não sucesso.

Em uma análise preliminar em dados de audiências no PROCON, identificamos o uso de micronarrativas (RIESSMAN, 2001; BAMBERG, GEORGAKOPOULOU, 2008; BASTOS, BIAR, 2015) na fala argumentativa dos participantes dessas interações. Esse primeiro olhar incitou-nos a questionar: como atuam as narrativas breves na argumentação dos participantes nessa situação de fala de conflito? Tendo em vista a questão levantada, desenvolvemos a presente pesquisa com o foco em uma audiência realizada no PROCON de uma cidade de Minas Gerais.

Estudos argumentativos na vertente discursivo-interacional mostram que as narrativas ocorrem como uma forma de sustentação da posição que está sendo disputada (SCHIFFRIN, 1987). Assim, fatos objetivos são usados para defender a própria posição ou refutar a posição do outro. De acordo com estudo de Shi-Xu (2000) sobre discurso de opinião, os fatos objetivos trazidos ao discurso projetam valores da sociedade que estão sendo avaliados pelo locutor. Linde (1997) também considera que a avaliação reflete valores sociais

---

<sup>1</sup> De acordo com Vuchinich (1990, p. 118), a fala de conflito ocorre quando, ao longo de sucessivos turnos de fala, os participantes opõem suas elocuições e ações.

na estrutura do discurso. Perguntamos, então: as pequenas narrativas que ocorrem na fala dos participantes da audiência selecionada podem ser entendidas como avaliações e refletir o julgamento do outro?

Para o estudo da fala argumentativa dos participantes da audiência aqui investigada, assumimos a abordagem interacional (SCHIFFRIN, 1987). Nessa vertente, entende-se que a argumentação é coconstruída na interação e que o desenho sequencial da fala argumentativa pode mostrar como os participantes usam a fala para atingir seus objetivos comunicativos em situações reais. Para efeito de análise, as sequências argumentativas dos corpora serão identificadas a partir das considerações de Schiffrin (1987) sobre argumentação interacional. Tal discussão engloba as três partes centrais que compõem a atividade argumentativa: posição, disputa e sustentação.

A partir dessa perspectiva, temos como objetivo investigar o uso de narrativas breves na fala argumentativa dos participantes de uma audiência de conciliação. Mais especificamente, pretendemos analisar o uso avaliativo das pequenas narrativas na negociação de pontos de vista na situação de fala investigada.

Esta pesquisa, de base interpretativa e qualitativa (DENZIN; LINCOLN, 2006), pretende contribuir para os estudos sobre avaliação e argumentação dentro de uma perspectiva interacional, analisando o fenômeno avaliativo no contexto de uma interação conflituosa, tal como acontece em audiências de conciliação do PROCON. Outra contribuição deste trabalho é seu potencial de aplicabilidade para a prática dos profissionais desse órgão de defesa do consumidor, que dependem apenas do seu poder argumentativo para gerenciar as negociações e promover o acordo entre as partes.

## **1. O aspecto subjetivo da argumentação**

As obras de Aristóteles sobre argumentação inauguraram um campo de estudos que se formou e se ramificou durante mais de dois milênios, diversificando-se acentuadamente no último século<sup>2</sup>. Para Aristóteles (1978), é

---

2 Há uma considerável variação 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). Aos leitores em busca de uma historiografia das teorias da argumentação, remetemos às exposições de van Eemeren et al. (1996).

a partir da anatomia da forma lógica básica (ou modelo silogístico formal) de premissa e conclusão que é construído todo tipo de raciocínio (ou de argumentação)<sup>3</sup>. Ainda que alicerçada sob tais bases objetivas, a proposta aristotélica envolve também argumentos que parecem essencialmente subjetivos: os argumentos éticos e os patéticos. Os primeiros envolvem o caráter moral (*ethos*) do locutor, cuja atuação inspira confiança (ou não) em seus ouvintes. O *ethos* da fala significa a identificação do falante com normas sociais que sustentam ou rejeitam suas falas. Desse modo, o pensador grego já apontava para a dimensão social das opiniões individuais ao relacionar *ethos* e normatização social. O outro argumento emocional proposto por Aristóteles diz respeito à produção de paixões (*pathos*) como alegria, aflição, amizade, ódio, etc. De acordo com o autor (2012, p. 85), as emoções são as causas que alteram a opinião e os valores dos seres humanos.

Estudos mais contemporâneos vêm observando esse aspecto subjetivo da argumentação, tais como o trabalho de Wegman (1994) e de Gryner (2000). Wegman mostra que a estrutura argumentativa combina três tipos de declarações: (i) preferencial, (ii) avaliativa e (iii) factual. Para a autora, embora a declaração avaliativa ocupe um nóculo intermediário, ela é, na verdade, a conclusão de um processo inferencial à luz de certos fatos que são fornecidos pela declaração factual. No estudo de Gryner (2000), a avaliação expressa a atitude do locutor e vem indicada formalmente por expressões de emoção e avaliação.

Já o estudo socioconstrucionista de Shi-Xu (2000, p. 283) aponta que, embora a opinião possa ser sustentada por uma representação objetiva, que é interpretada como uma posição para os fatos, esse discurso objetivo frequentemente é avaliativo e pode contar como “discurso atitudinal”, isto é, refletir o julgamento moral de alguém.

Nos dados do autor, os fatos, descritos e/ou narrados, atuam na argumentação como um *frame* interpretativo para a opinião em questão. Em outros termos, a opinião é amparada na coletividade cultural como base de realidade. Nesse caso, quando fatos da realidade social são usados para sustentar opiniões, os significados subjetivo e objetivo se tornam fundidos.

---

3 O plano estrutural do argumento pode ser descrito pelo clássico “se F, então P”, terminologia utilizada por Toulmin (1958). Nesse modelo, raciocinamos a partir de fatos (*datum*) ‘F’ e deles chegamos a conclusões ou proposições (*claims*) ‘P’ (TOULMIN, 1958, p. 97-99).

Também na vertente discursivo-interacional de Schiffrin (1987), encontramos referenciada a dimensão subjetiva do discurso argumentativo. As considerações da autora sobre os três componentes da atividade argumentativa – posição, disputa e sustentação – colocam em relevo a subjetividade presente no primeiro componente. A posição é composta por três partes: i) a *ideia*, isto é, as informações descritivas de situações, estados, eventos e ações no mundo; ii) o *compromisso* do falante com aquela ideia; e iii) a *representação*, em outros termos, o estilo adotado pelo falante para apresentar a ideia (SCHIFFRIN, 1987, p. 19). O caráter subjetivo manifesta-se nas duas últimas partes: compromisso e representação. Segundo a autora, nas demonstrações do compromisso em asserções mais complexas, os falantes indicam sua adesão à verdade da ideia restringindo ou intensificando o que dizem. Já a representação de tais ideias pode revelar valores morais e reivindicações de competência e de caráter.

O segundo componente da argumentação, de acordo com Schiffrin (1987), é a disputa, ou o desacordo em relação a uma posição. Os falantes podem orientar sua oposição para qualquer um (ou mais) de seus elementos: um desacordo pode estar centrado na ideia, em seu alinhamento, ou em implicações pessoais e morais do desempenho verbal. A autora destaca que alguns desacordos são obscurecidos porque são apresentados indiretamente ou mitigados por meio de dispositivos de mitigação. Além disso, alguns podem ser definidos somente por referência a um esquema (conhecimento de mundo) que os falantes trazem para a interpretação do discurso – referência a uma informação que vai muito além dos significados de superfície do próprio texto.

O componente final no modelo de Schiffrin (1987) é a sustentação. Segundo a autora, um falante pode sustentar uma posição em qualquer nível em que ela pode ser disputada, por meio de diversos atos de fala, por exemplo, explicando uma ideia ou justificando uma asserção. Esses atos de fala fornecem informação que induz o ouvinte a tirar uma conclusão a respeito da aceitabilidade ou legitimidade da posição. Schiffrin (1987, p. 20) enfatiza que o exame da sustentação em uma argumentação envolve não somente atos de fala, mas também relações inferenciais entre ideias, acrescentando 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 narrativa, a analogia, e o apelo à autoridade podem ser interpretadas como validando uma posição.

A dimensão subjetiva da argumentação é ainda referenciada por Schiffrin (1990) em trabalho que investiga a fala argumentativa da classe média judia dos EUA. Nesse estudo, Schiffrin (1990) mostra que o recontar de uma experiência pode ser usado para sustentar uma opinião ao mesmo tempo objetiva e subjetivamente, já que permite ao falante jogar com fatos que são enquadrados dentro de uma realidade reportada de modo a contextualizar sua própria posição.

Nesse mesmo texto, a autora demonstra também que narrativas conjugadas a opiniões são usadas em argumentação para negociar a verdade de uma posição e a sinceridade de um falante. No entanto, essas duas atividades atuam de diferentes formas: as opiniões sacrificam a verdade absoluta de uma posição em favor da sinceridade do falante; e as narrativas orientam-se tanto para a verdade quanto para a sinceridade da posição. Ou seja, o recontar da experiência pode ser usado para sustentar uma opinião ao mesmo tempo objetiva e subjetivamente, já que permite ao falante jogar com fatos que são enquadrados dentro de uma realidade reportada de modo a/contextualizar sua própria posição.

## 2. Narrativas breves

Os estudos pioneiros sobre as narrativas foram desenvolvidos principalmente em termos de estrutura e características formais (LABOV; WALETZKY, 1967; LABOV, 1972). Gerado em narrativas orais de afro-americanos no bairro do Harlem, em New York<sup>4</sup>, o modelo laboviano proposto para representar os elementos estruturais da narrativa identifica seis constituintes: o *resumo*, que sumariza o que vai ser narrado; a *orientação*, que estabelece quem, onde, quando, o porquê e o quê; a *ação complicadora*, que corresponde à pergunta “e então, o que aconteceu?”; a *avaliação*, que indica por que a história está sendo contada; a *resolução*, que corresponde à

---

4 Nessas interações, os informantes falaram espontaneamente, ou com a ajuda de pequenos encorajamentos do entrevistador, sobre experiências pessoais ou eventos do passado.

pergunta “e finalmente, o que aconteceu?”; e a *coda*, que sinaliza um retorno ao presente (LABOV, 1972, p. 363).

Na abordagem laboviana, a narrativa é definida como uma forma de recapitulação discursiva de experiências passadas a partir de orações sequencialmente articuladas, sendo essa sequência entendida como uma propriedade linguístico-discursiva representativa de uma ordem cronológica dos eventos passados em um postulado mundo real. Esses estudos privilegiam um tipo específico de narrativa, em particular os relatos longos, relativamente ininterruptos e conduzidos por eventos passados ou pela história de vida de alguém (GEORGAKOPOULOU, 2015).

Estudos contemporâneos da narrativa, por outro lado, vêm ampliando o trabalho pioneiro de Labov, expandindo suas definições formais e passando a incluir a análise de segmentos não-canônicos (BAMBERG; GEORGAKOPOULOU, 2008). Além disso, pesquisas vêm demonstrando que contextos diferentes daquele investigado por Labov geram narrativas distintas da forma canônica (BAMBERG, GEORGAKOPOULOU, 2008; BASTOS, 2008; GEORGAKOPOULOU, 2016).

Ao discutir o conceito de *replay*, quando um narrador reproduz a cena de uma experiência passada, Goffman (1974) já apontara para o pouco interesse dos linguistas na análise de histórias de uma sentença, contadas para pessoas no curso de atividades, sem a atenção especial dos ouvintes. Goffman (1974, p. 504) destaca que, assim como as histórias longas são exemplos de experiências de *replay*, as narrativas curtas também o são.

No deslocamento do foco analítico das narrativas longas para o interesse por narrativas breves nas mais diversas situações da vida social, houve influências da sociolinguística, da psicologia narrativa e da sociologia (GEORGAKOPOULOU, 2016). A autora acrescenta que o estudo das micronarrativas atraiu *insights* especialmente da Análise da Conversa, abordagem que visualiza as narrativas como fala-em-interação coconstruída em atividades sequenciais.

Nessa perspectiva, o termo “small stories” é empregado para abarcar uma gama de atividades narrativas, tais como relatos de ações rotineiras, histórias hipotéticas (imaginadas ou projetadas para o futuro), e outros tipos de “small stories” (BAMBERG, GEORGAKOPOULOU, 2008; BASTOS, 2008; GEORGAKOPOULOU, 2016).

As narrativas breves são “histórias curtas, com tópicos específicos, organizadas em torno de personagens, cenários e de um enredo” (RIESSMAN, 2001, p. 697). Em nossos dados, há narrativas breves que se aproximam mais e outras menos do modelo laboviano. O que as diferencia do canônico é serem curtas, ou muito curtas. Os participantes as introduzem durante as sequências argumentativas, quando as partes buscam atribuir a responsabilidade uns aos outros. Em nosso trabalho, seguimos Bastos (2008), que, inspirada na proposta laboviana clássica, considera como critério mínimo para identificação das narrativas os segmentos de fala com pelo menos dois eventos em sequência temporal, sendo que tais eventos não precisam estar necessariamente no passado, nem articulados sintaticamente em orações independentes, com verbos de ação no passado. Nos termos de Georgakoupoulou (2016, p. 267), as micronarrativas envolvem histórias que apresentam fragmentação, excedem os limites de um único ato de fala e resistem a uma categorização de começo, meio e fim. Assim, considera-se como uma micronarrativa o exemplo seguinte, extraído de Bastos (2008, p. 79)<sup>5</sup>.

(1) “hoje foi brabo” Rute eh::: não, é menino demais da conta, nossa ... hoje foi brabo. tava dizendo pra Lili que as duas famílias que tiveram ontem aqui me- eu sei que hoje de noite eu vou pensar, eu tenho horror quando eu vou pra cama ( ) mas, enfim olha só gente, eh::: a primeira coisa da pauta de hoje ...”

Com o foco em nossos dados, entendemos, assim como Bamberg e Georgakoupoulou (2008), que narrativas não são apenas ferramentas para refletir sobre trechos da vida, mas meios construtivos e funcionais para a criação de personagens no espaço e no tempo, que, por sua vez, são instrumentais para a criação de posições na fala-em-interação. Os autores mostram que os participantes de uma situação de fala realizam um trabalho retórico por meio da narração de histórias: eles apresentam argumentos, contestam pontos de vista de seus interlocutores e sintonizam suas narrativas para propósitos locais e interpessoais. Narrativas, na abordagem aqui assumida, são aspectos do uso situado da linguagem.

---

5 Bastos (2008) estuda a construção do sofrimento de profissionais de saúde, tomando por base as narrativas produzidas em reuniões de trabalho.



### 3. Metodologia

O método de análise deste estudo é qualitativo e interpretativo (DENZIN, LINCOLN, 2006). Alinhamo-nos ao pensamento de que o fazer científico é uma prática localmente situada, que dá visibilidade ao mundo, por meio de um conjunto de práticas materiais e interpretativas (2006, p. 17), enfocando o que se destaca na vida social.

Nessa abordagem, qualitativo diz respeito ao fato de os processos e significados não serem medidos por quantidade ou frequência, mas compreendidos no contexto em que esses dados foram gerados. Denzin e Lincoln (2006) apontam como objetivo central da pesquisa qualitativa elucidar como as pessoas envolvidas em uma interação constroem sentido no contexto real experienciado em cenários naturais.

No caso da linguagem, ao ser investigada em seu contexto de uso real, o estudo volta-se para a compreensão da maneira como os recursos linguísticos são mobilizados para se atingirem os objetivos comunicativos. Para tanto, busca-se observar as negociações e coconstruções de sentido estabelecidas ao longo dos encontros interacionais.

Trabalhamos com dados empíricos gerados em uma audiência de conciliação no PROCON de uma cidade da Zona da Mata de Minas Gerais<sup>6</sup>. O PROCON é um órgão pautado nas diretrizes do Código de Defesa do Consumidor, de acordo com a Lei nº 8.078. É composto por consumidores, ou reclamantes, e por fornecedores de bens e serviços, ou reclamados. O órgão tem como funções esclarecer problemas relacionados ao consumo de produtos e serviços e atuar como conciliador entre as partes em situações de conflito. As audiências nesse órgão não exigem a presença de um advogado. As partes advogam em causa própria, com a ajuda de um conciliador, que as auxilia na tentativa de produção de um acordo. Como o PROCOM não tem poder decisório nem força legal para obrigar as partes a assumir comprometimento legal, os casos não resolvidos são encaminhados para os juizados especiais ou para a justiça comum.

---

6 A audiência selecionada para análise neste artigo pertence ao acervo do projeto “O papel da avaliação na argumentação em situações de conflito”, pesquisa que se beneficia de parecer de aprovação do protocolo de pesquisa por um comitê de ética (nº CAAE: 00620912.0.0000.5147, aprovado em 13/12/2012).

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.

Os dados encontram-se digitalizados e foram transcritos de acordo com o modelo Jefferson<sup>7</sup> (LODER, 2008), sistema padronizado de convenções de transcrição de fala naturalística, desenvolvido por Gail Jefferson e atualmente empregado por analistas da conversa em todo o mundo. Uma transcrição seguindo esse modelo procura registrar as elocuições dos participantes tal como foram produzidas (não negligenciando fenômenos como auto-interrupções, ocorrência de itens não-lexicais, risos, etc.) e procurando também indicar marcações gerais de entonação (aumento no volume da voz, fala acelerada, etc.). Em respeito à ética, todos os nomes de pessoas, lugares, instituições ou quaisquer outros nomes que sirvam de identificação foram trocados por nomes fictícios.

Numa primeira fase da pesquisa, tomamos como *corpus* a transcrição de vinte e três audiências, procurando selecionar aquelas em que ocorressem micronarrativas. Para efeito de análise, as narrativas breves foram identificadas como segmentos de fala com pelo menos dois eventos em sequência temporal. Essa análise preliminar nos permitiu identificar a ocorrência de vinte e três narrativas breves em seis das audiências, sendo estas selecionadas para a segunda etapa de nossa investigação. Nessa fase, foram identificadas as sequências de argumentação presentes na fala dos participantes das audiências selecionadas. Esse mapeamento foi feito a partir das categorias propostas por Schiffrin (1987) – posição, disputa e sustentação – e nos possibilitou, além de identificar os componentes da argumentação naquele contexto, observar que o *lócus* de ocorrência das narrativas breves na

---

7 As convenções utilizadas neste estudo para a transcrição dos dados de fala naturalística encontram-se no Anexo A.

estrutura argumentativa da fala dos participantes das seis audiências investigadas é a sustentação, o lugar em que se apresentam as provas para defender a posição.

Na terceira etapa da pesquisa, foram selecionadas as narrativas breves com ocorrência nas sequências argumentativas em que os participantes avaliavam implicitamente o outro ou a si próprio. Como duas das audiências apresentavam maior ocorrência de micronarrativas com essa característica, foram selecionados doze excertos para o refinamento da análise, quatro da audiência “Rui pedreiro” e oito da audiência “Super Gesso”. Para o presente estudo, foi selecionada a audiência “Super Gesso” por sua riqueza em micronarrativas usadas como sustentação da posição (SCHIFFRIN, 1987).

A audiência escolhida envolve a prestação de serviço de dois profissionais (pedreiros) contratados para a colocação de gesso na casa de Sandra. A reclamante afirma que, devido à má qualidade do trabalho, preferiu interromper a obra. Como já pagara a quantia de mil reais, metade do valor acordado, ela quer que os reclamados, Rui e Ivo, executem o serviço até completar o valor recebido por eles, ou então devolvam parte do dinheiro, pois, de acordo com ela, o serviço realizado é inferior ao valor já pago.

Por outro lado, os reclamados contestam a reclamação de Sandra e defendem que os problemas em relação à obra aconteceram devido a questões técnicas do projeto e ao fato de o marido da reclamante ter paralisado a obra. Eles afirmam também que não têm como devolver o dinheiro, pois o material e a mão de obra empregados já somam os mil reais pagos até o momento. Eles se dispõem a terminar a obra desde que Sandra pague o valor restante, dois mil reais.

Participam dessa audiência, denominada “Super Gesso”, a conciliadora, Flávia, a reclamante, Sandra, e os reclamados, Rui e Ivo.

#### **4. Análise de dados**

A audiência “Super Gesso” apresenta oito ocorrências de pequenas narrativas. Mas, como não é possível mostrarmos todas, pois ultrapassa o escopo do trabalho, apresentamos um total de cinco excertos que mostram o uso de narrativas breves na fala dos participantes desta audiência. As micronarrativas usadas como sustentação na argumentação dos participantes

ocorreram preferencialmente na fase “atribuição de responsabilidade” (OLIVEIRA, 2010), quando as partes procuram imputar a responsabilidade uns aos outros. Mas foram também encontradas narrativas na primeira fase “enquadre legal da reclamação”, quando são relatadas as versões dos fatos de cada uma das partes, como veremos nos excertos 1 e 2.

#### Quadro 1 - Excerto 1

56	Rui	=só que nem valor, ela falou m- mil reais, nós não executamos o
57		serviço, nós fechamos um serviço de dois mil reais. não tem
58		discriminação do que é mil que deixa de ser mil. nós temos um
59		valor, dois mil. a gente conclui. agora, só que tem como a gente
60		vai receber se ela quer que a gente conclui,(o.2) ta entendendo?
61		((trecho incompreensível e impossível de identificar o falante))
62	Sandra	Flávia, o negócio é o seguinte, <b>desde o início começou-se o</b>
63		<b>serviço eles trabalhavam três dias e só iam pra receber dinheiro</b>
64		<b>no meu serviço.</b> isso aconteceu ( ). eu já até coloquei pra você.
65		sendo que esses detalhes se vai por vidro ou não, <u>depois</u> o- o
66		Carlos conversou com o Lucas e falou, conversou com o cara do
67		vidro e falou, a gente não tem condição de pôr vidro agora, aí o
68		cara do vidro falou olha, vocês mandam fazer o acabamento que tem
69		que ser feito depois a gente <u>quando</u> você puder você encaixam o
70		vidro. ficou feito isso. <u>sóque</u> , o serviço todo deu três partes
71		foram feitas; foram três ( ),(.) mas assim, onde vai entrar
72		iluminação que esta:va no projeto, isso aí não foi mexido.=
73	Rui	=cadê o projeto?

Fonte: Elaboração própria.

Logo após o reclamado expor sua versão, a reclamante inicia a refutação ao turno de Rui com uma micronarrativa (linhas 62-64) que traz dois fatos objetivos – os reclamados trabalhavam três dias e iam receber. Entretanto, esses fatos são acompanhados por marcas linguísticas que mostram uma avaliação negativa sobre os reclamados. A marcação temporal “desde o início” (linha 62) indica que, durante todo o tempo em que eles estavam prestando serviço, os fatos narrados ocorreram, ou seja, era um evento recorrente e característico. O uso do operador argumentativo “só”<sup>8</sup> em “só iam pra receber dinheiro” (linha 63) introduz o pressuposto de que os reclamados não trabalhavam e se orienta para a afirmação de que queriam receber sem ter trabalhado o suficiente para isso.

<sup>8</sup> Conforme Koch (2007).

A narrativa breve da reclamante também aponta que os reclamados iam ao trabalho dela, local que não é considerado adequado, na cultura brasileira, para se fazer uma cobrança<sup>9</sup>. A reclamante usa a expressão que indica recorrência (isso aconteceu duas vezes, linha 73) para tornar mais relevante essa questão. O comportamento dos reclamados descrito pela reclamante foge às normas sociais ou institucionais e projeta avaliações negativas sobre o outro (SHI-XU, 2000). Essa sustentação por meio de micronarrativa avaliativa contribui para defender a posição da reclamante de interromper o trabalho e renegociar o valor contratado.

No excerto seguinte, observa-se outra micronarrativa usada por Sandra na continuidade de sua exposição sobre os fatos, ainda na primeira fase da audiência “enquadre legal da reclamação”.

**Quadro 2 - Excerto 2**

98	Sandra	a cozinha, o forro que ele colocou eu preciso dar três mãos de
99		massa (.) [pra tirar as imperfeições]
100	Rui	[nãonãonãonão]
101		((incompreensível))
102	Sandra	três mãos de massa, você coloca o gesso já é um serviço caro ,
103		pra diminuir a despesa de massa, todo o meu teto que ele colocou
104		forro liso eu preciso de três mãos de MAssa. <b>os três pintores que</b>
105		<b>foram lá falaram “nós temos que dar três mãos de massa pra tirar</b>
106		<b>a imperfeição”, por que o tempointeiro é tudo trincado.</b> as placas
107		todas, você vê o que ( ) você vê as trincas, as falhas, as
108		faltas. é tudo uma <b>porqueira</b> , uma porqueira.isso aqui é uma só.
109		só pra você vê ó. isso aqui foi olha- tudo quebrado as beiradas.
110		tudo quebrado. a minha sala está assim. (0.2)
111		[isso aqui é minha sala ó.]
112	Rui	[deixa eu falar um negócio pra] você Dá licença, deixa eu
113		justificar,
114		[ deixa eu justificar ]

**Fonte:** Elaboração própria.

O uso do discurso reportado na narrativa breve (linhas 104-106) colabora na sustentação da reclamante, pois atua como um argumento de autoridade: a

<sup>9</sup> Em alguns casos, pode até incidir como crime de acordo com o Código de Defesa do Consumidor. Em seu artigo 71 proíbe utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer.

fala dos três pintores é trazida ao discurso para avaliar o serviço dos pedreiros como mal feito. Em outros termos, a opinião subjetiva de Sandra sobre o serviço dos pedreiros é apresentada como realidade objetiva por meio do discurso reportado dos pintores. Se outros profissionais relataram que a parede necessitava de três mãos de massa para tirar as imperfeições, significa que a execução da obra não estava de acordo com o esperado. O trabalho dos reclamados é, portanto, caracterizado como “mal feito” e “descuidado”, sem que se faça necessário atribuir-lhe tais características diretamente.

Em contraponto ao discurso de Sandra, os reclamados também apresentam micronarrativas das quais pode ser inferida uma avaliação negativa da reclamante, como pode ser observado no excerto seguinte. A partir do excerto 3, as narrativas breves ocorrem na fase “atribuição de responsabilidade” da audiência, quando as partes procuram se eximir da culpa pelo ocorrido.

**Quadro 3 - Excerto 3**

268	Ana	espera aí gente! não vamos fi[ca:r tentando agredir um ao outro
269		não]
270	Rui	[agora, criou um, criou um impasse aí,] sabe por causa de
271		quê? <b>porque o esposo dela na época,(.) cê falou pra ele que era</b>
272		<b>mil e quinhentos pro seu esposo. quando ele me perguntou e era</b>
273		<b>dois mi:l, ele virou e falou olha, isso aí tá errado.(o.2) eu</b>
274		<b>tive que falar pro seu esposo que era dois mil=</b>
275	Sandra	=bom [mas isso é meu edele issoé meu e dele]
276	Rui	[você falou fala com ele que é mil e quinhentos]=
277	Sandra	=quem está pagando sou eu.=

Fonte: Elaboração própria

Em sua narrativa (linhas 271-274), Rui reporta a fala do esposo de Sandra, demonstrando que ela escondera o valor real do orçamento da obra, implicando uma avaliação negativa sobre o caráter da reclamante. A modalidade epistêmica do verbo “ter” em “eu tive que falar pro seu esposo que era dois mil” (linha 274) mostra a situação de constrangimento de Rui ao ser questionado pelo esposo de Sandra, pois, se ele não tivesse falado a verdade, poderia ser considerado mentiroso. Logo, ao mesmo tempo em que Rui avalia a reclamante como uma pessoa mentirosa, ele evidencia como a

atitude de Sandra o colocou em uma situação complicada. Percebe-se, então, que essa micronarrativa cumpre a função de avaliar duplamente a reclamante: como não digna de confiança e como quem criou uma situação constrangedora para o trabalhador e para seu próprio marido. Essa narrativa breve atua na sustentação da posição dos reclamados: continuar o serviço com o preço combinado, visto que quem interrompeu o trabalho foi a reclamante, o que causou as posteriores imperfeições.

Na continuidade da audiência, Sandra faz uso de mais uma narrativa breve, orientada agora para o outro reclamado, Ivo, como pode ser observado no excerto 4.

**Quadro 4 - Excerto 4**

450 451	Sandra	[eu <u>marquei</u> ] com o Ivo [várias vezes para o projeto do Vidro; o proje- o cara fez o projeto do vidro.]
452 453	Rui	[não esquece isso, esquece isso, °esquece isso↓]
454 455 456	Sandra	[°eu ° <b>liguei pra ele quinhentas vezes, eu liguei pra ele nove horas da manhã ele achou ruim porque a gente estava acordando ele</b> ]
457	Rui	[que eu- que eu que eu indiquei. (1.5)nã::o eu indiquei.]
458	Ivo	[eu fui Sandra, eu fui Sandra, eu fui:]
459	Sandra	[ <b>eu li- ele falou assim [“eu ligo assim que eu acordar”]</b> ]
460 461	Rui	[nós não vamos entrar em acordo não↓]=
462	Ivo	=não vai não.=
463	Rui	=[vai não. ]
464 465 466 467 468	Sandra	[°eu falei° “ <b>tá</b> ”], de:z, onze, meio dia eu pegava no serviço meio dia deu duas horas eu liguei pra ele já ninguém °atendia. eu fiquei de <u>buscareu</u> falei eu te pe:go pra ficar mais fácil perto do Brotas eu tenho que ir pra BONATEL, eu te pego, eu fiq- eu perdi o sábado <u>inte:iro</u> isso uma das vezes.=
469	Rui	=°mas aí não↓=
470 471	Sandra	=espera:ndo ele, com negócio do <u>vidro</u> [pra poder ir °lá cortar] e °acabar↓
472	Rui	[( )°compromisso↓ ]
473	Ivo	[olha só]

Fonte: Elaboração própria.

Em momento de conflito na audiência, a narrativa de Sandra (linhas 454-456) é construída em fala sobreposta a dos reclamados. Ela usa a hipérbole “quinhentas vezes” para enfatizar que ligou para Ivo várias vezes e que,

mesmo assim, ele não atendia. E, quando atendeu, às nove da manhã, mostrou-se incomodado com a ligação. É culturalmente compreendido no senso comum que nove horas da manhã é um horário tarde para um trabalhador acordar. Por meio dessa micronarrativa, a reclamante avalia o reclamado como sem compromisso e preguiçoso.

Após a interrupção de sua fala pelos turnos sobrepostos de Rui (linha 457) e de Ivo (458), Sandra continua sua narrativa, fazendo uso de discurso reportado (linha 459) para mostrar a falta de compromisso do segundo reclamado. Depois de novos turnos de fala sobreposta (linhas 460-463) que evidenciam o conflito, a reclamante consegue retomar sua narrativa na linha 464. Os fatos narrados – Ivo não telefonara para Sandra, como combinado, e não retornara sua ligação – mostram a falta de compromisso do reclamado.

Também é possível perceber uma autoavaliação nessa pequena narrativa de Sandra, que é representada como uma pessoa boa e prestativa “eu fiquei de buscar eu falei eu te pe:go pra ficar mais fácil” (linha 466). Observa-se que, assim como no excerto 3, também essa micronarrativa, agora usada como sustentação da posição da reclamante, funciona como uma dupla avaliação: Sandra se mostra como solícita e eficiente, enquanto o reclamante é apresentado como preguiçoso e descompromissado.

Na sequência da audiência, a construção do perfil dos reclamados como indolentes e sem responsabilidade é retomada pela reclamante em outra narrativa breve, como pode ser visto no excerto 5.

#### Quadro 5 - Excerto 5

742	Flávia	[tá: então resumindo você não quer que eles terminem].
743	Sandra:	<b>o- o meu esposo falou assim, “gente não é possível eles só vêm</b>
744		<b>aqui pra trabalhar na hora de receber”. ele falou assim- aí( ) ( )</b>
745		<b>um tempão. quando já ia vencer o outro-, a outra mensalidade, a</b>
746		<b>outra prestação, eles apareceram. a gente falou “não quero”.</b>
747		ele está no direito dele porque, igual, eu estou falando, você
748		trabalhar e e receber mil reais, você <u>ganhar</u> mil reais é muito
749		difícil. você imagina se eu fosse assalariada. pra- pra- ( )
750		entendeu? é muito dinheiro PRA NADA, PRA NADA. tanto é que ele
751		falou “EU NÃO QUERO mais mexer com esse pessoal”, só que o
752		dinheiro foi meu, eu estou me sentindo prejudicada. eu sei o que
753		que é trabalhar pra ganhar mil reais ( ) ( ) ( ) <u>que isso!</u>
754	Bruna:	você então não confia no serviço deles=
755	Luzia:	de jeito nenhum=



**Fonte:** Elaboração própria.

O excerto 5 mostra a continuação da fase da audiência “enquadre legal da reclamação”. Nessa sequência, Sandra retoma a mesma narrativa do excerto 1, mas agora os fatos, prefaciados por uma expressão avaliativa (“gente não é possível”, linha 743), são trazidos ao discurso por meio da fala reportada do marido (“eles só vêm aqui pra trabalhar na hora de receber”, linhas 743-744). Assim, o testemunho do marido contribui para construir a imagem negativa dos pedreiros. Também são acrescentadas novas informações (“quando já ia vencer o outro-, a outra mensalidade, a outra prestação, eles apareceram”, linhas 745-746) para justificar a ruptura do contrato (“a gente falou ‘não quero’”, linha 746). A micronarrativa atua como sustentação da posição de Sandra – os reclamados devem realizar o serviço pelo qual receberam –, pois mostra a falta de compromisso de Rui e Ivo.

### **Considerações finais**

Este estudo identificou o uso avaliativo de micronarrativas (RIESSMAN, 2001; BAMBERG, GEORGAKOPOULOU, 2008; BASTOS, BIAR, 2015), em situação de fala argumentativa em uma audiência de conciliação no PROCON. Na estrutura da argumentação (SCHIFFRIN, 1987), essas pequenas histórias atuaram como sustentação das posições dos participantes e, ao mesmo tempo, contaram como avaliações. Por meio das narrativas breves, a reclamante projetava os reclamados como maus profissionais, enquanto reivindicava para si uma imagem de vítima. Por outro lado, as micronarrativas dos reclamados procuraram desconstruir a imagem negativa imputada a eles pela reclamante, a quem foi projetada a identidade de cliente mentirosa.

Assim, na fala dos participantes desta audiência no PROCON, as micronarrativas mostram avaliações negativas sobre o outro (SHI-XU, 2000), atuando na argumentação com o intuito de desacreditar a posição do oponente. Elas serviram como recurso argumentativo direcionado a propósitos interacionais específicos: ora para atribuir uma imagem negativa ao opositor; ora para reivindicar uma imagem positiva para si. Usadas como estratégia argumentativa, as narrativas breves na fala argumentativa dos participantes da audiência “Super Gesso” caracterizam o outro sem

necessidade de trazer ao discurso marcas de subjetividade. Contudo, ressaltamos que os resultados desta pesquisa têm caráter descritivo, sendo válidos tão e somente para este contexto específico, havendo necessidade de ser comprovado em outras audiências do gênero.

### Referências

ARISTÓTELES. **Tópicos**: dos argumentos sofísticos. Tradução: Leonel Vallandro e Gerd Bornheim. São Paulo: Abril, 1978.

ARISTÓTELES. **Retórica**. Tradução: Manuel Alexandre Júnior, Paulo Farmhouse Alberto e Abel do Nascimento Pena. São Paulo: Martins Fontes, 2012.

BAMBERG, Michael; GEORGAKOPOULOU, Alexandra. Small stories as a new perspective in narrative and identity analysis. **Text & Talk**, v. 29, n. 3, p. 377-396, 2008.

BASTOS, Líliliana Cabral. Contando estórias em contextos espontâneos e institucionais – uma introdução ao estudo da narrativa. **Calidoscópico**, v. 3, n. 2, p. 74-87, 2005.

BASTOS, Líliliana Cabral. Diante do sofrimento do outro – narrativas de profissionais de saúde em reuniões de trabalho. **Calidoscópico**, v. 6, n. 2, p. 76-85, 2008.

BASTOS, Líliliana Cabral; BIAR, Liana. Análise de narrativa e práticas de entendimento da vida social. **DELTA – Documentação e Estudos em Linguística Teórica e Aplicada**, v. 31, p. 97-126, 2015.

DENZIN, Norman; LINCOLN, Yvonna. Introduction: the discipline and practice of qualitative research. In: \_\_\_\_\_ (ed.). **The SAGE handbook of qualitative research**. 3. ed. California: Sage publications, 2006.

GEORGAKOPOULOU, Alexandra. Between narrative analysis and narrative inquiry: the long story of small stories research. In: DE FINA, Anna; GEORGAKOPOULOU, Alexandra. **Handbook of narrative analysis**. Malden: Wiley, 2015.

GEORGAKOPOULOU, Alexandra. Small stories research: a narrative paradigm for the analysis of social media. In: SLOAN, Luke; QUAN-HAASE, Anabel. **The SAGE handbook of social media research methods**. Nova York: SAGE, 2016. p. 266-281.

GRYNER, Helena. A sequência argumentativa: estrutura e funções. **Veredas - Revista de estudos linguísticos**, v. 4, n. 2, p. 97-112, 2000.

KOCH, Ingedore Villaça. **A inter-ação pela linguagem**. 10. ed. São Paulo: Contexto, 2007.

LABOV, William. **Language in the inner city**: studies in the black English vernacular. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1972.

LABOV, William; WALETZKI, Joshua. Narratives analysis: oral versions of personal experiences. In: HELM, J. (ed.). **Essays on the verbal and visual art**. Washington: University of Washington Press, 1967. p. 12-44.

LINDE, Charlotte. Evaluation as linguistic structure and social practice. In: GUNNARSSON, Britt-Louise; LINELL, Per; NORDBERG, Bengt (org.). **The construction of professional discourse**. London: Longman, 1997. p. 151-172.

LODER, Letícia Ludwig. O modelo Jefferson de transcrição. In: LODER, Letícia Ludwig; JUNG, Neiva Maria. **Fala-em-interação social**: introdução à Análise da Conversa Etnometodológica. Campinas: Mercado de Letras, 2008. p. 127-160.

OLIVEIRA, Anna Eliza. **A prática discursiva de perguntar em situações de conflito**: uma abordagem interacional. 2010. 154p. Dissertação (Mestrado em Linguística). Universidade Federal de Juiz de Fora.

RIESSMAN, Catherine Kohler. Analysis of personal narratives. In: GUBRIUM, Jaber; HOLSTEIN, James (org.). **The handbook of interview research**. Oaks: SAGE, 2001. p. 695-710.

SCHIFFRIN, Deborah. **Discourse markers**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

SHI-XU. Opinion discourse: investigating the paradoxical nature of the text and talk of opinions. **Research on Language and Social Interaction**, v. 33, n. 3, 2000, p. 263-289.

TOULMIN, Stephen. E. **The uses of argument**. Cambridge: Cambridge University Press, 1958.

Van EEMEREN, Frans; GROOTENDORST, Rob. **Fundamentals of argumentation theory**: a handbook of historical backgrounds an contemporary developments. Mahwah: Lawrence Erlbaum, 1996.

VUCHINICH, Samuel. The sequential organization of closing in verbal family conflict. In: GRIMSHAW, Allen (ed.). **Conflict talk**: sociolinguistics investigation of arguments in conversation. Cambridge, Cambridge University Press: 1990. p. 118-138.

WEGMAN, Cornelis. Factual argumentation in private opinions: Effects of rhetorical context and involvement. **Text**, v. 14, n. 2, 1994, p. 287-312.

## Anexo A: Convenções de Transcrição

. (ponto final)

Entonação descendente

? (ponto de interrogação)	Entonação ascendente
, (vírgula)	Entonação de continuidade
?, (ponto de interrogação e vírgula)	Subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação
- (hífen)	Marca de corte abrupto
:: (dois pontos)	Prolongamento do som
<u>Sublinhado</u> (letra, sílaba ou palavra)	Sílaba ou palavra enfatizada
PALAVRA (maiúsculas)	Fala em volume alto
°palavra° (sinais de graus)	Fala em voz baixa
° (sinal de grau)	Fala mais baixa imediatamente após o sinal
Palavra: (sublinhado de uma letra, sílaba ou palavra e dois pontos)	Descida entoacional inflexionada
Palavra: (dois pontos sublinhados)	Subida entoacional inflexionada
↑ (seta com indicação para cima)	Subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados
↓ (seta com indicação para baixo)	Descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos
palavra(sinais de maior e menor do que)	Fala acelerada
palavra(sinais de menor e maior do que)	Fala desacelerada
palavra (sinal de menor do que)	Início acelerado
[palavra] (colchetes)	Fala simultânea ou sobreposta
= (sinais de igual)	Elocuções contíguas
(2,4) (números entre parênteses)	Medida de silêncio (em segundos e décimos de segundos)
(.) (ponto entre parênteses)	Micropausa, até 2/10 de segundo
() (parênteses vazio)	Segmento de fala que não pôde ser transcrito
(palavra) (segmento de fala entre parênteses)	Transcrição duvidosa
(( tosse )) (parênteses duplo)	Descrição de atividade não vocálica
“trecho”	Trecho narrado por qualquer um dos participantes

Fonte: Elaboração própria adaptada de Loder (2008).

### Forma de citação sugerida conforme ABNT

MULLER, Alice Silva; VIEIRA, Amitza Torres. O uso avaliativo de narrativas breves na fala argumentativa dos participantes de uma audiência de conciliação no PROCON. **EID&A – Revista Eletrônica de Estudos Integrados em Discurso e Argumentação**, Ilhéus, n. 20, v. 2, p. 29-48, ago. 2020. <http://dx.doi.org/10.47369/eidea-20-2-2720>.