

Artigo / Article

Audiências de conciliação: determinações legais e interação

Conciliation Hearing: Legal Framework and Interaction

Marise Adriana Mamede Galvão* 

marisemamede@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-2690-0966>

Anderson Souza da Silva Lanzillo** 

adv.andersonss@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-1737-9307>

Resumo

Este estudo é uma reflexão direcionada à interação em audiências de conciliação realizadas em um Fórum Cível no Estado do Rio Grande do Norte. Buscamos discutir algumas dimensões dessas audiências, guiados pelo que define a legislação (Código de Processo Civil e Lei dos Juizados Especiais), observando de que forma as regulações normativas influenciam os aspectos linguístico-discursivos. Nesse sentido, privilegamos as evidências da organização geral da interação e as escolhas lexicais que permeiam as audiências, do ponto de vista da Conversação Institucional. Seguimos a orientação da Análise da Conversação para a construção do corpus de investigação, constituído por duas audiências de conciliação gravadas em vídeo e transcritas conforme o sistema adotado pelos estudos de textos orais. A análise dos dados das audiências nos possibilitou reconhecer algumas regularidades na interação, marcadas pelo que é definido institucionalmente, haja vista o cumprimento de leis e orientações que se manifestam no plano linguístico-discursivo, a partir do léxico identificado nos dados da presente pesquisa.

Palavras-chave: Interação; Conversação institucional; Organização geral; Escolha lexical; Vocabulário profissional.

Abstract

This study is a reflection concerning the interaction in conciliation hearings held in a Civil Forum in the State of Rio Grande do Norte. We discuss some dimensions of those hearings, guided by what defines the legislation (CPC and the Law of Special Courts), observing how the normative regulations influence the linguistic-discursive aspects. Thus, we privilege the evidences of the overall structural organization of the interaction and the lexical choices

* Professora doutora da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, Natal, RN, Brasil.

** Professor doutor da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, Natal, RN, Brasil.

that permeate the hearings, from the point of view of the Institutional Talk. We followed the Conversation Analysis orientation for the construction of the investigation corpus, consisting of two conciliation hearings, recorded on video and transcribed according to the system adopted by the studies of oral texts. The analysis of the audience data allowed us to recognize some consistency in the interaction, marked by what is institutionally defined, given the compliance with laws and guidelines that are embodied in the linguistic-discursive level, based on the lexicon identified in this research data.

Keywords: Interaction; Institutional talk; Overall Structural Organization; Lexical Choice; Professional Vocabulary.

Introdução

O objetivo deste trabalho é analisar a interação em audiências de conciliação, com relação a aspectos constitutivos do evento instituído oralmente e a evidências linguístico-discursivas materializadas em cada uma de suas etapas ou fases, com base nos dados coletados. Inicialmente, na seção 1, focalizamos a legislação brasileira (Código de Processo Civil e Lei dos Juizados Especiais) que regulamenta as audiências de conciliação, a partir de trabalhos e manuais que definem conceitualmente e fornecem orientações e boas práticas com relação a essas audiências. Em segundo lugar, na seção 2, detemo-nos nos estudos da interação face a face, privilegiando a conversação no âmbito institucional, a partir das discussões de Heritage (2005, 2013), Garcia (2013), Kerbrat-Orecchioni (2006), além dos estudos de Carapinha (2018). Assim sendo, as ideias desses autores nos fornecem bases para refletir acerca de interações com algum grau de planejamento prévio, as quais seguem normas institucionais. Nesse âmbito, enfocamos duas dimensões da interação institucional: a organização geral e a escolha lexical. Na sequência desta pesquisa, analisamos excertos das audiências, tendo como categorias de análise as etapas da interação e as escolhas lexicais que são realizadas pelos envolvidos. Por fim, apresentamos as considerações finais, com base na discussão realizada e nas evidências no *corpus* compreendidas como dimensões da interação institucional, conforme as categorias selecionadas.

A metodologia deste estudo seguiu as orientações da Análise da Conversação, com relação à obtenção do *corpus* de análise. Para tanto, utilizamos os dados de duas audiências gravadas em vídeo, das quais transcrevemos apenas as falas dos participantes, a fim de preservarmos suas identidades. Essas transcrições seguiram as normas para transcrição adotadas pelo Projeto de Norma Urbana Culta - NURC (PRETI, 2013, p. 15).

1 Audiências de conciliação: aspectos conceituais e legais

Nesta seção, explicitamos alguns aspectos conceituais e legais definidos para as audiências de conciliação, relevantes para a organização interacional do evento.

Conforme Buitoni (2010, p.1), o poder judiciário no Brasil vem enfrentando problemas para “resolver as controvérsias sociais, econômicas, familiares, empresariais, políticas, criminais e afins, por meio do consagrado e tradicional Processo Judicial”. Na tentativa de encontrar soluções para esses problemas, o judiciário tem buscado desenvolver métodos extrajudiciais para solucionar conflitos, entre os quais nos interessa a conciliação.

A busca de métodos extrajudiciais na solução de conflitos insere-se num movimento mais amplo de acesso e aproximação da justiça ao cidadão, já de alguns anos, no qual se percebeu a necessidade de democratização do acesso ao Poder Judiciário para a realização de uma justiça mais plena. Nas palavras de Cappelletti e Garth (1988),

[...] o direito ao acesso efetivo tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital entre os novos direitos individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação. O acesso à justiça, pode portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 11-12).

As audiências de conciliação, de mediação, entre outros métodos autocompositivos, foram estabelecidas para tentar solucionar um conflito definido no Manual de Mediação Judicial “como um processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais, percebidos como mutuamente incompatíveis” (CNJ, 2016, p. 49).

No que concerne à conciliação, Habermann (2016, p. 43) define o método como “um relacionamento meramente circunstancial, pois inexiste uma relação contínua que envolva as partes, motivo pelo qual não há necessidade em se aprofundar no conflito”. Assim, o conciliador poderá sugerir propostas para dirimir o problema entre os envolvidos, os quais poderão encontrar as soluções.

As audiências de conciliação possuem duas bases de tratamento legal no âmbito civil no Brasil: uma mais geral, concernente aos diversos processos na ordem civil, que é o Código de Processo Civil (Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015); e outra mais específica, para as causas de pequeno valor (40 vezes o salário mínimo vigente), que é a Lei dos Juizados Especiais (Lei nº. 9.099, de 26 de Setembro de 1995).

O atual Código de Processo Civil mudou a orientação de uma justiça baseada na solução estritamente judicial e conflituosa para uma orientação que estimula formas de autocomposição e soluções baseadas na cooperação, colaboração e consenso¹. Essa orientação mostra-se presente em outros momentos do desenvolvimento do processo comum civil, como no apontamento da opção pela audiência de conciliação na formulação da petição inicial².

¹ “Art. 3º [...] § 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juizes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.” (BRASIL, 2015).

² “Art. 319. A petição inicial indicará: [...] VII - a opção do autor pela realização ou não de audiência de conciliação ou de mediação.” (BRASIL, 2015).

No tangente à audiência de conciliação em si, o Código de Processo Civil regula a questão no artigo 334. A audiência de conciliação é designada pelo juiz da causa, não acontecendo se a situação não comportar autocomposição ou se autor e réu não manifestarem interesse em solução autocompositiva. A autocomposição pode ocorrer de forma presencial ou eletrônica. As partes devem estar acompanhadas de advogados ou defensores públicos, e o resultado da autocomposição (se houver) na conciliação é reduzido a termo e homologado por sentença.

Apesar da introdução dos instrumentos autocompositivos como forma ideal a ser buscada no processo comum, a Lei dos Juizados Especiais resguarda ainda hoje o papel de prover uma justiça mais simples e desburocratizada, com acesso mais amplo ao cidadão. Isso fica claro no seu intento de trazer soluções para causas de menor complexidade, ou seja, quando a causa não exceder o valor de quarenta salários mínimos. Ademais, a referida lei permite que as partes estejam desacompanhadas de advogados quando o valor da causa não ultrapassa vinte salários mínimos³. Deve ser tratada especificamente a Lei dos Juizados Especiais, em razão do *corpus* que é analisado no presente trabalho.

Conforme a Lei nº. 9099/1995, os processos sob suas diretrizes serão orientados pelos critérios de “oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação” (BRASIL, 1995). Assim sendo, na conciliação, o conciliador deverá promover condições para que as partes, durante as interações, possam construir um resultado com base em seus interesses.

Interessa-nos, especificamente, focar a forma de realização da audiência, razão pela qual tratamos da seção sob o título “Da Conciliação e do Juízo Arbitral”. Nesse quesito, a lei estabelece elementos mínimos para a ocorrência da audiência de conciliação, como os interactantes na audiência de conciliação e suas etapas mínimas. Aborda a lei os interactantes – juiz togado ou leigo e as partes (e seus representantes) e conciliador. Trata a lei do início e do término da audiência de conciliação (1. Abertura de sessão, com esclarecimento das vantagens e dos riscos; 2. Obtenção da conciliação, com redução a termo do acordo e homologação pelo juiz; 3. Não obtenção da conciliação, podendo haver ou a instauração do juízo arbitral ou o prosseguimento do processo para a fase de audiência de instrução e julgamento), bem como do ambiente da conciliação (presencial ou não presencial por meio tecnológicos digitais)⁴.

³ “Art. 3º O Juizado Especial Cível tem competência para conciliação, processo e julgamento das causas cíveis de menor complexidade, assim consideradas: I - as causas cujo valor não exceda a quarenta vezes o salário mínimo;”; “Art. 9º Nas causas de valor até vinte salários mínimos, as partes comparecerão pessoalmente, podendo ser assistidas por advogado; nas de valor superior, a assistência é obrigatória” (BRASIL, 1995)

⁴ “Art. 21. Aberta a sessão, o Juiz togado ou leigo esclarecerá as partes presentes sobre as vantagens da conciliação, mostrando-lhes os riscos e as conseqüências do litígio, especialmente quanto ao disposto no § 3º do art. 3º desta Lei. Art. 22. A conciliação será conduzida pelo Juiz togado ou leigo ou por conciliador sob sua orientação. § 1º Obtida a conciliação, esta será reduzida a escrito e homologada pelo Juiz togado mediante sentença com eficácia de título executivo. § 2º É cabível a conciliação não presencial conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real, devendo o resultado da tentativa de conciliação ser reduzido a escrito com os anexos pertinentes. Art. 23. Se o demandado não comparecer ou recusar-se a participar da tentativa de conciliação não presencial, o Juiz

As disposições legais aludidas chamam atenção para o fato de que as orientações para a realização das audiências do ponto de vista da legislação do judiciário vão obviamente influenciar a organização da interação face a face. Nessa direção, as questões institucionais são observadas na construção discursiva, evidenciando suas marcas durante o desenvolvimento do evento.

É relevante também explicitarmos as orientações do Guia de Conciliação e Mediação Judicial para instalação de Centros Judiciários de solução de conflitos e cidadania (CNJ, 2015):

Atualmente, com base na política pública preconizada pelo Conselho Nacional de Justiça e consolidada em resoluções e publicações diversas, pode-se afirmar que a conciliação no Poder Judiciário busca: i) além do acordo, uma efetiva harmonização social das partes; ii) restaurar, dentro dos limites possíveis, a relação social das partes; iii) utilizar técnicas persuasivas, mas não impositivas ou coercitivas para se alcançarem soluções; iv) demorar suficientemente para que os interessados compreendam que o conciliador se importa com o caso e a solução encontrada; v) humanizar o processo de resolução de disputas; vi) preservar a intimidade dos interessados sempre que possível; vii) visar a uma solução construtiva para o conflito, com enfoque prospectivo para a relação dos envolvidos; viii) permitir que as partes sintam-se ouvidas; e ix) utilizar-se de técnicas multidisciplinares para permitir que se encontrem soluções satisfatórias no menor prazo possível (CNJ, 2015, p. 36-37).

Há, assim, uma preocupação do Conselho Nacional de Justiça para que os conflitos não se prolonguem, o que muitas vezes favorece condições para que os problemas se tornem mais profundos no dia a dia das pessoas envolvidas. Desse modo, conciliar possibilita que a paz ocorra, mediante a resolução de conflitos anteriormente instaurados, cedendo espaço à compreensão, ao entendimento, ao ganho, à aproximação.

No trabalho de Rios (2014) sobre as audiências de conciliação no campo da linguística, há um capítulo que enfoca os Métodos Extrajudiciais de Solução de Conflitos (MESCS) na literatura jurídica. A autora esclarece que a conciliação “conta com ação de um terceiro interventor, o conciliador, que apazigua as questões e interfere, se necessário, nos conceitos e interpretações dos fatos com utilização de aconselhamento legal ou de outras áreas [...]” (RIOS, 2014, p. 20). Na visão da pesquisadora, a conciliação é uma forma mais célere de atingir um acordo, pois colabora para que as partes evitem ou desistam da jurisdição, chegando a um denominador comum.

Nesta discussão, é importante explicitar o que estabelece o Código de Processo Civil (BRASIL, 2015), no artigo 165, acerca das audiências de conciliação e de mediação:

Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e

togado proferirá sentença. Art. 24. Não obtida a conciliação, as partes poderão optar, de comum acordo, pelo juízo arbitral, na forma prevista nesta Lei. Art. 27. Não instituído o juízo arbitral, proceder-se-á imediatamente à audiência de instrução e julgamento, desde que não resulte prejuízo para a defesa.” (BRASIL, 1995).

pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição (BRASIL, 2015).

Com essa determinação, é possível encontrar soluções mais rápidas para problemas que poderiam se arrastar por um tempo mais extenso. Antes de ser apenas uma questão de desafogar o judiciário, teria alcance social, pois, tanto na conciliação quanto na mediação, o objetivo pretendido é o fim dos conflitos de forma amigável, sem que se estabeleçam ganhadores e perdedores, de modo que as partes, ao final da audiência, sintam-se contempladas com os resultados obtidos. No entanto, isso não significa que nas conciliações as partes sempre encontrem soluções durante o desenvolvimento do evento. É possível que um acordo não seja alcançado, como já detalhado anteriormente.

Para que possamos esclarecer as etapas da audiência, o trabalho de Marques (2017) se refere aos conciliadores e mediadores como auxiliares da justiça que necessitam desempenhar os papéis requeridos pela instituição. Esse fato implica, diretamente, o modo como a interação se desenvolve e os papéis interacionais dos participantes, gerenciados pelos conciliadores e mediadores. Essas audiências são constituídas pelas seguintes etapas, de acordo com o autor:

- a) preparação do ambiente e dos mediadores/conciliadores;
- b) recepção das partes;
- c) declaração de abertura;
- d) reunião de informações;
- e) resumo;
- g) provocação de mudanças;
- h) negociação; e
- i) encerramento. (MARQUES, 2017, p. 63)

No tocante a cada uma das etapas, buscamos as explicações de Arlé, Badini e Borges (2015) acerca de cada uma dessas fases, conforme resumimos a seguir:

A preparação (do ambiente e recepção das partes) corresponde ao cuidado para que o ambiente possa ser confortável e seguro e haja uma recepção cordial.

Na etapa de declaração de abertura, o mediador (ou conciliador) deve explicitar os procedimentos que serão utilizados, de modo enfático, para que a desconfiança relacionada ao método não seja estabelecida entre os participantes. Ressalta-se, ainda, que as pessoas devem assegurar o respeito à igualdade de oportunidades e à sinceridade.

Na etapa de reunião de informações, “iniciam-se os relatos dos envolvidos e a escuta ativa, para que seja possível entender as perspectivas, questões, interesses e sentimentos de cada um dos envolvidos”. (ARLÉ; BADINI; BORGES, 2015, p. 257). Assim sendo, o mediador ou conciliador procede à escuta das falas para levantamento de questões que representem os interesses das partes. No caso da conciliação, o conciliador deve orientar o diálogo e explicitar os pontos de convergências e de divergências.

O resumo diz respeito à recontextualização do que foi dito, por meio de linguagem que atenda ao princípio da neutralidade. O mediador, ou o conciliador, poderá estimular as partes,

de modo que essas percebam o que cada uma expôs, relatou, argumentou. “[P]orém deverá recontextualizar por uma perspectiva com ênfase em pontos positivos” (SOUZA, 2011, s/p).

A etapa de provocação de mudanças direciona para a compreensão do conflito. Souza (2011) salienta que o diálogo com o mediador propicia a compreensão do problema pelas partes. Com essa ampliação da visão, o conflito pode ser resolvido a partir de formulações desenvolvidas por alternativas dos próprios interlocutores ou sugeridas por um terceiro neutro e imparcial.

O encerramento da audiência corresponde à etapa de formalização do acordo realizado, na qual deverão constar as negociações feitas, claramente explicitadas.

Feitas essas considerações que orientam a perspectiva jurídica do desenvolvimento de uma audiência de conciliação, na seção a seguir, na busca de compreender como as audiências ocorrem em seus aspectos de organização interacional e de utilização do léxico, inspiramo-nos nas discussões sobre a interação institucional.

2 A interação institucional

Os pressupostos dos trabalhos a seguir orientam esta reflexão, que tem como ponto de partida as interações conversacionais, as quais fornecem bases para autores que discutem as interações em instituições sociais, entre essas as que circulam no âmbito jurídico.

Algumas pesquisas na perspectiva da Análise da Conversa etnometodológica, entre essas as de Garcia (2013), fornecem a compreensão da fala em contextos formais e informais. Nessa abordagem, a autora menciona: “[a]s teorias que os analistas desenvolvem são baseadas na análise aproximadas [close] de interações reais em vez de hipóteses que são atribuídas antes do exame dos dados [...]”. (GARCIA, 2013, p. 27). Assim, a pesquisadora argumenta que, na interação, as pessoas constroem uma gramática de procedimentos de suas condutas sociais, de modo que entendemos formas ordenadas e compartilhadas das ações das pessoas em eventos.

Heritage (2005) situa a questão da “Conversação Institucional”, explicitando algumas diferenças entre a conversação comum e as interações institucionais. O autor argumenta:

Primeiro, a interação conversacional comum envolve o desenvolvimento de uma série de regras e práticas interacionais. A fala em vários cenários institucionais, em comparação, envolve restrições do uso de práticas particulares [...]. Segundo, a conversação comum é a forma predominante de interação no mundo social: outras formas de interação institucional são praticadas em meios ‘nichos’ mais restritos. Terceiro, as práticas conversacionais comuns são historicamente primárias na vida de uma sociedade. A interação conversacional precede o discurso legal ou pedagógico, por exemplo. Quarto, a conversação é biograficamente primária na vida do indivíduo; a socialização na linguagem procede através da conversação [...]. Quinto, a conversação ordinária é caracterizada por uma relativa estabilidade no tempo, enquanto a conversação institucional pode sofrer rápidas mudanças históricas [...]. E finalmente, enquanto as normas e práticas conversacionais são

como as da gramática, tacitamente aprendidas e implementadas, as normas e práticas das interações institucionais são os objetos de discussões explícitas, justificativas e propósitos de mudanças ativas. (HERITAGE, 2005, p. 4)

Nessa reflexão do autor, fica patente a existência de condutas sociais nos diferentes eventos interacionais, o que incide nos usos da língua, nas restrições impostas institucionalmente, no que é dito e na forma de dizer.

No trabalho publicado em 2013, Heritage questiona “o que é ‘institucional’ em relação à interação institucional?” (HERITAGE, 2013, p. 5). Nessa discussão, ele se baseia em trabalhos de analistas da conversação, como Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), Drew e Heritage (1992) e Garcia (1991), para abordar as seguintes dimensões de análise: a organização da tomada de turno, a estrutura geral da interação, a organização da sequência, o esboço de turno, a escolha lexical, a assimetria epistêmica e outras formas. Neste trabalho, vamos nos deter em duas dessas dimensões: na organização geral da interação e na escolha lexical.

2.1 A organização geral da interação

Ressaltamos que o controle institucional influencia o nível mais abrangente do evento, o da interação, e o nível das contribuições dos participantes, o das trocas, durante o processo de sequenciação de suas falas. Assim sendo, as exigências de uma legislação específica direcionam, de antemão, a organização dos eventos, desde a sua seção de abertura até o momento do seu fechamento, quando normalmente o interlocutor que exerce o poder institucional da fala procederá em termos das ações sob sua responsabilidade.

São relevantes para este trabalho a caracterização de Kerbrat-Orecchioni (2006) sobre os diferentes tipos de interações: “conversações familiares, as conversas de todos os gêneros, as entrevistas, os debates, as transações comerciais, as trocas didáticas, os encontros científicos, as reuniões de trabalho, as sessões de tribunal, as conferências diplomáticas” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 13). Assim, a autora ressalta que é preciso, inicialmente, observar a tipologia, considerando o lugar em que se realiza, os participantes, o objetivo e o grau de formalidade da língua, o estilo.

A discussão de Garcia (2013) direcionada à conversação em contextos legais coloca em relevo a organização de seções de mediação e argumenta que essas, às vezes, se aproximam de estruturas conversacionais usuais e se diferenciam de interações em julgamentos em tribunais, pela forma de organização em cadeias de perguntas e respostas. Nas mediações, “os mediadores abrem a sessão, explicam o processo de mediação, apresentam os participantes e então normalmente iniciam solicitando a uma parte para falar primeiro” (GARCIA, 2013, p. 255). Dessa forma, esse participante poderá discorrer sobre o problema que o levou àquela sessão de audiência. Também, é possível que um modo mais aproximado do estilo conversacional possa ocorrer, fato que será admitido pelo mediador. Conforme Garcia (2013), essa etapa inicial pode revelar frequentemente a estrutura de uma história estendida, conforme apontado em Garcia (2010).

Para Komter (2013), a preocupação dos participantes nos tribunais é com “o estabelecimento dos fatos, com a determinação da seriedade do feito e com a atribuição da culpa ou inocência do acusado” (KOMTER, 2013, p. 612). Nessa direção, os participantes são orientados por limites especiais em relação às contribuições que devem ser dadas em um momento determinado. A fala em tribunais, especificamente, é moldada pelas injunções das leis, pelas regras existentes, embora o gerenciamento seja localmente realizado. Os participantes realizam inferências que resultam de ações e efeitos na instituição, por exemplo, o que é dito com aparente neutralidade por uma testemunha pode ser compreendido como acusação por outros participantes no âmbito judicial.

“A interação envolve os participantes em orientações específicas para o objetivo” (HERITAGE, 2005, p. 106), conforme observamos em situações diferenciadas. Esses objetivos englobam limites que definem as contribuições dos interactantes na negociação, o que torna necessário lançar mãos de *frames* como conjuntos de procedimentos que nos levam a entender as questões de cada um desses eventos específicos.

A discussão de Kerbrat-Orecchioni (2006) sobre a organização das conversações ressalta a existência de dois níveis: um global e outro local. Com relação ao global, a autora esclarece: “Trata-se, nesse nível, de reconstituir o **cenário** (ou script) que embasa o desenvolvimento do conjunto da interação” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 54). Isso implica o reconhecimento do tipo de interação em desenvolvimento, se é uma entrevista, um debate, uma conferência, uma sessão no tribunal, uma conversação, circunscrevendo-se em um quadro espacial e temporal organizado conforme as características de seus participantes.

A organização estrutural geral da interação também integra a reflexão de Robinson (2013), a qual inicia com a discussão de Schegloff (2007), com uma pergunta feita por aquele autor: “como a constituição geral de uma ocasião de interação se estrutura, que estruturas são essas e como a localização na estrutura geral informa a construção e compreensão da fala como turnos, sequências, etc?” (ROBINSON, 2013, p. 275). Para Robinson (2013), as interações, normalmente, “(i) começam com uma *abertura* [...], mesmo mínima, como as chamadas telefônicas para 911 [...], (ii) terminam com um *fechamento* [...]; e (iii) e têm ‘alguma coisa’ entre as *aberturas* e *fechamentos* que irei referir como tópicos” (ROBINSON, 2013, p. 275).

Robinson (2013) salienta que as interações apresentam variações em suas rotinas, dependentes dos contextos em que ocorrem. Dessa forma, as aberturas de interações variam conforme a natureza dessas, como acontece em conversas telefônicas e em visitas médicas. Esse autor cita um trabalho anterior (ROBINSON, 2003), para ressaltar que a organização geral da interação é construída conforme os objetivos, turno a turno. Por exemplo, uma consulta médica de atendimento básico é diferente de vistas para manutenção de tratamento, entre outros tipos.

Heritage (2005) também assegura que a organização geral da interação institucional é composta de fases ou atividades, como ocorre em atendimentos de emergência, em que há uma sequência de abertura, seguida por momento em que um interlocutor explicita o problema, o

qual funciona como um pedido de assistência. Na sequência da interação, há uma série de questionamentos; logo após, o falante que atende à solicitação garante o atendimento à emergência, há os agradecimentos de quem fez a solicitação, seguindo-se o final da chamada.

Consultas médicas (consultas gerais) apresentam fases ritualizadas caracterizadas pela abertura, apresentação do problema, constituição da história e exames físicos, diagnóstico, recomendações de tratamento e fechamento, conforme sugere Heritage (2013). Sendo assim, em cada fase, há orientações relativas ao que precisa ser dito e realizado, haja vista os papéis desempenhados, nesse caso, por médico e paciente na interlocução.

Heritage (2013) salienta:

no 'corpo' de uma conversação usual as questões são comparativamente mais fluidas e livres para variar, conforme a vontade dos participantes. Em contraste, algumas espécies de conversas institucionais têm uma forma interna ou organização estrutural geral que é construída de fases ou atividades (HERITAGE, 2013, p. 8).

Desse modo, atentamos para o fato de que as interações são diferentes, de acordo com objetivos dos participantes, lugar de realização, etc. Por exemplo, segundo Garcia (2013), na realização de julgamentos, advogados podem interrogar testemunhas que se limitam a responder às perguntas feitas por eles. Há também regras que são seguidas pelo advogado da parte adversária, com relação ao momento em que ele pode interromper e as razões para isso. Assim sendo, em uma sessão de interrogatório, as cadeias de perguntas e respostas demarcam o evento.

Heritage (2013, p. 9) apresenta um quadro proposto por Zimmerman (1984, 1992), com o objetivo de explicitar a estrutura de um Serviço de Atendimento de Emergência, o que serve de parâmetro para análises de outras interações face a face, como é o caso das audiências de conciliação.

Quadro 1. The Overall Structure of Emergency Service Calls (ZIMMERMAN, 1984; 1992)

Phase	Activity	
1	Opening	1 911 Midcity Emergency::, 2 (.) 3 U:: yeah (.)
2	Request	4 Clr: somebody just vandalized my car, 5 (0,3)
3	Interrogative series	6 911: what's your address. 7 Clr: three oh one six maple 8 911: Is this a house or an apartment 9 Clr; I:::t's a house 10 [...]
4	Response	14 911: we'll send someone out to see you. 15 Clr: Thank you. = 16 911: =Mhm=
5	Closing	17 911: =bye. = 18 Clr: =bye. =

No quadro apresentado, a abertura do evento (fase 1) é materializada pelo atendimento à chamada, especificando o nome da instituição “Emergência Midcity”. Na fase nomeada solicitação, o interactante de quem procede o chamado informa “alguém acabou de destruir meu carro”, o que é um pedido de assistência. Perguntas e respostas ocorrem nas séries interrogativas, que são solicitações de informações e atendimentos a essas. A fase da resposta é materializada pela fala do atendente de telefone “eu vou enviar alguém [...]”, a quem é direcionado “obrigado”. A fase de fechamento é iniciada pelo par despedida-despedida “tchau” - “tchau”.

Em outras interações, como por exemplo entrevistas jornalísticas, somente as aberturas e fechamentos são claramente definidos, conforme sugere Heritage (2013). Isso deixa evidente que a fala nas instituições não apresenta a mesma organização interna, ainda que possa ser identificada nelas uma estrutura geral que permite a transposição do esquema apresentado para outras interações, o que é feito aqui, no caso das audiências de conciliação.

A seguir, acompanhando o enfoque de Heritage (2013), abordamos a escolha lexical, uma das dimensões que o autor discutiu ao questionar o que é ‘institucional’.

2.2 A escolha lexical

Abordar a escolha lexical evidencia a importância do léxico nas formulações em uma audiência de conciliação. Trata-se de, conforme expressa Heritage (2013), considerar essa escolha como indicativa da atitude dos participantes em determinada interação, particularmente, o engajamento deles com as questões particulares.

Uma das observações de Heritage (2013) é com o uso do “eu” ou do “nós” na interação, o que implica se as pessoas referem a si mesmas ou se falam do lado da instituição da qual fazem parte. Nessa visão, lembramos que, em eventos institucionais, como as audiências, os auxiliares do direito – os conciliadores – naturalmente se expressam conforme as orientações recebidas para o exercício da função. Já advogados representantes dos participantes deverão selecionar o léxico em função tanto das necessidades de seus clientes, quanto para cumprir o que é previsto institucionalmente.

Aquino (2003, p. 199), em estudo do léxico no discurso político, no debate televisivo, assegura: “[ao] tomarmos a escolha lexical como ferramenta que define situações em que os falantes criam o contexto no qual irão interagir, então poderemos entendê-la não como algo que ocorre fortuitamente no discurso, mas concatenada aos demais elementos que o organizam”. Essa escolha lexical delinea a interação, dimensiona o espaço entre os interlocutores, de modo que deixa evidentes os temas enfocados e a relação com o campo de atuação dos participantes, nesse caso, a economia.

As escolhas lexicais implicam a seleção de itens disponíveis representativos de determinada instituição para referenciar. Conforme Heritage (2013, p. 14), “vocabulários especializados são característicos de quase todas as ocupações e subculturas ocupacionais e frequentemente são usados para indicar graus de acesso epistêmico ao conhecimento institucional privado”. Por exemplo, em interações no âmbito do direito, reconhecemos um léxico específico nas audiências, juris, tomada de depoimentos, entre outros.

Heritage (2013) também reflete sobre o eufemismo institucional, que possibilita, por exemplo, o uso de ambiguidade pelo representante institucional no que se refere à escolha lexical para caracterizar eventos e objetos. A título de explicitação, esse autor se refere aos termos selecionados para descrever a dor na medicina: “dolorido” (sore), e “desconfortável” (uncomfortable), em vez de “dor” (pain) e “agonizando” (agonizing). Sobre essa questão específica, o pesquisador menciona um questionamento feito a uma jovem mãe que necessitou levar pontos. Perguntou-se se ela estava dolorida (sore). A resposta dela foi relacionada às condições em que se encontrava e em que os pontos tinham sido necessários.

Assim, essas considerações nos possibilitam observar o léxico usado em uma audiência de conciliação ou em outro evento em que o discurso jurídico circula. Naturalmente, o conciliador deverá selecionar termos que possam favorecer a compreensão entre os participantes, sejam eles representados por seus advogados ou não. No entanto, o que ocorre, muitas vezes, é o uso de um vocabulário especializado, conhecido por alguns e pouco ou quase nada por outros. Como faz notar Carapinha (2018),

Um dos traços mais salientes na caracterização desse gênero jurídico é o que diz respeito ao léxico. [...] Uma dessas particularidades é a ocorrência de lexemas que são de pertença jurídica exclusiva e que exprimem noções jurídicas precisas, sendo improvável encontrá-los fora deste domínio. [...] O mesmo problema de inteligibilidade se pode colocar relativamente às expressões que, provenientes da variedade comum, nela têm um determinado significado e, ao serem usadas no âmbito jurídico, ganham um outro sentido, diferente e mais especializado, [...] Como variante do traço anterior, podemos indicar também a existência de palavras frequentemente consideradas sinonímicas pelo falante comum, mas que o não são no domínio jurídico, [...] (CARAPINHA, 2018, p. 99).

Desse modo, as discussões realizadas nesta seção servem de norte para a realização da análise dos dados, audiências de conciliação, com enfoque em duas dimensões já citadas: a organização geral do evento e a escolha lexical. Com relação à primeira dimensão, é possível observar dados de uma interação institucional, produzida oralmente, sua organização geral; na segunda, as escolhas de vocabulário específico para essas interações.

3 Análise de audiências

De acordo com a discussão realizada, as audiências são propostas para tentar promover a conciliação. Sendo assim, a audiência, do ponto de vista legal (Lei nº. 9099/1995), deve

acontecer em etapas, como mencionam Marques (2017) e Arlé, Baldini e Borges (2015), o que significa a preparação do ambiente até o encerramento.

Perpassa à organização do evento a escolha lexical proposta por Heritage (2013), o que propicia caracterizar a linguagem utilizada pelos participantes da interação, principalmente, no que se refere ao engajamento de questões particulares da audiência. Desse modo, enfocamos essa categoria, ao passo que comentamos as fases que são organizadoras da audiência de conciliação⁵.

Os dados do *corpus* obtidos a partir de gravações de audiências de conciliação em Juizado Especial no Estado do Rio Grande do Norte, em combinação com as considerações sobre o marco conceitual, legislativo e as categorias adotadas, possibilitaram a sistematização de critérios propostos em um quadro (Quadro 2), o que revela a estrutura das interações em foco, atendendo à dimensão da organização geral. Com base nas ocorrências da interação institucional, guiados pelos dados, propomos as seguintes fases: de declaração de abertura, de questionamento, de negociação, de resultado da negociação, de encerramento da audiência.

Quadro 2. Organização geral das audiências de conciliação

FASES	
1	Fase de declaração de abertura
2	Fase de questionamento
3	Fase de negociação
4	Fase do resultado da negociação
5	Fase de encerramento da audiência

Seguindo o que os dados apontam, a primeira fase da audiência - *Declaração de abertura* ocorre no momento inicial do evento, quando o conciliador se apresenta e explicita a função que exerce na instituição, quem são os participantes e quais os objetivos propostos. Nas duas audiências (A1 e A2), Exemplo 1, essas ocorrências da organização geral se evidenciam na fala do conciliador, como a seguir analisamos.

⁵ As fases que são descritas estão de acordo com a organização estrutural geral do evento interacional. Não significa que essas fases traduzem a sequência necessária da audiência de conciliação em termos jurídicos, uma vez que, se não houver pelas partes intenção de conciliar, não haverá algumas fases do evento interacional, como a negociação.

Exemplo (1)

A1 (danos materiais)

- 1 ((C. vai à porta da sala destinada às audiências e chama os participantes do processo nominando-os. Após se certificar que estes se fazem presentes, faz o convite para que eles ocupem os lugares à mesa)),
- 2 **meu nome é C ... sou conciliador do juizado especial nesta comarca**
- 3 [...]
- 4 [...]
- 5 [...]
- 6 C. Essa é uma **conciliatória** aqui do juizado especial ... ciVEL ... da **comarca**
- 7 de S . C ... estamos aqui com os **representantes das partes** doutor TF ... que é
- 8 representante de dona MEPG ... né isso? ... e estamos do outro lado o
- 9 banco X ((cita)) consignado representado por doutora P ... advogada do
- 10 banco e :: por ((não consegue pronunciar o nome da representante do banco))
- 11 banco e :: por ((não consegue pronunciar o nome da representante do banco))
- 12 Advl ((cita o nome da representante))
- 13 C. ((fala o nome da representante com o olhar voltado para ela))
- 14 RB. ((faz movimento de confirmação com a cabeça))
- 15 C. a preposto do banco ...

A2 (danos morais)

- 1 ((O conciliador vai à porta da sala destinada às audiências e chama os
- 2 participantes da interação, nominando-os. Após se certificar que eles se
- 3 se fazem presentes, convida-os a ocuparem os lugares à mesa. Em seguida
- 4 inicia a audiência.))
- 5 [...]
- 6 C. tribunal da comarca de SC **eu sou o conciliador C** ... nomeado por
- 7 portaria 2217 da juíza D ... juíza de direito desse lugar. trata-se de
- 8 um processo de **reparação por danos morais** tendo por parte da autora X e
- 9 de XX ... contra Y ... pela parte requerida Dona Y. a princípio o juizado
- 9 especial preza pela conciliação.

Na audiência A1 (Exemplo1), o conciliador declara que fala em nome da instituição: “sou o conciliador do juizado especial nesta comarca” (linha 2); caracteriza o evento: “uma conciliatória” (linha 6); apresenta os participantes: “doutor TF que é representante de dona MEPG” (linhas 7 e 8) e “banco X [...] representado por doutora P” (linha 9).

Em A2, de forma similar, observamos que o conciliador declara seu papel institucional: “eu sou o conciliador XX” (linha 6); quem são os participantes na audiência: “parte X e XX contra Y” (linhas 8 e 9); além de definir o objetivo do evento: “a conciliação” (linha 9).

Assim sendo, a *escolha lexical* durante toda a audiência ressalta o uso de vocabulário especializado no âmbito do direito, o qual, nos trechos destacados, demarca os interactantes no seu papel, lugar de realização da fala institucional e o tema da interação institucional. Nos dois excertos em análise, é visível em: “conciliador”, “conciliatória”, “juizado”, “comarca”, “consignado”, “representantes das partes”, “danos morais”, “preposto”, entre outros. Reconhecemos, desse modo, a atitude dos envolvidos na interação em referência à fala institucional, o que coloca em relevo o objetivo da interação na instituição.

Em resumo, essa primeira fase da organização geral cumpre um papel relevante na audiência, qual seja: o de orientar a interação em desenvolvimento na instituição e como as pessoas têm estabelecidos seus papéis institucionais naquele espaço específico, com vistas a cumprir o que estabelece uma determinada lei, nesse caso, a Lei dos Juizados Especiais com complementação do Código de Processo Civil.

Observamos, também, nos dados em análise, as evidências de uma fase subsequente na organização geral (Exemplo 2), por nós denominada *Fase de questionamento*, materializada pela pergunta feita pelo conciliador, cuja função é deixar clara a disposição dos envolvidos no processo para aceitar ou não uma proposta para a resolução do conflito.

Exemplo (2)

A1 [...]		
16	C	[...] nesse primeiro momento a gente tá aqui pra
17		abrir um acordo entre as partes ... saber ::se existe uma possibilidade ...
18		de acordo (..) e:::h a primeira pergunta que a gente sempre faz de praxe nas
19		audiências conciliatórias é saber se a parte requerida ... trouxe proposta de
20		acordo para a parte autora ((??))
21	Adv2	nesse caso sim ... nós temos uma proposta
22	Adv1	[opa
23	Adv2	[de um mil seiscentos e dez
24		reais:: em vinte dias úteis ...
25		[...]
A2 [...]		
1	C	nós estamos aqui com vocês para abrir
2		uma possibilidade de acordo entre as partes. a pergunta que a gente
3		sempre faz no início das audiências é se a parte requerida dona YY tem
4		alguma proposta de acordo para as duas partes autoras. ((dirige-se à
5		acusada))
6	Rq	não tenho não
7	C	não há proposta de acordo.
8	Rq	((gesto de negação com a cabeça)) não
9		[...]

Em A1, C cumpre a função de gerenciar a audiência quando anuncia: “e a primeira pergunta que a gente sempre faz de praxe nas audiências conciliatórias é saber se a parte requerida trouxe proposta de acordo para a parte autora” (linhas 16 a 20). Em A2, essa fase de questionamento também ocorre pela ação de C, em cumprimento de exigências institucionais: “a pergunta que a gente sempre faz no início das audiências é se a parte requerida dona Y tem alguma proposta de acordo para as duas partes autoras”. Nesse momento, cabe ao participante a quem a pergunta é dirigida respondê-la, como acontece nos dois excertos: em A1, “nós temos uma proposta” (linha 21); e em A2, “não tenho não” (linha 6).

Com relação à escolha lexical, apontamos os termos “acordo”, “pergunta” e “proposta”, que evidenciam as necessidades de referenciar uma determinada etapa na conversação institucional. Nesse caso específico, os termos em uso são de demasiada relevância, uma vez

que se espera que, na continuidade do evento, ele resulte em um acordo (o fim almejado na conciliação). Se não há a possibilidade de acordo, não se pode definir em que termos ele será estabelecido.

Nas interações analisadas, também foi possível identificar uma *Fase de negociação* (Exemplo 3), etapa em que os participantes apresentam proposta, contraproposta, discutem, defendem pontos de vista em relação ao problema que deu origem à audiência e ao fato de haver possibilidade de acordo. Nesse momento, é possível compreender as perspectivas, o conjunto de questões evidenciadas, como também os interesses dos participantes.

Exemplo (3)

- A1
[...]
45 Adv1 doutora **a gente oferece** uma **contraproposta** de seis mil e oitocentos ...
46 cinco mil de dano moral e mil e oitocentos de restituição em dobro
47 Adv2 **certo** ... mais o **dano material** dá quanto?
48 Adv1 mil e oitocentos ... EI não ((corrige)) novecentos ... EM DOBRO é mil
49 e oitocentos
50 Adv2 [novecentos reais] **dano material** ... novecentos reais vezes dois e a
51 contraproposta eh:: seis
52 Adv1 [cinco mil reais do **dano moral** no caso
53 seis mil e oitocentos?
53 PR [seis mil e oitocentos]
54 Adv1. [isso ... total?
55 Adv2 NESse caso aqui ... eu eu eu **tenho autorização** pra ligar pedindo uma
56 [majoração
57 Adv1 **[certo**
[...]
58 [...]
[...]
- A2
[...]
20 Adv1. na verdade eh::: eu vejo aqui ... certo? lendo a peça inicial [...]
21 C. [sim]
22 Adv1. que o material probatório que minha constituínte me encaminhou
23 **supostos crimes** ... inclusive um deles **nepotismo** ... não querendo discutir o
24 mérito (certo) não é? ihhh não tive muito tempo de conversar com minha
25 constituínte ... mas vejo aqui quem são as partes adversas ... né? que hoje
26 vejo inclusive que é uma figura pública do município de JJ (...) SEM o
27 consentimento dela ... **eu sugeria** ... entendeu? **aqui ... o encerramento**
28 **desse processo. e as partes se respeitassem mutuamente** [(...) entendeu?
29 C. [certo
30 Adv1. **e seguissem a vida se respeitando** ... porque no caso contrário eh ...
31 frustrado disso infelizmente eu vou ter que pedir a **instrução processual** e
32 inclusive a oitiva das partes certo?
33 [...]

Na audiência A1, a fase de negociação é estabelecida em um diálogo entre as partes, representadas pelos advogados. Observamos que há uma contraproposta⁶, “a gente oferece uma contraproposta de seis mil e oitocentos cinco mil de dano moral e mil e oitocentos de restituição em dobro” (linhas 45 e 46), que vai sendo explicada ao longo dessa fase por meio de perguntas, “mais o dano material dá quanto?” (linha 47), “seis mil e oitocentos?” (linha 53), e respostas, “mil e oitocentos ei não novecentos” (linha 48), “novecentos reais dano material novecentos reais vezes dois e a contraproposta eh seis” (linhas 50 e 51).

Em A2, a fase de negociação é caracterizada pela apresentação de motivos constantes no “material probatório que minha constituinte me encaminhou [...]” (linha 22), a qual justifica a proposta do advogado representante de uma das partes. Nessa direção, ele sugere “o **encerramento** desse processo e as partes se respeitassem mutuamente” (linha 27).

Como observamos nos dados, nessa fase da interação, os termos que fazem parte da escolha lexical chamam atenção para a “contraproposta”, “dano material”, “dano moral”, “material probatório”, “encerramento do processo”, “as partes se respeitassem”, “instrução processual”. Tal escolha também colabora para que os participantes reconheçam o objetivo dessa interação institucional: chegar a um resultado esperado, de acordo, dando término ao processo.

A fase seguinte da audiência, por nós denominada *Fase do resultado da audiência*, apoiados nas ocorrências dos excertos (Exemplo 4), é caracterizada pela não concordância em relação às propostas apresentadas, nesse caso específico, nas falas dos advogados representantes dos participantes diretamente envolvidos no conflito.

Exemplo (4)

A1
[...]
112 Adv2 e::h:: não uh::: o ((cita o nome do banco)) ... lançou a contraproposta de dois
113 mil reais
114 Adv1 e::h ... [infelizmente num corresponde ...
115 C **[a senhora não aceita dona M. E.?**
116 Pa ((faz **sinal negativo** com a cabeça))
117 C ((faz sinal com o dedo indicador para Adv 1 que Pa recusa a proposta
118 através de um movimento negativo de cabeça)) **não aceita?**
119 Pa ((responde novamente a contraproposta, através de **movimento negativo**))
[...]

⁶ Na interação, os participantes se referem à contraproposta. Desse modo, é possível que uma proposta tenha sido apresentada mediante alguma documentação anteriormente disponibilizada aos interessados.

- A2
[...]
107 Adv2. pronto ... pronto ... tá ótimo ((fala mais rápido))
108 mas vocês ((dirige-se a Aut1 e Aut2)) por favor ... **mas vocês têm interesse**
109 **em continuar com o processo?**
110 Aut1. **TEM interesse em continuar o processo** ((faz gesto afirmativo com a
111 cabeça))
112 Aut2. ((acena com a cabeça que não tem acordo))
113 Adv2. **então não tem acordo** C. ((dirige-se ao conciliador))
114 Adv1. ((dirige-se a Aut1)) tá pretendendo continuar? então pronto ...
115 não tem problema nenhum certo?
[...]

Em A1, observamos a materialização do resultado da audiência, quando o Conciliador lança mão da pergunta “a senhora não aceita dona M. E?” (linha 115), já que havia sido realizada uma contraproposta na conciliação. A resposta a essa pergunta é uma negativa (linha 116) que desencadeia outra pergunta também por iniciativa do Conciliador: “não aceita?” (linha 118). Novamente, a participante que é autora da causa por danos materiais confirma a resposta negativa por meio de movimento de cabeça.

A *fase do resultado* na A2 é também caracterizada pela não aceitação da sugestão do representante de uma das partes de não prosseguir com o processo. A fala de Adv2 materializa a pergunta “mas vocês têm interesse em continuar o processo?” (linhas 109 e 110), cuja resposta em relação à continuidade é duplamente afirmativa, já que a verbalização é acompanhada de gesto também afirmativo. Nesse caso, dar prosseguimento ao processo é não aceitar qualquer proposta explicitada durante a interação.

Quanto ao léxico escolhido, traduz o posicionamento dos participantes, frente às questões institucionais, o uso de vocabulário condizente com os encaminhamentos realizados durante o desenvolvimento da audiência. Nesse caso, apontamos, de acordo com os excertos: “contraproposta”, “não aceita”, “continuar o processo”, “não tem acordo”.

A última fase da interação é a *Fase de encerramento da audiência*, etapa em que observamos o cumprimento de uma ação específica, a assinatura da ata da audiência. Os dados mostram que se trata de um momento de organização da finalização do evento, sob o gerenciamento do Conciliador.

Exemplo (5)

- A1
1 C. ok ... posso consignar no termo ... e::h ah ah contestação será
2 constada até audiência de instrução ... e vai e::h pleitear o pedido ...
3 [de instrução e julgamento
4 Adv2: [instrução e julgamento
5 C. [certo?] aqui já tá implícito mesmo certo? pronto ...
6 assim eu vou redigir o termo e as partes assinarão todos os ter// e::h
7 tudo que foi discutido em audiência
8 ((Todos assinam os termos e saem)) A2

A2		
1		((fálas sobrepostas Adv1 e Ac))
2	C.	então vou só abrir os prazos pra vocês
3	Adv2	ótimo
4		((C. disponibiliza as atas para assinatura e todos saem, sem despedidas))

Em A1, observamos que o anúncio que encaminha para o fechamento do evento, “assim eu vou redigir o termo e as partes assinarão [...] tudo o que foi discutido em audiência” (linhas 6 e 7), antecede à assinatura. Na audiência A2, “então vou só abrir os prazos pra vocês” (linha 2) também fornece pistas para o que ocorrerá em seguida, ou seja, o final da audiência.

Nessa fase de finalização das audiências, o léxico escolhido evidencia o uso interacional da linguagem institucional concernente ao evento: “consignar no termo”, “instrução e julgamento”, “partes”, “abrir prazos”, entre outras. Como referimos anteriormente, a ausência de uma verbalização no final da audiência é talvez uma característica de eventos de conciliação. Nessa etapa, observamos apenas as ocorrências de assinaturas da documentação comprobatória das decisões as quais os participantes chegaram, que no caso em questão foi pela inexistência de acordo e continuidade do processo na fase de instrução e julgamento.

Conclusão

Neste trabalho, objetivamos analisar as audiências de conciliação do ponto de vista das determinações e orientações relativas ao funcionamento de uma instituição jurídica e como essas questões são observadas, tomando-se os critérios da organização geral da interação conversacional em uma instituição e o uso do léxico.

Inicialmente, consideramos as orientações do Ministério da Justiça, no sentido de que conflitos sejam resolvidos pelos envolvidos, nesse caso as partes, por métodos autocompositivos, entre eles a conciliação, que deve ocorrer sem que o conciliador influencie as decisões dos interessados, os cidadãos comuns.

Dissemos, apoiados na discussão de Marques (2017) e de Arlé, Baldini e Borges (2015), que as audiências de conciliação se caracterizam pelo estabelecimento de fases ou etapas de preparação do ambiente e dos mediadores/conciliadores, recepção das partes, declaração de abertura, reunião de informações, resumo, provocação de mudanças, negociação e encerramento.

Inspirados nessas observações, as fases da audiência foram analisadas na perspectiva interacional da Análise da Conversação. Partindo de um critério mais amplo no que concerne à organização geral do evento, as interações apresentaram fases ou etapas ritualizadas, seguindo-se as considerações dos autores que nortearam a discussão, entre esses Heritage (2013). No *corpus* obtido, explicitamos as ocorrências de fases que denominamos de declaração de abertura, questionamento, negociação, resultado da negociação e fechamento. As

audiências foram iniciadas com a participação dos conciliadores, na declaração de abertura; prosseguindo com o estabelecimento de perguntas, também pelo conciliador, cujas respostas das partes envolvidas evidenciam a não concordância com a proposta apresentada; uma negociação para o estabelecimento de um resultado e o fechamento observado no momento de assinatura das atas.

Do ponto de vista da escolha lexical, em cada uma das etapas é visível o uso de um vocabulário característico de um evento institucional. Justificamos, desse modo, a escolha de um léxico em que foram explicitados os termos que demarcam os interactantes, o evento interacional, as fases do evento e o tema do evento (“conciliador”, “conciliação”, “partes”, “proposta” contraproposta”, “dano moral”, “dano material”, material probatório”), entre outros. Tratando-se de eventos interacionais institucionais, ficou patente, prioritariamente, que o léxico referenciado nas falas do conciliador e dos representantes das partes – os advogados - estão sob o influxo das disposições das leis analisadas, haja vista o cumprimento de lei específica e as orientações em manuais, cartilhas e materiais destinados ao método autocompositivo – conciliação, ainda que se admita variações em razão dos temas que são objeto dos eventos analisados.

Sendo assim, entendemos que a interação conversacional institucional discutida neste trabalho pode ser estudada tendo-se como exemplo outras interações em diferentes situações, como é o caso da interação entre médico-paciente, em entrevistas jornalísticas, chamadas de emergência, entre outras. Cada uma possibilita, conforme orienta Kerbrat-Orecchioni (2006), o reconhecimento do tipo de interação que ocorre, a fim de que possamos realizar o seu inventário.

Por fim, cada interação deixa transparecer a instituição a partir da qual as pessoas se adequam, evidenciadas por meio de suas falas e ações coordenadas, o que ficou bem demarcado no léxico jurídico utilizado e no momento em que esse léxico aparece ao longo do curso temporal das situações analisadas.

Referências

ARLÉ, D. G. G.; BALDINI, L.; BORGES, V. M. G. Técnicas de negociação no âmbito do Ministério Público. In: *Manual de negociação e mediação para membros do Ministério Público*. CNMP, 2015, p. 165-234.

AQUINO, Z. G. O. de. O léxico no discurso político. In. PRETI, D; *Léxico na língua oral e na escrita*. São Paulo: Humanitas, Projetos Paralelos, v. 6, 2003, p. 195-210.

BRASIL. *Lei nº 9.099*. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. 1995. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm. Acesso em: 08 jan. 2021.

BRASIL. *Lei nº 13.105*. Código de Processo Civil. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm. Acesso em: 08 jan. 2021.

LINHA D'ÁGUA

- CARAPINHA, C. A linguagem jurídica. Contributos para uma caracterização dos Códigos Legais *Redis*: Revista de Estudos do Discurso, n.º. 7, p. 91-119, 2018.
- CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. *Acesso à justiça*. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. In: AZEVEDO, A. G. de (Org.) *Manual de Mediação Judicial*. Brasília/DF: CNJ, 2016. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>.
- DREW, P; HERITAGE, J. *Talk at work*. Social Interaction in institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.
- GARCIA, A. C. *An Introduction to interaction: understanding talk in formal and informal settings*. New York: Bloomsbury Academic, 2013.
- HABERMANN, R. T. *Mediação e conciliação no Novo CPC*. Leme: Habermann Editora, 2016.
- HERITAGE, J. Conversation analysis and institutional talk. In: FITCH, K. L; SANDERS, R. E. *Language and social interaction*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc Publishers, 2005.
- HERITAGE, J. Language and social institutions: the conversation analytic view. *Journal of Foreign Languages*, v. 36, n. 4, 2013. Disponível em: <http://www.cnki.net>. Acesso em: 08 ago. 2016.
- KERBRAT-ORECCHIONI, K. *Análise da conversação: princípios e métodos*. São Paulo: Parábola, 2006.
- KOMTER, M. Conversation analysis in the courtroom. In: SIDNELL, J; STIVERS, T. *The handbook of conversation analysis*. Oxford: Wiley-Blackwell, 2013, p. 612-629.
- MARQUES, H. da C. Os conciliadores e mediadores judiciais como auxiliares da justiça (ART. 149 do CPC). *Revista FONAMEC*, v. 1, n.1, p. 157-170, 2017.
- PRETI, D.; QUADROS, M. Normas para transcrição. In: PRETI, D; QUADROS, M. *Comunicação na Fala e na Escrita*. São Paulo: Humanitas, Projetos Paralelos, v. 12, 2013.
- ROBINSON, J. D. An interactional structure of medical activities during acute visits and implications for patients' participation. *Health Communication*, v. 15, n. 1, p. 27-57.
- ROBINSON, J. D. Overall structural organization. In: SIDNELL, J; STIVERS, T. *The handbook of conversation analysis*. Oxford: Wiley-Blackwell, 2013, p. 257-280.
- RIOS, R. F. *Resolução de conflitos em audiências do PROCON: sequências de discordância com correção pelo outro e recursos de agravamento*. Tese (Doutorado em Linguística). Programa de Pós-Graduação em Letras e Linguística da Faculdade de Letras da Universidade Federal de Goiás, 2014. Disponível em <http://repositorio.bc.ufg.br/tede/handle/tede/4763>. Acesso em: agosto de 2017.
- SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.; A.; JEFFERSON, G. A simplest systematics for organization of turn taking for conversation. *Language*, v. 50, n. 4, p. 699-733, 1974.
- SACKS, Harvey. *Lectures on conversation*. Oxford: Basil Blackwell, 1992.

SCHEGLOFF, Emanuel. *Sequence organization in interaction: a primer in conversation analysis I*. Cambridge: Cambridge University Press, 2007.

SOUZA, J. M. de. As técnicas de conciliação e mediação nos juizados especiais cíveis. *Jurisway*, 2011. Disponível em: https://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=5829. Acesso em: 03 nov. 2017.

ZIMMERMAN, D. H. Talk in its occasion. The case of calling the police. In: SHIFFRIN, D. (Ed.). *Meaning, form and use in context: linguistics application*. Georgetown Roundtable on Languages and Linguistics. Washington DC: Georgetown University Press, 1984. p. 22-43.

ZIMMERMAN, D. H. The interactional organization of calls for emergency assistance. In: DREW, P; HERITAGE, J. (Eds.) *Talk at work: social interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992, p. 418- 469.

Recebido: 12/01/2021.

Aprovado:03/02/2021.