



## RECLAMAÇÕES AGRUPADAS NA MEDIAÇÃO FAMILIAR JUDICIAL



### GROUPED COMPLAINTS IN FAMILY LEGAL MEDIATION

MARIA DE LOURDES PEREIRA

VANDERLEI ANDRADE DE PAULA

RESUMO | INDEXAÇÃO | TEXTO | REFERÊNCIAS | CITAR ESTE ARTIGO | OS AUTORES  
RECEBIDO EM 01/03/2021 • APROVADO EM 25/03/2021

---

#### Abstract

This paper analyzes complaints produced in the institutional context of legal family mediation. Our purpose is to analyze the linguistic-interactional properties of the sequences through which an ex-couple constructs their complaints, entitled here as Grouped Complaints, in the course of meetings. Based on the studies of Ethnomethodological Conversation Analysis (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974), we observed that during the mediation sessions, a long turn talk comes accompanied by more than one complaint. The results point out that: (i) a turn presents two or more complaints; (ii) the grouped complaints are produced in long turns, and may come accompanied by a story or evaluation; (iii) more than one complaint presents the same complainable; and (iv) mediator, at some moments, affiliate herself with these complaints and, at others, disaffiliate with them, thus breaking the expectations of the complainant.

---

#### Resumo

O presente artigo analisa as reclamações produzidas em contexto institucional da mediação familiar judicial. Temos como objetivo analisar as propriedades linguístico-interacionais das sequências através das quais um ex-casal constrói suas reclamações, intituladas aqui de Reclamações Agrupadas, no decorrer dos encontros. Com base nos estudos da Análise da Conversa Etnometodológica (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974), observamos que durante as sessões de mediação, um turno de fala longo vem acompanhado de mais de uma reclamação. Os resultados apontam que: (i) um turno de fala apresenta duas ou mais reclamações; (ii) as reclamações agrupadas são produzidas em turnos extensos, podendo vir acompanhados de uma narração ou

avaliação; (iii) mais de uma reclamação apresenta o mesmo item reclamável e (iv) a mediadora, em alguns momentos, afilia-se a essas reclamações e, em outros, se desafia, quebrando, assim, as expectativas do reclamante.

---

### Entradas para indexação

---

**KEYWORDS:** Applied linguistics, Ethnomethodological Conversation Analysis, Mediation, Complaint.

**PALAVRAS-CHAVE:** Linguística Aplicada, Análise da Conversa Etnometodológica, Mediação, Reclamação.

---

### Texto integral

---

## 1. INTRODUÇÃO

Tradicionalmente, a mediação judicial é associada ao ambiente das ciências forenses, de modo que, frequentemente, seja concebida como uma ferramenta do Direito, ainda que, para mediar, não se exija que o mediador seja um advogado (AZEVEDO, 2016). Essa associação é compreensível uma vez que a mediação judicial se constitui em uma prática inerente aos fóruns. Se considerarmos ainda a Lei de mediação (Lei 13.140), que privilegia esse procedimento como um meio apropriado para resolução dos conflitos apresentados à justiça, percebemos que essa relação com os contextos forenses mostra-se mais evidente. A grande questão a esse respeito reside no fato de o Direito ser ainda fechado ao diálogo com outras áreas, o que certamente pode trazer implicações para os estudos das práticas jurídicas.

Ribas (2018, p. 116) chama a atenção para o fato de o Direito colocar-se como um campo restrito a “normas positivadas” e com pouca abertura à interdisciplinaridade. Essa falta de diálogo com outros campos do conhecimento também foi enfatizada em uma comunicação via teleconferência intitulada “Interdisciplinaridade do Direito e das Ciências Sociais”, organizada pela Ordem dos Advogados do Brasil (OAB-SP), em agosto de 2020. Assim, a passos não tão largos, essa armadura epistemológica que envolve o Direito, e conseqüentemente a mediação, tem sido problematizada.

Considerando-se que a pedra fundamental sobre a qual se assenta a prática de mediação é a conversa entre as partes envolvidas, e que na conversa os participantes produzem ações ao falar (GAGO, 2002), este artigo se destina a investigar um conjunto de práticas sociais ao qual estamos nomeando “reclamações agrupadas”. Em estudo prévio sobre reclamações no contexto interacional da mediação judicial, percebemos uma anatomia da ação de reclamar diferente de outras. Em turnos longos de fala, os participantes produzem mais de uma reclamação.

Sob o prisma do aporte teórico-metodológico da Análise da Conversa, (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974), trazemos algumas questões de pesquisa: (i) Quem produz reclamações?; (ii) Que elementos são utilizados na construção das reclamações?; (iii) Sobre o que se reclama?; (iv) Qual é o posicionamento da mediadora diante dessas ações? (v) De que maneira isso pode influenciar o prosseguimento do processo de mediação?

Este trabalho se organiza da seguinte forma: Primeiro, discutimos o conflito e a fala de conflito. Em seguida, discorremos sobre a mediação judicial. Na continuação, abordamos a Análise da Conversa Etnometodológica. Prosseguimos para metodologia de pesquisa e *corpus*. Depois, tecemos a análise dos dados, para enfim, esboçar algumas considerações.

## 2. CONFLITO E FALA DE CONFLITO

A construção do mundo social se dá a partir de diferentes tipos de relações que são estabelecidas entre os indivíduos. Dentre os recursos utilizados para relacionar-se, destaca-se a fala. Em uma conversa, performamos uma variedade de ações, tais como cumprimentar, perdoar, convidar ou mesmo reclamar. Assim, assumimos com Gago (2002) que falar é agir. Considerando-se que são essas ações que constroem as relações no mundo, entendemos que a conversa está no coração da vida social humana (SIDNELL, 2010).

Devido à singularidade dos indivíduos, essas relações nem sempre são harmônicas ou simétricas, mas, pelo contrário, podem ser atravessadas por questões de hierarquia e, muitas vezes, são desencadeadoras de ambientes interacionais conflituosos. A esse respeito, Azevedo (2016, p. 49) pontua que “o conflito pode ser definido como um processo ou estado em que duas pessoas ou mais divergem em razão de metas, interesses ou objetivos percebidos mutuamente incompatíveis”. Essa incompatibilidade, obviamente, reflete na forma como os falantes coconstroem a interação. Determinadas ações podem ser produzidas principalmente em uma interação conflituosa.

Nesse sentido, o conflito ganha forma através do modo como os indivíduos falam, o que pode tornar a fala-em-interação em um ambiente propício para o surgimento do fenômeno interacional da “fala de conflito”, em que, segundo Vuchinich (1990, p. 118), “os participantes opõem enunciados, ações ou *selves* uns dos outros em turnos sucessivos”, utilizando-se de “mecanismos linguísticos, paralinguísticos e cinésicos” para opor-se um ao outro. Em muitos casos, a fala de conflito pode tomar grandes proporções, culminando em agressões verbais e ofensas.

Em um contexto de interação institucional, em que os participantes estão orientados para a resolução de problemas e para fins específicos – bem como orientados para regras institucionais que regem esse tipo de conversa (HERITAGE, 1997) –, a fala de conflito pode tornar-se um problema para que os interagentes alcancem o objetivo da conversa institucional, ou mesmo para que se respeitem as regras interacionais que regem determinada instituição. Aliás, há alguns casos em que a busca pela solução é uma urgência, isso porque o conflito, em maior escala, não é algo que se prende a uma interação especificamente, mas pode se ramificar para o ambiente externo a ela, o que pode envolver outras partes, como filhos, por exemplo, ou ainda pode envolver bens materiais. Contudo, nem sempre as partes envolvidas no problema conseguem estabelecer uma comunicação, devido ao grau de conflito já instaurado nessa relação. E é nesses casos que muitos indivíduos recorrem a algum tipo de auxílio jurídico, como a mediação judicial.

### 3. MEDIAÇÃO JUDICIAL

A prática de mediação de conflitos data de centenas de anos atrás ao redor do mundo, tendo sido aprimorada, rediscutida em seu fazer prático, além de ter sofrido mudanças a respeito das instituições que a promoviam, para que se tenha, hoje, a mediação judicial (MOORE, 1998). Entretanto, no Brasil, o processo de mediação não tem ainda um longo tempo de vida. Mais recentemente, indivíduos envolvidos em um litígio passaram, cada vez mais, a buscar auxílio no sistema tradicional de justiça para a resolução de seus conflitos. O sistema tradicional, fundamentado em seu caráter hierárquico, só tinha a oferecer um método resolutivo não autocompositivo, isto é, com decisões tomadas de cima para baixo, sem participação efetiva das partes envolvidas

Essa demanda por auxílio para resolução de conflitos não só aumentou como também tornou-se mais complexa, o que acabou por expor a ineficácia do sistema tradicional em atender a todas elas, visto que além de oneroso, consumia muito tempo para chegar a um fim. A obsolescência do sistema tradicional tornou-se mais explícita se comparada com os novos métodos de resolução de conflitos que vinham surgindo, as Resoluções Apropriadas de Disputas (RADs).

A mediação, que se constitui como uma dessas RADs (junto da conciliação, da arbitragem e da negociação), tinha apenas status de método alternativo para resolução de conflitos. Após novas pesquisas e discussões na área do Direito, passou-se a defender um modelo de resolução que incentivasse as partes litigantes a chegarem a um acordo sem que fosse necessário apresentar o litígio ao judiciário. Como reflexo desse modelo, é publicada a Lei de Mediação (Lei 13.140, de 26 de junho de 2015) e também o Novo Código de Processo Civil (Lei 13.105, de 16 de março de 2015). Assim, a mediação judicial que antes era apenas um dos métodos alternativos de resolução de disputas, recebe esse status legislativo, convertendo-se na principal RAD de caráter autocompositivo (AZEVEDO, 2016).

Sales e Rabelo (2009, p. 6) defendem que a mediação é “um meio não adversarial de soluções de conflitos marcado pela interação de um terceiro”, em que esse terceiro consiste na figura do mediador do caso, que auxilia as partes em litígios a chegarem a um acordo. Embora a mediação seja comumente associada a essa configuração tripartida, de duas partes litigantes e um mediador, há casos em que podem estar presentes também os advogados das partes e mesmo mais um co-mediador (GARCIA, 2013).

Nos muitos casos em que as partes já não se comunicam mais há muito tempo, devido a algum conflito que as envolve, o mediador é a figura fundamental para intermediar o diálogo e amenizar o conflito, para que, harmoniosamente, as partes cheguem a uma solução que seja benéfica para todos (AZEVEDO, 2016).

No **Manual de Mediação Judicial**, Azevedo (2016) postula princípios que devem reger a conduta do mediador no processo de mediação. Um desses é o Princípio da neutralidade e imparcialidade de intervenção, que determina que “o autocompositor proceda com neutralidade – isto é, isento de vinculações étnicas ou sociais com qualquer das partes, bem como se abstendo de tomar partido no curso

da autocomposição” (AZEVEDO, 2016, p. 250-251). Chamamos a atenção para esse princípio especificamente, em função de a neutralidade e imparcialidade do mediador se constituírem como algo controverso. Garcia (2013), por exemplo, apresenta casos em que o mediador, no curso da interação, mostra-se parcial, beneficiando uma das partes, ou invalidando a outra. Além disso, esse princípio nos é importante porque estamos interessados em observar, em um ambiente de fala de conflito, como o mediador se porta e como gere esse conflito em consonância com sua imparcialidade e neutralidade.

A forma como os falantes se engajam na fala de conflito, assim como a forma que o mediador conduz uma interação permeada por esse fenômeno, podem ser melhor observadas sob a perspectiva da Análise da Conversa, uma vez que consideramos que essa metodologia é capaz de pôr uma lente de aumento sobre as minúcias da interação.

#### 4. ANÁLISE DA CONVERSA ETNOMETOLÓGICA

Tendo surgido na década de 60, a Etnometodologia, criada por Harold Garfinkel, vem com uma proposta de análise qualitativa, opondo-se a formas de pesquisas quantitativas, que dominavam no campo da Sociologia naquela década. Se por um lado a macrossociologia se preocupava apenas com as chamadas “grandes questões” sociológicas, por outro, a Etnometodologia surge como uma corrente microssociológica, em que o foco de suas análises seria a interação na vida cotidiana, o corriqueiro, o trivial.

Garfinkel (2018 [1967]), ao propor a análise etnometodológica, fundamenta-se em duas importantes noções: a *reflexividade* e a *relatabilidade*. Segundo o conceito de reflexividade, “os relatos dos membros estão reflexiva e essencialmente vinculados, pelas suas características racionais, às ocasiões socialmente organizadas de seus usos, visto que são características das ocasiões socialmente organizadas de seus usos” (GARFINKEL, 2018 [1967], p. 113). A relatabilidade, por sua vez, postula que “as atividades pelas quais os membros produzem e gerenciam situações de afazeres cotidianos organizados são idênticas aos procedimentos empregados pelos membros para tornar essas situações relatáveis” (GARFINKEL, 2018 [1967], p. 112). O tipo de análise a que se propõe a Etnometodologia focaliza o olhar dos próprios falantes para as ações empregadas na interação: como as produzem, como se orientam para elas e como respondem a elas.

A Etnometodologia ganha um caráter inovador a partir de Harvey Sacks, aluno de Garfinkel, que propõe gravar as interações. A proposta de Sacks de analisar as gravações de conversas vem como um complemento à Etnometodologia. Desse modo, se por um lado podemos afirmar que Garfinkel é o pai da Etnometodologia, por outro, também podemos afirmar que Sacks é o pai da Análise da Conversa Etnometodológica (ACE).

Ainda que Garfinkel tivesse, a princípio, seus olhos voltados para a interação cotidiana, e muitas das contribuições de Sacks são a respeito dessa configuração de conversa, as primeiras gravações são obtidas em um contexto de interação institucional. Sacks inicia sua empreitada a partir de gravações de chamadas

telefônicas a um centro de apoio a pessoas potencialmente suicidas. Desses áudios, surgiram dados riquíssimos, que até hoje muitos pesquisadores de ACE utilizam como referencial para a análise de uma variedade de fenômenos, como as formulações de caso extremo (EDWARDS, 2000), por exemplo.

As gravações de conversa não eram despropositadas, mas tinham um fim metodológico defendido com muito entusiasmo por Sacks. Segundo o autor (1984), uma das grandes vantagens dessas gravações é que se poderia voltar aos dados repetidas vezes para analisá-los, e ainda permitir que outros pudessem analisá-los e mesmo tecer pontos de vista distintos a respeito de determinado fenômeno. Sacks (1984) defende ainda que há ordem em todos os pontos da vida social, o que constitui uma das premissas básicas da ACE.

Sacks veio a falecer ainda jovem, em 1975, tendo algumas de suas obras publicadas postumamente, como as conhecidas **Lectures in Conversation**. Contudo, um ano antes do acidente de trânsito que tirou sua vida, em 1974, Sacks, junto de Emanuel Schegloff e Gail Jefferson publicaram aquela que se tornaria a obra seminal da Análise da Conversa: **A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation**. Esta obra, que se destina, sobretudo, a estudar como se organiza a tomada de turno na interação, traz algumas das principais características da conversa cotidiana, que logo seriam amplamente difundidas por analistas da conversa do mundo inteiro:

- i) A troca de falante se repete, ou pelo menos ocorre;
- ii) Na grande maioria dos casos, fala um de cada vez;
- iii) Ocorrências de mais de um falante por vez são comuns, mas breves;
- iv) Transições (de um para o próximo) sem intervalos e sem sobreposições são comuns. Junto com as transições caracterizadas por breves intervalos ou ligeiras sobreposições, elas perfazem a grande maioria das transições;
- v) A ordem dos turnos não é fixa, mas variável;
- vi) O tamanho dos turnos não é fixo, mas variável;
- vii) A extensão da conversa não é previamente especificada;
- viii) O que cada um diz não é previamente especificado;
- ix) A distribuição relativa dos turnos não é previamente especificada;
- x) O número de participantes pode variar;
- xi) A fala pode ser contínua ou descontínua;
- xii) Técnicas de alocação de turno são obviamente usadas. Um falante corrente pode selecionar um falante seguinte (como quando ele dirige uma pergunta à outra parte) ou as partes podem se autoselecionar para começarem a falar;
- xiii) Várias 'unidades de construção de turnos' são empregadas; por exemplo, os turnos podem ser projetadamente a 'extensão de uma palavra' ou podem ter a extensão de uma sentença;
- xiv) Mecanismos de reparo existem para lidar com erros e violações da tomada de turnos; por exemplo, se duas partes encontram-se falando ao mesmo tempo, uma delas irá parar prematuramente, reparando, assim, o problema. (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 2003 [1974]).

A conversa cotidiana é o berço para os demais tipos de conversa, inclusive para a conversa institucional. Apesar da riqueza de detalhes da descrição da organização da conversa cotidiana, nem todos esses pontos são observáveis na conversa institucional, que, aliás, tem outras características, regidas, em geral, pelo

tipo de instituição. Gago e Penna (2019, p. 146) apontam que a conversa institucional caracteriza-se por:

i) envolver participantes orientados para fins específicos às suas identidades institucionais relevantes;

ii) haver restrições ao que pode ser considerado uma contribuição (de fala) aceitável à atividade em curso;

iii) mobilizar estruturas e procedimentos inferenciais específicos do contexto institucional em pauta.

Os autores (2019) defendem que na conversa institucional há uma reespecificação dos parâmetros de tomada de turno. Em um debate eleitoral, por exemplo, há um mediador de debate que determina quem fala, por quanto tempo fala e sobre qual tema fala. Por esses exemplos, vê-se o distanciamento entre a conversa institucional e a conversa cotidiana.

A respeito da análise propriamente, e aqui é algo que se aplica a qualquer um dos tipos de conversa, valemo-nos de uma importante noção analítica: os pares adjacentes. De acordo com Heritage (1984, p. 246), os pares adjacentes têm 5 características, a saber:

i) uma sequência de dois enunciados, que são,

2) adjacentes,

3) produzidos por diferentes falantes,

4) ordenados como uma primeira parte e uma segunda parte, e

5) tipificados, de modo que uma primeira parte requer uma segunda parte específica (ou intervalo de segundas partes).

A adjacência entre os pares flui na conversa a partir de um entendimento construído intersubjetivamente de que a determinado tipo de ação produzida por um primeiro falante, responde-se em consonância com essa ação. A esse respeito, nota-se que há alguns pares adjacentes prototípicos por sua frequência nas interações cotidianas, tais como os de cumprimentos, de convites ou de pergunta e resposta. A um “Bom dia!”, responde-se com outro “Bom dia!”; a um convite, responde-se com a aceitação ou a recusa; e para uma pergunta, espera-se uma resposta. Obviamente, são exemplos do que comumente ocorre, mas há casos em que a interação pode tomar outros caminhos, seja por falha na comunicação ou por uma segunda parte de par (SPP) não esperada pelo falante que produziu a primeira parte de par (PPP).

Outra importante noção analítica é o chamado Lugar Relevante de Transição (LRT). Para responder a um interlocutor, inclusive para responder a um par adjacente, os falantes se orientam para possíveis conclusões do turno de seu interlocutor, para, em seguida, iniciar o seu próprio turno (SIDNELL, 2010). Então, quando um determinado falante faz uma avaliação (e.g. “hoje o dia está bonito!”), ao término de seu enunciado, é esperado que seu interlocutor fale algo em resposta, isto é, o término desse enunciado é um ponto de possível conclusão para criar o lugar relevante de transição (SIDNELL, 2010).

A análise dos LRTs é indissociável de uma ferramenta analítica ainda mais minuciosa que descreve a anatomia dos turnos: a Unidade de Construção de Turno (UCT). Ao afirmarmos que os falantes se orientam para LRTs para produzirem seus turnos, automaticamente afirmamos que eles estão se orientando também para as UCTs, que podem ser de 4 tipos: (i) lexical (turno composto de uma única palavra);

(ii) sintagmática (turno composto de um sintagma); (iii), clausal (turno composto de núcleo verbal); e (iv) sentencial (turno composto de mais de um núcleo verbal) (GAGO, 2002).

Como em nossos dados trataremos de como reclamações são produzidas por um falante, recebidas por um segundo falante e, em seguida, respondidas, todos esses conceitos teórico-analíticos são importantes por auxiliar-nos no entendimento de como essa troca interacional ocorreu.

## 5. RECLAMAÇÃO

A reclamação é uma prática social que ocorre através da fala-em-interação. Heinemann e Traverso (2009, p. 2381), defendem que é por meio da reclamação que as pessoas expressam “sentimentos de descontentamento sobre um estado de coisas, para o qual se pode atribuir responsabilidade a alguém”. Assim, ao fazermos uma reclamação, deixamos algo que era uma experiência individual, um estado interno, para ser algo interpessoal (EMERSON & MESSINGER, 1977).

A reclamação apresenta algumas especificidades em conversa cotidiana. A primeira característica é que reclamar é considerado uma ação delicada, necessitando um certo cuidado dos interagentes. Por esse motivo, Heinemann e Traverso (2009) afirmam que, muitas vezes, quem profere a reclamação não gosta de usar o verbo “reclamar”, buscando outras expressões de menor carga negativa, tais como relatar um problema, criticar, reportar um fato etc. A segunda característica é que existem diferentes maneiras de fazer uma reclamação: pelo próprio falante, em nome de outro, na ausência do reclamado etc. Há ainda uma terceira particularidade: a reclamação pode acontecer de forma direta ou indireta. Quando uma reclamação ocorre de forma direta, significa que o reclamante a faz de forma clara, aberta, ao destinatário da queixa (e.g. um pai reclamando diretamente com a mãe sobre seu comportamento inadequado). Por outro lado, quando a reclamação acontece de forma indireta, ela pode ser dita sobre uma terceira parte ausente ou sobre algo externo (e.g. um pai reclamando com uma mediadora sobre o comportamento inadequado da mãe de seus filhos). Uma reclamação ainda pode gerar outras reclamações (GAGO & PEREIRA, 2017). Ademais, as reclamações ocorrem em turnos estendidos de fala e em longas sequências interacionais (HEINEMANN & TRAVERSO, 2009).

Schegloff (2005) cria o conceito “*reclamabilidade*”, em inglês ‘*complainability*’, isto é, a possibilidade de reclamar. Para o autor, um item reclamável (i.e., aquilo sobre o qual incide uma reclamação) pode ou não se converter em uma reclamação durante a conversa. Assim, Schegloff exemplifica o fenômeno através de dados obtidos em uma casa de repouso, em que um grupo de idosos estava sentado em uma mesa com uma câmera em cima, até que um terceiro membro chega e pergunta o que a câmera estava fazendo naquele local. Após a indagação, outro idoso que já participava da interação respondeu com hesitações, de forma demorada e com muitas explicações. Então, o senhor que fez a pergunta não exprimiu a reclamação que estava por vir. Schegloff afirma que os idosos que estavam na mesa se orientaram para uma reclamação que não surgiu. Logo, o autor



defende que os falantes podem se orientar para uma reclamação que pode ou não surgir – a depender da reação ou da resposta do receptor.

Entendemos a reclamação como uma ação pareada que tem como anatomia básica: a PPP, composta de reclamação, e a SPP, composta de aceitação ou recusa. Quando, em alguns casos, a reclamação é sobre uma terceira pessoa ausente da interação, o reclamante pode receber “apoio” da outra parte presente, podendo chegar a momentos em que ambos reclamem juntos sobre o mesmo assunto/pessoa, fenômeno conhecido como *afiliação*. No entanto, quando a outra parte não aceita a reclamação ocorre a *desafiliação* (DREW & WALKER, 2009).

Diversos são os estudos que envolvem a reclamação e a linguagem. Em âmbito nacional, Hallack e Silva (2005) investigam reclamações no discurso de trabalhadores nas organizações sob o viés teórico de Christophe Dejours; Cardoso (2012) analisa reclamações de moradores das favelas do Cantagalo e Pavão-Pavãozinho, no Rio de Janeiro, a respeito do policiamento presente nessas comunidades. Nos estudos de fala em interação, Gago e Penna (2019) examinam a reclamação de terceiros ausentes em processos de mediação familiar judicial; Gago e Pereira (2020) analisam um tipo de reclamação específico denominada “reclamação em cascata” em ambiente jurídico.

Desse modo, assim como os trabalhos de Gago e Penna (2019) e Gago e Pereira (2020), este artigo também relaciona reclamação e fala-em-interação. No nosso caso, percebemos que as reclamações se apoderavam de uma característica específica: ocorrência em turnos estendidos de fala.

Ainda, percebemos que as reclamações analisadas aqui possuíam uma anatomia diferenciada do padrão, referente à PPP com a reclamação, e à SPP com aceitação/recusa. Ou seja, a reclamação agrupada é aquela em que, em um turno de fala longo, um único falante profere mais de uma reclamação. Além disso, ao final de algumas UCTs, onde há um lugar relevante para transição, percebemos que não há tomada de turno. Fazendo com que o reclamante continue proferindo mais reclamações.

## 6. METOLOGIA DE PESQUISA E CORPUS

Temos como base a pesquisa qualitativa e interpretativista (MOITA LOPES, 2014; DENZIN & LINCOLN 2000). Essa perspectiva considera os significados, os motivos, as crenças, os valores e as ações dos seres humanos, expressos em suas relações sociais. Dessa forma, a pesquisa qualitativa e interpretativa defende que o mundo é descrito por meio de representações e de práticas situadas de interpretação.

Nossos dados são gravações em áudio, e suas transcrições são baseados nos pressupostos teórico-metodológicos da Análise da Conversa Etnometodológica (SACKS, SCHEGLOFF & JEFFERSON, 2003 [1974]). A análise de dados acontece a partir das sequências conversacionais, reunidas em uma coletânea de dados de um mesmo fenômeno (HUTCHBY, 1998; SIDNELL, 2010).

A ACE tem interesse por dados naturalísticos, espontâneos, gerados em áudio ou vídeo, e depois transcritos, de acordo com o modelo Jefferson de transcrição

(SACKS, SCHEGLOFF & JEFFERSON 2003[1974]), que será adotado nesta pesquisa. O nosso interesse por esse modelo se justifica por considerar que o Sistema Jefferson de Transcrição busca captar os fenômenos reais da fala, tentando aproximar, ao máximo, a transcrição do áudio, como indicações de pausa, ritmo, entonação etc. Para isso, utilizamos os seguintes símbolos:

**Tabela:** elementos do modelo Jefferson de Transcrição

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

Fonte: SACKS, SCHEGLOFF & JEFFERSON, 1974

Com relação ao *corpus*, ele é formado por um caso de mediação familiar judicial, intitulado Caso Amair e Flávia, com duração total de aproximadamente 233 minutos, gerados na Vara de Família do Fórum de uma cidade no interior do estado do Rio de Janeiro, no ano de 2007. O caso é composto de quatro entrevistas de pré-mediação (EPM), com somente duas delas gravadas, e quatro sessões de mediação (SM), todas gravadas. A pesquisa é composta, ao todo, por três participantes: Helena, a mediadora, Amair, o requerente do processo, e Flávia, a requerida (todos

os nomes e informações foram trocados por pseudônimos). Amair e Flávia viviam em situação de ex-casal, com dois filhos. No Fórum, a mediadora exercia a função de assistente social, mas ela também possuía o bacharel em Direito. Como objetivo inicial, o caso previa a regulamentação do horário de visitas do pai aos filhos e dos filhos ao pai.

Os dados desta pesquisa estão agrupados em coletâneas. Ou seja, após a transcrição, analisamos os dados e unimos os excertos que apresentam um determinado fenômeno de maneira recorrente. Dessa maneira, formamos uma coletânea com um total de 11 excertos de reclamação agrupada. Esses excertos estão organizados da seguinte maneira: seis excertos referentes à EPM e cinco excertos referentes à SM.

Este artigo analisa cinco episódios diferentes de reclamação agrupada. A fim de contemplar todo o processo de mediação, retiramos um excerto da EPM entre Flávia e Helena, um excerto da EPM entre Amair e Helena e três excertos das SMs entre a mediadora e as duas partes presentes.

## 7. ANÁLISE DE DADOS

Os excertos a seguir estão organizados de acordo com a sequência cronológica dos encontros. Sendo assim, o primeiro excerto é referente à 2ª EPM entre Helena e Flávia, o segundo excerto é retirado da 2ª EPM entre Helena e Amair, o terceiro excerto é da 1ª SM entre Amair, Flávia e Helena, o quarto excerto faz parte da 2ª SM e o quinto excerto é referente à 4ª SM.

O primeiro excerto apresenta as reclamações de Flávia acerca da ausência de Amair no aniversário dos filhos.

### Excerto\_1\_MJF\_2ªEPM\_HF\_(24:29 - 25:30)<sup>1</sup>

01 Flávia >sempre foi combinado assim,=óh:: (1.0) "↑meio-dia pra  
02 cada um."= "cê pode ir lá pegar ele,"  
03 (1.2)  
04 Helena >>no dia do aniversá[rio.< =  
05 Flávia [(>>não te::m-) é pra os dois<<  
06 ficarem com o filho. eu acho justo::,=eu não ver meu  
07 filho, >>no dia do aniversário ↓dele.<<  
08 (1.0)  
09 Flávia <só que no::- >ele nem vai lá::.<  
10 (0.2)  
11 Flávia **ele tem esse direito, >e mesmo assim ele não vai.<**  
12 (1.0)  
13 Helena .hh >o que ele tá pedindo< é o aniversá[rio das crianças  
14 nos anos ímpa[res?  
15 Flávia [↑i:::sso.  
16 Helena >já tá sendo demo[cráti]co então?<  
17 Flávia [isso.]  
18 Flávia <↑nãõ.=mas antes não era assim.=antes ele podia vê::r.

<sup>1</sup> As siglas representam, respectivamente, Mediação Judicial Familiar, 2ª Entrevista de Pré Mediação, Helena e Flávia. Quando houver a inicial A, representa Amair.

19  
20 (0.8)  
21 Flávia >>todo aniversário.=eu e e::le. eu ficava um pouco, ele  
22 ficava um pouco.=**só que ele nunca fez juz a isso**,=ele  
23 ia lá::,  
24 (0.2)  
25 Flávia dava um beijinho:,  
26 (.)  
27 Flávia °dava o presente e >>pronto<<°. =↑tchau.  
28 (0.2)  
29 Flávia .hh **e esse ano que passou >>nem lá foi.**=o vitor toda  
30 hora chegava no portão.=“me pai não vem né mãe,”<< “meu  
31 pai não vem.”  
32 (.)  
33 Flávia >toda hora.<  
34 (1.2)  
35 Flávia >pelo menos ir lá:, tocar a campainha, dar um beijo no  
36 menino.=°**ele não fo:i**°< <**no aniversário do vitor.**>  
37  
38 (3.0)  
39 Flávia ele não é essa exc- e- e- e- ele quer mostrar que ele é  
40 (ê-) não é assim também não. **a filha também foi**  
41 **aniversário nem apareceu.**  
42 (0.8)  
43 Flávia aí se esse- esse ano par e ímpar eu sei que a juíza dá  
44 pra ele. °né.°=  
45 (1.0)  
46 Helena <é. [é por que é uma forma democrá::tica, né?<]  
47 Flávia [m a : s q u e e l e p e g u e e n tã o]  
48 m a i s t a : : r d e , n é ?  
49 (0.2)  
50 Flávia °lá em casa::..°  
51 (0.5)  
52 Flávia <pelo menos pra eu::-  
53 (0.8)  
54 Helena <mas no outro ano, a senhora vai ficar o dia inte::iro.  
55 (0.2)  
56 Flávia >↑é.=e **o reveillon ele pede todos.**<  
57 (1.5)  
58 Flávia <reveillon [ e :: - ] (to-)]  
59 Helena [natal], pás]coa e ano novo  
60 [nas vés e r a s : : .]  
61 Flávia [<↑to- é :: - >>↑nã::o.<<]  
62 (1.0)  
63 Flávia >**aí feu nunca °fico com ele nas vésperas de natal e**  
64 **réveillon.**°£

Flávia inicia esta interação com o uso de um advérbio de tempo – “sempre foi combinado assim,” (linha 01), que denota uma ação frequente, um trato entre ela e o ex-marido. Em seguida, no mesmo turno, ela reporta duas frases para exemplificar o acordo com Amair – “↑meio-dia pra cada um.”= “cê pode ir lá pegar ele,”” (linhas 01-02). Helena, no turno seguinte, topicaliza um termo, buscando uma identificação do acordo – “>>no dia do aniversá[rio.<” (linha 04). Flávia ignora a fala da mediadora e faz uma avaliação moral sobre o dia do

aniversário das crianças – “é pra os dois<< ficarem com o filho. eu acho justo::,=” (linhas 05-06).

Em seguida, Flávia insere a primeira reclamação, sobre a ausência do pai no aniversário da criança – “>ele nem vai lá::.<” (linha 09). Após uma pausa de 0.2 segundos, Flávia reformula a reclamação com uma adição de reconhecimento dos direitos legais do ex-marido – “ele tem esse direito, >e mesmo assim ele não vai.<” (linha 11). Helena, então, faz uma pergunta de especificação legal do processo – “>o que ele tá pedindo< é o aniversário das crianças nos anos ímpa[re]s?” (linhas 13-14). Flávia, no próximo turno, confirma a pergunta de Helena – “[↑i::sso.” (linha 15). A mediadora, então, faz uma avaliação da atitude de Amair – “>já tá sendo demo[cráti]co então?<” (linha 16). Flávia, na linha 17, afilia-se à avaliação de Helena.

A mediadora, logo em seguida, desafia-se do enunciado de Helena, apresentando uma ideia contrária – “mas antes não era assim.=antes ele podia vê::r.” (linhas 18-19). Ainda no mesmo turno de fala, Flávia insere uma narrativa de um evento passado – “todo aniversário.=eu e e::le. eu ficava um pouco, ele ficava um pouco.” (linha 21-22), seguida da primeira reclamação – “só que ele nunca fez juz a isso”(linhas 23-24). Ainda neste turno, Flávia insere formulação de conduta (PINO & CLIFT, 2020) do pai no dia do aniversário – “ele ia lá::,;” “dava um beijinho:,;” “°dava o presente e >>pronto<<°.=↑tchau.” (linhas 23-27). Em seguida, Flávia insere a segunda reclamação, de um evento mais recente – “e esse ano que passou >>nem lá foi.” (linha 30). A mediadora reporta falas do filho – “o vitor toda hora chegava no portão.=”me pai não vem né mãe,“<< “meu pai não vem.”” (linhas 29-31). A terceira reclamação surge como uma reformulação e conclusão da narrativa – “=°ele não fo:i°< <no aniversário do vitor.>” (linhas 36-37). Por fim, Flávia insere a quarta reclamação, agora sobre o aniversário da filha – “a filha também foi aniversário nem apareceu.” (linha 40-41).

Flávia, ainda neste turno, demonstra conhecimento da situação judicial – “aí se esse- esse ano par e ímpar eu sei que a juíza dá pra ele. °né.°=”(linhas 42-43). A mediadora reformula o turno da linha 16 e solicita afiliação – “é por que é uma forma democrá::tica, né?” (linha 46). Flávia afilia-se ao turno da mediadora e propõe uma solução para o aniversário dos filhos – “[ma:s que ele pegue então] mais ta::rde, né?” (linhas 47-48). Helena, então, insere outra solução – “mas no outro ano, a senhora vai ficar o dia inte::iro.” (linhas 54-55). Em seguida, Flávia adiciona uma reclamação sobre as datas comemorativas – “e o *reveillon* ele pede todos.<” (linha 57). A mediadora, por sua vez, sugere outras datas comemorativas – “[natal], pás]coa e ano novo [nas vésperas::.]” (linhas 60-61). Assim, a interação termina com mais uma reclamação sobre essas datas especiais – “>aí *feu nunca* °fico com ele nas vésperas de natal e *réveillon*.°É” (linhas 64-65).

Dessa maneira, observamos, neste excerto, um turno de fala com quatro reclamações agrupadas. A primeira sobre a ausência do pai nos aniversários do filho, a segunda uma reformulação sobre o mesmo assunto, a terceira sobre a ausência do pai no aniversário do ano corrente, e por último a falta do pai no aniversário da filha.

Destacamos ainda que todas as reclamações apresentam o mesmo item reclamável: o aniversário dos filhos.

A próxima interação pertence a 2ª EPM entre Amair e Helena. O excerto inicia-se com Amair apresentando desconhecimento acerca da falta de diálogo sobre o uso do plano de saúde.

#### Excerto\_2\_MFJ\_HF\_2ªEPM\_ (24:29 - 25:30)

01 Amair <não sei porque:::↓=por que que ela nu:::m↑ (0.2) entra  
02 em contato comigo↓  
03 (2.0)  
04 Amair "óh. [tô precisan::do.]"  
05 Helena [←é uma das reclam]ações de:::la↓=  
06 Amair = "<ah↓ tá precisando de:::" (1.0) "<não tem  
07 pro↓ble:::ma, vamo lá::," (1.0) "vamo faze:::r↓"  
08 (1.2)  
09 Amair <mas é uma reclamação? (.) que ↑e:::la↓ (0.2) como mãe, e  
10 tá com os dois↓=e:::? (.) tem uma renda mu:::ito melhor do  
11 que a minha? (.) não se propõe a paga:::r.  
12 (1.0)  
13 Amair >é igual ao colégio da minha filha,< >>>estudava no santo  
14 aquino↓<<< porque eu paga:::va.<=  
15 Helena =>os meninos [saem] per[dendo ta]nto com [isso, =  
16 Amair [ái:-] [o menino-] [é-  
17 Helena = né, sen[hor amai:::r. ]  
18 Amair [mas- [←ri díc]ulo. ridículo, porque  
19 o:::-- (0.2) >>a::: a menina estudava<< no santo aquino,  
20  
21 (0.5)  
22 Amair o outro estudava no:::- (.) num: coleginho?  
23 (0.2)  
24 Amair no:::- lá::: na vila amabel lá no::: (0.2) no (isbeque),  
25  
26 (0.2)  
27 Amair >>chegava pra mim "minha mãe falou que eu nunca vou  
28 estudar no santo aquino, porque você não gosta de mim."  
29  
30 (2.8)  
31 Amair >>ái chegou um ponto que eu tive que vender uma-<<  
32 =>>única coisa que eu fiquei, foi uma caminhonete,<< (.)  
33 ↑velha, >>que eu já tinha quando era:::?<< (0.2)  
34 soltei:::ro?  
35 (0.5)  
36 Amair >em mil novecentos e sesse:::nta,<  
37 (1.2)  
38 Amair >que foi ↑a:::nos e ↑a:::nos tentando montar aqui:::lo,< e:::  
39 tá- >>mandando vim peça,<< de fo:::ra,  
40 (1.2)  
41 Amair >pagando um ↑dinheirão,=foi vinte e poucos mil só de:::;<<  
42 moto:::r↓  
43 (.)  
44 Amair ↑anos e ↑anos de trabalho,  
45 (0.5)  
46 Amair >pra chegar depo:::is eu ter que vender po:::--r dez mil  
47 reais pra pagar banco porque eu tava devendo:::?< (0.2)  
48 >>um monte de dinheiro<< por causa de colé:::gio,=de  
49 materia:::l↓ pe- (0.2) >tudo que é criança queria fazer

50 no santo a↑quino,< como é que eu ia fazer↓=>minha filha  
51 vai ser dife↑rente?<  
52 (1.0)  
53 Amair eu tinha >>um monte<< de obrigação pra paga::r↓  
54 (1.0)  
55 Amair foi >trinta por ce::nto,<  
56 (.)  
57 Amair ↑ma::is:-  
58 (2.2)  
59 Helena >é ↑só não estudar↓ no santo a↑qui:no.<=  
60 Amair =aí [eu TIVE QUE FAZE::R↓]  
61 Helena [estuda o s d o is,] na mesma  
62 e[sco:::la que tenha um ] =  
63 Amair [entao vai estudar os dois-]  
64 Helena = níve::[l de ↑ga::sto do senhor.]  
65 Amair [a í tentei colocar o s] dois no:::  
66 amorzinho do céu, >que era mais barato.<  
67 (2.0)  
68 Amair ela esperou eu >>pa↑ga::r a mensalidade, com↑prar o  
69 uniforme, com↑prar o material escolar todí::nho,<=ela  
70 tirou e botou num:: (2.2) °>num colégio lá na vila  
71 israel.<°  
72 (1.5)  
73 Helena hm↑hu:[::m.  
74 Amair [(°entao foi isso o que aconteceu lá.°°)  
75 (1.2)  
76 Amair <aí perdi aquilo tu:::do,

A interação começa com Amair que, partindo de uma observação negativa, insere uma reclamação em formato de pergunta – “por que que ela num entra em contato comigo?” (linhas 01-02). Após um silêncio de 2 segundos e nenhuma fala da mediadora, Amair insere uma sucessão de falas criadas por ele mesmo, como em um solilóquio, para validar/comprovar sua disponibilidade e transmitir a imagem de bom pai. Na linha 05, Helena age como porta-voz de uma reclamação de Flávia sobre o problema do plano de saúde, apresentando como reclamação o fato de o pai não deixar que os filhos usem o plano.

No turno de fala seguinte, Amair rejeita essa queixa e insere a *primeira* reclamação deste turno de fala – “e::la como mãe e tá com os dois e tem uma renda muito melhor do que a minha não se propõe a pagar” (linhas 09-11). Após uma pausa de 1 segundo, ele insere a *segunda* reclamação – “estudava no santo aquino porque eu pagava” (linhas 13-14). Desta maneira, temos duas reclamações: 1) a mãe recebe mais dinheiro que o pai e não quer pagar um plano de saúde para as crianças; 2) a filha só estuda em um colégio de alto nível porque o pai paga.

A mediadora, no entanto, desafia-se das reclamações de Amair e busca uma afiliação para uma nova avaliação do quadro – “os meninos [saem perdendo] tanto com isso, né seu Amir?” (linhas 15 e 17). O mediando iria iniciar uma narrativa sobre o filho – “aí:: o menino” (linha 16), porém avalia o turno de fala de Helena e se afilia a ele – “ridículo, ridículo,” (linha 18).

Com base nisso, Amair inicia uma narrativa que tem o objetivo de explicar (uso da conjunção “porque”) a situação dos colégios dos filhos à mediadora,

continuando, assim, seu projeto de reclamar. Ao longo de sua narrativa, Amair faz três reclamações: 1) através de uma fala reportada, sobre a mãe falar mal do pai, colocando o filho contra ele – “chegava pra mim “minha mãe falou que eu nunca vou estudar no santo aquino porque você não gosta de mim.” (linhas 27-29); 2) a venda de um bem importante para Amair – “aí chegou um ponto que eu tive que vender uma- a única coisa que eu fiquei” (linhas 31-32); 3) a quantidade de dívidas que contraiu com o colégios dos filhos – “porque tava devendo um monte de dinheiro por causa de colégio, de material” (linhas 47-49). Por último, Amair reformula a terceira reclamação, com objetivo de enfatizar sua última reclamação – “eu tinha um monte de obrigação pra pagar” (linha 53).

Em sequência, a mediadora não se afilia a todas essas reclamações de Amair e apresenta uma proposta de solução para o problema – “é só não estudar no santo aquino” (linha 59). O mediando ignora a proposta de Helena e continua sua narrativa – “aí [eu TIVE QUE FAZE::R.]” (linha 60). Em seguida, Amair elenca os gastos que teve – “pa↑ga::r a mensalidade, com↑prar o uniforme, com↑prar o material escolar” (linhas 68-69), proferindo assim mais uma reclamação: Flávia o fez gastar dinheiro desnecessariamente. Além disso, todas essas reclamações possuem um item reclamável em comum: a escola dos filhos.

Através do uso de uma conjunção conclusiva, Amair termina sua narrativa – “[°entao foi isso o que aconteceu lá.°)” (linha 74). Na linha seguinte, temos uma pausa de 1.2 segundos, em que a mediadora não se pronuncia. Logo, Amair reformula, de maneira simplificada, todas as reclamações que ele fez, em uma única UCT – “<aí perdi aquilo tu::do,” (linha 76).

Desse modo, neste excerto, observamos mais um dos exemplos de reclamação agrupada. Observamos também que elas surgiram ao longo de narrativas. Destacamos dois turnos de fala com reclamação agrupada: o primeiro contendo duas reclamações e o segundo contendo três. Além disso, estas reclamações apresentam itens reclamáveis diferentes: a primeira, de uma reclamação sobre a mãe, e o segundo, sobre o colégio dos filhos.

No excerto a seguir, temos uma interação ocorrida na primeira seção conjunta de mediação. Flávia traz informações externas à mediação, que são as reclamações feitas por um dos filhos, além de relatar fatos relacionados ao meio jurídico que lhe causaram insatisfação. Para essa sequência de conversa, nos interessa, sobretudo, o primeiro turno de Flávia, que, em sua extensão, apresenta reclamações agrupadas:

#### Excerto\_3\_MFJ\_1ªSM\_LADO\_B\_AFH\_ (04:33 - 05:22)

01 Flávia >agora cê sabe muito bem< >que o vitor  
02 lá- lá em casa eu sou muito caprichosa, *ele falou*  
03 *na juíza que eu deixo brinquedo jugadu.* = ele me  
04 *conhece* eu sou uma cha:ta com organização.< (.) >  
05 *ele sabe disso.< eu deixar brinquedo jugadu:. >você*  
06 *pegou o- a pista dele, só porque você deu, não*  
07 *deixou devolve:r.* umas mesquinhas be:sta  
08 Amairzinho.< =>ele faz coleção de carrinho da hot  
09 wheels, ele pediu pra levar, o vitor levou.< *ele*  
10 *não devolve:u.* o vitor ganha presente, ele não  
11 *entre:ga,*



12 Helena =>mas brinquedo não é pra ficar jogado mesmo não<,  
13 seu Amair.  
14 (0.8)  
15 Flávia Th  
16 Amair =°no sol e na chuva não,° só [(xxx)  
17 Flávia [QUE SOL E CHUVA::.  
18 >>desde-<<=  
19 Amair =só onde vai brin[car.  
20 Flávia [QUE SOL E CH[U:VA?]  
21 Amair [SEM U]SAR, não.  
22 (0.5)  
23 Flávia QUE SEM USAR, LÁ EM [CASA PODE PERGUNTAR meus  
24 Amair [ a pista dele lá é  
25 Flávia =f i l hos.]  
26 Amair =à vontade.]  
27 (.)  
28 Flávia >lá em ca:sa, brinquedo é pra estragar, pra usar e  
29 pra brincar, >e não fica na:da \_\_\_\_\_ [em  
30 cima de] guarda-rou[pa,< nada dentro de ]=  
31 Helena [ TÁ::: ] [diponí:vel né.(ué) ]  
32 Flávia = cai[xa.  
33 Amair [(°ah°)=  
34 Flávia =isso aqui fica, lá. >>ele falou pra mim que os  
35 brinquedo tão tudo em cima do guarda-roupa.<< que  
36 você não deixa ele brincar.=  
37 Helena =brinquedo foi feito pra [brincar. ]  
38 Amair [p- pra brin]car.  
39 Helena [porque PASSA a idade criança perde o interesse.]  
40 Flávia [AGORA, (vem cá) [se você de:u, pensa- n- ]  
41 Amair [é, porque ele não tava usando.]  
42 (.)  
43 Flávia <E SE VOCÊ deu pro meni:no:↓  
44 (.)  
45 Flávia é DEle por direito.

Flávia, para introduzir sua narrativa de problemas (BRENNEIS, 1996) dentro da fala de conflito, utiliza o advérbio de tempo “*agora*”, mas, nesse caso, como um elemento que abruptamente finaliza um tópico anterior (BUTTON & CASEY, 1984), para tomar o piso conversacional, introduzindo um novo tópico: restrições de uso dos brinquedos.

O extenso turno narrativo de Flávia é atravessado por 3 reclamações agrupadas: (i) “ele falou na juíza que eu deixo brinquedo jogadu.” (linhas 02-03); (ii) “>você pegou o- a pista dele, só porque você deu, não deixou devolve:r.” (linhas 06-07); (iii) “, o vitor levou.< ele não devolve:u. o vitor ganha presente, ele não entre:ga,” (linhas 10-11). Chamamos a atenção para outros fenômenos que ocorrem enquanto o agrupamento dessas reclamações é construído, aliás, como esses fenômenos são utilizados como suporte para construí-las.

Note-se que Amair não permite que o filho, Vitor, leve os brinquedos para a casa da Flávia porque, segundo ele, esses ficam largados na casa da mãe, o que, inclusive, foi falado à juíza como uma qualidade negativa sua em relação aos cuidados com os pertences dos filhos. Assim, ela produz sua primeira reclamação, isto é, demonstra sua insatisfação sobre ele ter feito essa reclamação à juíza. Para

isso, primeiro, Flávia traz para a interação o acesso epistêmico de Amair a respeito de como ela lida com os objetos dos filhos – “>agora cê sabe muito bem<”. Isso é reafirmado também tomando o conhecimento do próprio filho – “ele me conhece” e “> ele sabe disso.<”. Tais fenômenos lhe funcionam como ferramentas retóricas para deslegitimar a reclamação feita por Amair, sobre o que ele disse à juíza.

Note-se ainda que Flávia faz algumas avaliações que reforçam seu argumento. Em “eu sou uma cha:ta organização.<”, o adjetivo “chata”, que normalmente tem valor semântico pejorativo, é utilizado por Flávia para descrever a si própria, no entanto, com o outro valor semântico: de que ela é demasiadamente organizada, ela intensifica essa qualidade. Ainda, Flávia tece outras avaliações, agora sobre o comportamento de Amair de não permitir que o filho leve os brinquedos – “umas mesquinhas be:sta Amairzinho.<” (linhas 07-08).

Podemos afirmar que as três reclamações produzidas nesse turno estão semanticamente relacionadas ao mesmo item reclamável: o livre acesso aos brinquedos. No entanto, merece atenção o fato de que as três reclamações se agrupam de forma diferente. A primeira é uma reclamação de Amair que foi reportada por Flávia a respeito de um fato que não lhe agrada. A segunda reclamação é introduzida por uma acusação de que Amair pegou a “pista” (de HotWheels), e enfim a reclamação de não permitir que Vitor traga de volta esse brinquedo. Se, por um lado, aqui temos um elemento mais específico relacionado a brinquedo, a pista, por outro lado, na terceira reclamação, Flávia traz uma reclamação generalizada que agrupa a segunda – “o vitor ganha presente, ele não entre:ga”, em que, numa relação taxonômica (BILMES, 2020), “presente,” agruparia não só pista, mas outros brinquedos, ou mesmo roupas.

O acesso aos brinquedos apresenta algumas restrições, a princípio, impostas por Amair, observadas em sua acusação: não se pode deixar os brinquedos desorganizados, despejados. Essa restrição quanto à forma correta de usar os brinquedos parece ser também um conhecimento compartilhado, pois Helena se alinha à reivindicação de Amair – “=>mas brinquedo não é pra ficar jogado mesmo não<, seu Amair.” (linhas 12-13). Amair, apoiado nisso, escalona a formulação da restrição (BILMES, 2010), para um contexto mais específico: “=°no sol e na chuva não,° só [(xxx)” (linhas 16). Flávia não aceita essa nova acusação de que os brinquedos tomavam chuva, e, em um movimento de desafio, percebido no volume da voz, apoia-se em um formato de pergunta retórica que trata sua acusação como incabível: “[QUE SOL E CHUVA:: >>desde-<<=” (linhas 17-18); “[QUE SOL E CH[U:VA?]” (linha 20). Esse movimento ocorre ainda diante de uma nova formulação de Amair, de que os brinquedos ficam sem usar, ao que Flávia responde com o mesmo formato de pergunta – “QUE SEM USAR, LÁ EM [CASA PODE PERGUNTAR meus” (linha 23).

Chama a atenção ainda nesse excerto que se, por um lado, Amair apresenta restrições quanto ao uso dos brinquedos, Flávia, por outro lado, em sentido oposto, defende que brinquedos não tenham restrições de uso, que possam inclusive ser quebrados – “>lá em ca:sa, brinquedo é pra estragar, pra usar e pra brincar, >e não fica na:da[em cima de] guarda-rou[pa,< nada dentro de ]=” (linhas 28-30). Isso, certamente, poderia agravar ainda mais o conflito, pois Flávia tem um posicionamento extremamente oposto. Diante disso, vale observar que Helena reformula o que Flávia disse, para um sentido mais brando, mais

eufemista em relação à não restrição de Flávia - “[ TÁ::: ] [diponível né. (ué) ]” (linha 31). Flávia, enfim, apresenta um contraponto à restrição de Amair - “<E SE VOCÊ deu pro meni: no: ↓ é DEle por direito.” (linhas 43-45).

Na segunda sessão de mediação, os participantes já trazem conflitos que os motivaram a buscar a mediação, mas também conflitos que já foram discutidos tanto na primeira sessão conjunta como nas entrevistas individuais com a mediadora. Um desses temas, que é bastante recorrente é o dinheiro da pensão. Amair acredita que o dinheiro da pensão, que deveria ser de usufruto exclusivo dos filhos, está sendo utilizado indevidamente por Flávia. No próximo excerto, essa temática toma outra proporção, a partir de uma projeção de acusação produzida por Amair (linha 01):

#### Excerto\_4\_MFJ\_2ªSM\_AFH\_ (14:00 - 14:37)

01 Amair deixa eu te falar uma coisa. (.) no di:::a (.) que  
 02 esses dois, (0.5) <o vitor e a íris,> (0.8) não tiver  
 03 direito mais à pensão,=  
 04 Flávia = >>você vai fazer questão (não [dar? ])<<  
 05 Amair [ela va]i pegar os  
 06 dois e vão botar lá na porta da minha ca[sa. =  
 07 Flávia [o:::ilha.  
 08 ele já tá [preve:ndo o f u t u r o.]  
 09 Amair [os dois vão vir morar] comigo quando  
 10 acabar o direito à pensão. =  
 11 Flávia = th th th ((estalos de língua)) =  
 12 Amair = ai↑ (.) eu v-vou procurar aqui o fórum, (.) e >v  
 13 o u f a l a r a s s i m,< = >aqui, olha.<(.)  
 14 no dia [tre:ze, (.) eu tive aqui, (.) falei,]=  
 15 Flávia [(°mas que coisa x x x x x°)]  
 16 Amair reclamei,  
 17 (1.0)  
 18 Amair avisei,  
 19 (0.2)  
 20 Amair e hoje os dois estão morando comi[go, porque não=  
 21 Flávia [eu ganho uma  
 22 Amair = tem o dinheiro.]  
 23 Flávia = pensão de] jogador↑ sabe? milhões, é↑ ((ironia))  
 24 =  
 25 Flávia = eu vivo mui[to bem por causa [dessa pensão.]  
 26 Amair [(não tem o [dinheiro). ] =  
 27 Helena [a pensão, ] =  
 28 Amair [ °a í a g o r a ela abriu mão.°]  
 29 Helena [ a pensão é pra alimentação ]deles↓ =  
 30 Flávia meu fi[lho, o seu PAI-)]  
 31 Amair [ (xxxxxxx) eles com]pram alimentação, eles  
 32 compram, eles pagam aluguel, eles fazem tudo com o  
 33 dinheiro deles. =  
 34 Flávia [o pai-]  
 35 Helena [(>>mas] é isso mesmo<<)  
 36 Flávia = pois [é,  
 37 Amair [eles que sustentam ela.  
 38 (.)  
 39 Amair é verdade.=

Nas linhas 01-03, Amair não havia terminado ainda sua acusação projetada para o futuro, a respeito do que Flávia faria com os filhos, caso deixassem de receber a pensão, e logo é interrompido por ela – “= >>você vai fazer questão (não [dar? ])<<” (linha 04). Esse engatamento de turno feito por Flávia em um possível LRT denota que a interação, a essa altura, não é harmoniosa, mas margeada por conflitos. Após Amair, finalmente, concluir sua projeção (linhas 05-06), Flávia ratifica o acesso epistêmico de Amair acerca das ações dela no futuro, no entanto de forma sarcástica, o que se evidencia no alongamento de vogal – “[o:::lha. ele já tá [preve:ndo o futuro.]” (linhas 07-08).

Ainda que Amair formule sua acusação projetada como uma reclamação - “reclamei,” (linha 16), é Flávia quem de fato profere a primeira reclamação. Se por um lado Amair acusa Flávia de usar indevidamente o dinheiro da pensão dos filhos, por outro lado, Flávia começa uma sequência de reclamação sobre tal valor da pensão ser muito baixo, o que começa nas linhas 21-23 “[eu ganho uma” pensão de] jogador↑ sabe? milhões, é↑”, trazendo para a interação um conhecimento compartilhado de que jogador tem muito dinheiro e dá pensão alta, novamente de forma sarcástica. Uma vez mais, reclama do valor da pensão a partir de uma reformulação irônica – “eu vivo mui[to bem por causa [dessa pensão.]” (linha 25). Vale apontar ainda que a reclamação de Flávia, em resposta à acusação de Amair, constitui-se como uma contrarreclamação, em que um participante, diante de uma argumentação antagônica, utiliza a reclamação como resposta a uma acusação ou a outra reclamação (DERSLEY, WOOTON, 2000).

Note-se que o conflito se instaura por Amair acreditar que Flávia usa o dinheiro indevidamente. Quando Flávia fala em primeira pessoa – “[eu ganho uma” pensão de] jogador↑ sabe? milhões, é↑”, isso, certamente, poderia despertar ainda mais a ira de Amair e, conseqüentemente, agravar o conflito. No entanto, Helena insere reparo na fala de Flávia, retificando que a pensão pertence aos filhos – “[ a pensão é pra alimentação ]deles↓ =” (linha 29).

A reclamação agrupada é, então produzida por Amair – “eles com]pram alimentação, eles compram, eles pagam aluguel, eles fazem tudo com o dinheiro deles. =” (linhas 31-33). Nesse turno, é possível localizar 3 reclamações: (i) “eles com]pram alimentação,”; (ii) “eles pagam aluguel”; (iii) “eles fazem tudo com o dinheiro deles.”. Chama a atenção, primeiramente, que todas as reclamações estão interligadas. Elas atendem a demanda de um mesmo item reclamável (SCHEGLOFF, 2005): o uso indevido do dinheiro da pensão. Além disso, existe uma força argumentativa que é estruturada a partir de um escalonamento (BILMES, 2010), que vai de uma formulação semântica e contextualmente mais fraca - “alimentação”, passando a uma intermediária - “pagam aluguel”, para, enfim, fechar em algo mais forte, com uma formulação de caso extremo (POMERANTZ, 1986) - “tudo”. Finalmente, Amair agrupa todas essas reclamações em uma nova formulação de reclamação mais geral – “[eles que sustentam ela.” (linha 37), confirmando incisivamente “é verdade.=” (linha 39), após uma micropausa em que ninguém toma o piso conversacional.

O próximo excerto é referente a última sessão de mediação. Nesta SM, os participantes já estão se encaminhando para as soluções do processo de mediação. Entretanto, no caso Amair e Flávia, esta SM é um momento de tensão para ambas as

partes. O excerto seguinte aborda a saúde das crianças e os consecutivos gastos financeiros.

Excerto\_5\_MFJ\_SAF\_4ªSM\_ (04:03-05:26)

01 Flávia =sa-eu- a íris(.) eu tive que levar >(sasi)< semana  
 02 passada  
 03 (.)  
 04 Flávia quase princípio de pneumonia  
 05 (.)  
 06 Flávia um re- só o remédio dela ficou em sessenta e quatro,  
 07 (.)  
 08 Flávia isso porque era genérico, porque a mulher passou um de  
 09 cento e quarenta,  
 10 (.)  
 11 Flávia o remédio eu tô bancando memo,e- e- essa época aqui, o  
 12 vitor e a íris semana pa- o dia que eu trouxe aqui,  
 13 foi c- quarenta [reais d e remédio,]  
 14 Helena [daquela outra vez.]=  
 15 Flávia =aí a íris adoeceu logo depois, >no dia seguinte foi a  
 16 íris, <=  
 17 Helena é?=  
 18 Flávia =[p o i s é,)]  
 19 Helena [(mas essa) é]poca adoece mesmo.=  
 20 Flávia =entendeu, mais remédio pro vitor, agora pra íris  
 21 semana passada sessenta e qua:tro  
 22 (1.5)  
 23 Flávia entendeu, é- é- a ge- eu tenho despesa, muita despesa  
 24 com eles,  
 25 (.)  
 26 Flávia e o que pega também não é só o plano de saúde é- ele  
 27 (.) bater na mesma tecla que eu (.) que eu ganho a  
 28 pensão a- a pensão é:: exorbitante, é muito dinheiro e  
 29 que eu tô roubando dinheiro das crianças, que eu- gasto  
 30 com besteira, que isso- não é↑=  
 31 Helena =uhum=  
 32 Flávia o que eu gasto com aquelas crianças é remédio, >é roupa,  
 33 eles andam bem vestidos,< é tudo  
 34 (.)  
 35 Flávia xampu, xampu da minha filha, condicionador, tudo isso  
 36 >é esse dinheiro<, que eu gasto  
 37 (.)  
 38 Flávia aluguel,(.) saí de uma casa própria pra morar de  
 39 aluguel,  
 40 (.)  
 41 Flávia isso aí tem que ser visto, é- é isso que incomoda ele  
 42 também  
 43 (0.7)  
 44 Flávia e é ba- sempre quando a íris (.) ia lá na casa dele  
 45 ele falava >a mesma coisa< (.) >"sua mãe tá roubando  
 46 seu dinheiro,< cê podia tá morando lá: no prata (.) na  
 47 praça Raimundo" que é um lugar muito caro, "com o  
 48 dinheiro que eu [dou a ela, ]"  
 49 Helena [como cê falou,]=  
 50 Flávia =e não é a verdade  
 51 (.)  
 52 Flávia quem tem filho e que banca despesa sabe o que é,  
 53 (.)

54	Flávia	que quinhentos reais, não é-:
55		(.)
56	Flávia	pra dois filhos, <i>quinhentos e pouco, quase seiscentos,</i>
57		<i>por favor, não é a realidade gente.</i>
58		(0.8)
59	Flávia	[tem gente que vive com menos, sobre]vive.=
60	Helena	[eu- eu volto no- eu volto nessa]
61		(0.2)
62	Helena	=hã-rã.=
63	Flávia	=não vive bem.=

Apesar deste excerto pertencer a uma sessão de mediação, na qual as duas partes litigantes estão presentes com a mediadora, esta conversa é composta de falas de Flávia e Helena. Embora Amair esteja presente na SM, ele toma o turno em momentos raros. Especificamente neste excerto, não há falas de Amair.

A interação é iniciada com um turno de fala de Flávia que narra um episódio do passado, através da topicalização do nome da filha – “a íris(.) eu tive que levar >sasi< semana passada” (linha 01-02). Em seguida, Flávia especifica a doença da filha – “quase princípio de pneumonia” (linha 04). No turno de fala seguinte, Flávia insere a primeira reclamação – “só o remédio dela ficou em sessenta e quatro” (linha 06). A mediadora não toma o turno, e após uma micropausa, Flávia dá continuidade ao seu turno com a *segunda* reclamação – “o remédio eu tô bancando” (linha 10). Em seguida, ela reformula esta última reclamação, especificando o valor do remédio – “foi c- quarenta [reais d e remédio.]” (linha 13). A mediadora, no turno de fala seguinte, produz uma pergunta do tipo SIM/NÃO, que busca um esclarecimento acerca do assunto de que Flávia estava falando – “daquela outra vez” (linha 14). Desse modo, no primeiro turno de fala de Flávia, encontramos três reclamações que possuem o mesmo item reclamável: gasto com remédio.

Nas linhas 15 e 16 a mediadora continua narrando sobre a doença dos filhos, somente na linha 18 responde à pergunta que a mediadora fez na linha 14, com uma forma não preferida – “pois é”. Em seguida, a mediadora tenta naturalizar a situação pela qual Flávia está passando – “[mas essa época] adoece mesmo =” (linha 19), desafiando-se de suas reclamações.

Flávia toma o turno de fala seguinte e profere mais uma reclamação sobre o gasto com remédios – “mais remédio pro vitor” (linha 20). No turno de fala seguinte, Flávia profere de uma única vez quatro reclamações: i) a despesa que tem com os filhos – “eu tenho despesa, muita despesa com eles,” (linhas 23-24); ii) acusação do ex-marido sobre o valor da pensão – “ele (.) bater na mesma tecla que eu (.) que eu ganho a pensão a- a pensão é:: exorbitante, é muito dinheiro” (linhas 26-28); iii) nova acusação do ex-marido sobre o que é feito do dinheiro da pensão – “é que eu tô roubando dinheiro das crianças” (linha 29); iv) nova acusação do ex-marido sobre como é gasto o dinheiro das crianças – “que eu- gasto com besteira,” (linhas 29-30).

Em seguida, Flávia insere uma lista de justificativas de como gasta o dinheiro das crianças – “é remédio, é roupa, eles andam bem vestidos, é tudo (.) xampu, xampu da minha filha, condicionador” (linhas 32-35). Além disso, nesse turno de fala, Flávia coloca a quinta e última reclamação. Além de todos os gastos

explicitados anteriormente, Flávia ainda tem mais um: pagar o aluguel – “saí de uma casa própria pra morar de aluguel” (linhas 38-39).

Posteriormente, Flávia profere uma reclamação através de uma fala reportada de Amair para Íris – “>”sua mãe tá roubando seu dinheiro,< cê podia tá morando lá: no prata (.) na praça Raimundo” que é um lugar muito caro, “com o dinheiro que eu [dou a ela,]”” (linhas 45-48). Após um turno de fala extenso de Flávia, a mediadora se pronuncia, concordando com a medianda – “como cê falou” (linha 49). Após isso, Flávia continua reclamando acerca do valor da pensão – “quinhentos reais, não é (.) pra dois filhos, quinhentos e pouco, quase seiscentos” (linhas 56-57). Por fim, a mediadora se alinha à última fala de Flávia, com um continuador – “=hã-rã” (linha 62).

Em síntese, observamos no excerto acima a predominância das falas de Flávia, e poucos enunciados de Helena. Observamos, também, que existem dois episódios narrativos: o primeiro sobre a doença dos filhos e o segundo sobre o dinheiro gasto com as crianças. Há também um episódio com seis reclamações, com uma delas sendo reclamação com fala reportada. Além disso, há dois itens reclamáveis para as duas sequências de reclamação agrupadas, sendo eles: o gasto com os filhos e o valor da pensão alimentícia.

## 8. CONSIDERAÇÕES

Através de uma análise sequencial buscamos descrever um tipo específico de anatomia de reclamação, intitulada aqui como Reclamação Agrupada, em contexto institucional. Selecionamos cinco excertos a título de contemplar todo o processo de mediação do caso Amair e Flávia. Nosso objetivo principal era descrever como as reclamações agrupadas ocorriam e a sua importância para a interação.

Os dois primeiros excertos são referentes às entrevistas de pré-mediação. No primeiro, Flávia e Helena conversam sobre as datas comemorativas: em um primeiro momento sobre o aniversário do filho e depois sobre as festividades de final de ano. Neste excerto identificamos um turno de fala com quatro reclamações agrupadas, ambas com o item reclamável *aniversário dos filhos*. No segundo, Amair e Helena conversam sobre os gastos financeiros que o ele teve com a escola dos filhos. Assim, encontramos dois turnos de fala com reclamações agrupadas; o primeiro contendo duas reclamações e o terceiro contendo três, ambas com o item reclamável *gastos financeiros*.

Os três últimos excertos fazem parte das sessões de mediação. O terceiro, referente à 1ª SM, é composto de três reclamações de Flávia sobre o item livre acesso aos brinquedos. Já o quarto excerto é referente à 2ª SM e contém três reclamações de Amair sobre o uso indevido do dinheiro da pensão. Por fim, o último excerto foi retirado da última SM e expõe seis reclamações de Flávia sobre o tema do gasto do dinheiro da pensão.

Nesse sentido, ao longo da análise sequencial das reclamações agrupadas objetivamos responder as seguintes perguntas: (i) Quem produz reclamações?; (ii) Que elementos são utilizados na construção das reclamações?; (iii) Sobre o que se

reclama?; (iv) Qual é o posicionamento da mediadora diante dessas ações? (v) De que maneira isso pode influenciar o prosseguimento do processo de mediação?

Em um primeiro momento, podemos observar que as *reclamações agrupadas* podem ser produzidas por ambas as partes em conflito em turnos de fala longos. Além disso, elas são produzidas através de elementos como: avaliações, formulação de caso extremo, escalonamentos, atribuição de valores morais. Os temas dessas reclamações são diversos, desde a ausência do pai em festas de aniversário até o gasto indevido do dinheiro da pensão. Assim, observamos como característica marcante a presença de um mesmo item reclamável para as diversas reclamações. Neste sentido, cunhou-se o termo “reclamações agrupadas”, visto que elas são unidas por um tema em comum.

A mediadora tem papel importante nestas interações. Em alguns momentos, ela não toma o turno, contribuindo, assim, para que a sequência interacional se expanda e mais reclamações surjam. Ademais, há outros momentos em que ela se afilia e desafia as reclamações.

Por fim, acreditamos que tais análises, em um nível aplicado, podem ajudar na prática profissional de mediadores e futuros mediadores. Isso porque ao estudar as reclamações agrupadas, o profissional poderá identificá-la mais rapidamente durante a interação, tomando as devidas providências para evitar futuros episódios de conflitos. Além disso, esses dados interacionais podem ajudar no treinamento profissional, como o método inglês CARM, proposto por Elizabeth Stokoe (2014), que através da ACE, ajuda mediadores a melhorarem suas práticas profissionais.

---

## Referências

---

AZEVEDO, A. G. **Manual de mediação judicial**. Brasília: Ministério da Justiça, 2016.

BILMES, J. **Scaling as an aspect of formulation in verbal interaction**. Language Learning and Socialization through Conversations. 2010. p. 3-10.

BILMES, J. **The discussion of abortion in US political debates: A study in occasioned semantics**. Discourse Studies, v. 22, n.4, 2020, p. 291–318

BRENNEIS, D. **Telling troubles: Narrative, conflict and experience**. In: BRIGGS, C. L. (Ed.) *Disordely discourse: narrative, conflict and inequality*. New York, NY: Oxford University Press, 1996, p. 41-52

BUTTON, G.; CASEY, N. **Generating topic: the use of topic initial elicitors**. In: ATKINSON, J. M.; HERITAGE, J. (eds.). *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge, Cambridge University Press. 1984, p. 167-190.

CARDOSO, M. **A linguagem dos direitos: O simbólico nas reclamações de moradores de favelas**. Ciências Sociais Unisinos, v. 18, n.3, p. 205-214, 2012.



DENZIN, N.K. e LINCOLN, Y. 2000. **The discipline and practice of qualitative research**. In: N.K. DENZIN e Y.S. LINCOLN (eds.), Handbook of qualitative research. Thousand Oaks, Sage Publications, p. 1-28.

DERSLEY, I.; WOOTTON, A. **Complaint Sequences Within Antagonistic Argument**. Research on Language and Social Interaction, v. 33, n. 4, 2000. p. 375-406.

DREW, P.; WALKER, T.; **Going too far: Complaining, escalating and disaffiliation**. Journal of pragmatics, v. 41, ed. 12, p. 2400-2414, 2009.

EDWARDS, D. **Extreme Case Formulations: Softeners, Investment, and Doing Nonliteral**. Research on Language and Social Interaction, v. 33, n. 4, p. 347-373, 2000

EMERSON, R. M.; MESSINGER, S. L. **The micro-politics of trouble**. Social Problems, v. 25, p. 121-134, 1977.

GAGO, P. C. **Questões de transcrição em Análise da Conversa**. Veredas. v. 6, n. 2, 2002, p. 89-113.

GAGO, P. C.; PENNA, A. S. **Epistemologias do sul: a Análise da conversa e a reclamação de terceiros ausentes em mediação familiar judicial**. In: SZUNDY, P. T. C.; TÍLIO, R.; MELO, G. C. V. (Org.). Inovações e desafios epistemológicos em linguística aplicada: perspectivas sul-americanas.. 1ªed.São Paulo: Pontes, 2019, v. 1, p. 143-163

GAGO, P. C.; PEREIRA, M. L; **Vai ter visita na casa? A reclamação em cascata no âmbito da mediação familiar**. In: DEUSDARÁ, B. (Org.). Linguística Forense: propostas e abordagens. Rio de Janeiro: Editora EDUERJ. 2020.

GARCIA, A. C. **An introduction to interaction: understanding talk in formal and informal settings**. 1 ed. Londres: Bloomsbury. 2013.

GARFINKEL, H. **Estudos de Etnometodologia**. Petrópolis: Vozes, 2018 [1967].

HALLACK, F. S.; SILVA, C. O. **A reclamação nas organizações do trabalho: estratégia defensiva e evocação do sofrimento**. Psicologia & Sociedade, v. 17, n.3, p. 74-79, 2005.

HEINEMANN, T.; TRAVERSO, V. **Complaining in interaction**. Journal of Pragmatics, v. 41, p. 2381-2384, 2009.

HERITAGE, J. **Conversation Analysis and Institutional Talk**. In: SILVERMAN, D. (Ed.). Qualitative research: Theory, method and practice. London: Sage, p. 161-182, 1997.

- HUTCHBY, I. & WOOFFITT, R. **What is conversation analysis?** In: \_\_\_\_\_. Conversation analysis: principles, practices and applications. Polity Press, 1998. p. 13-37.
- LINDSTRÖM, A.; SORJONEN, M-L. **Affiliation in conversation.** In: SIDNELL, J.; STIVERS, T. (Orgs.). The handbook of conversation analysis. Oxford, UK: WileyBlackwell, 2013. p. 350-370.
- MOITA LOPES, L.P. **Pesquisa interpretativista em Linguística Aplicada: a linguagem como condição e solução.** *DELTA*, v. 10, N.2, P.329-383, 1994.
- MOORE, C. W. **O processo de mediação.** Trad. Magda França Lopes, 2ª ed. Porto Alegre: Artmed. 1998.
- POMERANTZ, A. **Extreme case formulations: a way of legitimating claims.** *Human Studies*, v. 9. 1986. p. 219-229.
- RIBAS, C. L. **Interdisciplinaridade e direito: os novos desafios da esfera jurídica.** *E-Civitas Revista Científica do Curso do Direito do UNIBH*. v. 11, n. 1, 2018, p. 116-136
- SACKS, H. **Notes on methodology.** In: J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.). Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984. p. 21-27.
- SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. & JEFFERSON, G. **Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa.** *Revista Veredas*, 7: 1 & 2, p.11-73, 2003. Tradução de: A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation. *Language*, 50, 4, p. 696-735, 1974.
- SALES, L. M. M.; RABELO, C. M. S. **Meios consensuais de solução de conflitos: instrumentos de democracia.** *Revista de Informação Legislativa*, v. 46, n. 182, p. 75-88, 2009
- SCHEGLOFF, E. A. **On complainability.** *Social Problems*, 54: 4, p. 449-476, 2005.
- SIDNELL, J. **Conversation analysis: an introduction.** Oxford, UK: Wiley-Blackwell, 2010.
- STOKOE, E. The Conversation Analytic Role-Play Method (CARM): A method for training communication skills as an alternative to stimulated role-play. **Research on language and social interaction**, v. 47, n. 3, 2014, p. 255-265.
- VUCHINICH, S. **The sequential organization of closing in verbal family conflict.** In: RIMSHAW, A. (Ed). Conflict talk: Sociolinguistics investigation of arguments in conversation. Cambridge: Cambridge University Press, 1990. P. 118-138.

---

**Para citar este artigo**

---

PEREIRA, M. de L.; PAULA, V. A. de. Reclamações agrupadas na mediação familiar judicial. **Macabéa – Revista Eletrônica do Netlli**, Crato, v. 10, n. 4, 2021, p. 326-352.

---

**Os Autores**

---

MARIA DE LOURDES PEREIRA é mestranda do Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar de Linguística Aplicada da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

VANDERLEI ANDRADE DE PAULA é mestrando do Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar de Linguística Aplicada da Universidade Federal do Rio de Janeiro.