

---

## AS CARTAS DE RECLAMAÇÃO\*

*Annie Borzeix, Sophie Fisher,  
Michel de Fournel e Michèle Lacoste*

### Resumo

O estudo analisa a resposta administrativa como “leitura/resposta” à carta de reclamação; como uma manifestação do modelo administrativo situado no interior de uma rede de respostas possíveis e como um indicador potencial das possibilidades de respostas não previstas pela administração. Observa o que caracteriza e quais são as propriedades gerais da resposta administrativa, quais as estratégias utilizadas pela administração para o fechamento da troca de correspondências. O estudo é feito sobre um *corpus* composto por três tipos de dados correspondentes a situações administrativas diferentes e onde se apresentam modelos diversos da relação entre usuário e serviço público. O *corpus* RATP é constituído de 120 dossiês vindos do escritório de reclamações da direção da rede ferroviária, e o *corpus* de mediação é composto por 14 dossiês que destacam os procedimentos concernentes ao Ministério do Equipamento, da Habitação, dos Transportes e do Mar. A unidade de análise não é a carta de reclamação mas o *par carta-resposta*, o que permite aos autores localizar as variações formais no interior de um modelo geral descrito em termos de mudança de registro ilocutório operado pela resposta administrativa.

### Introdução

Uma carta de reclamação pode ser considerada tanto o desencadeador de uma troca como o índice de uma disfunção. Nós partimos da idéia de que a maneira de localizar o resultado desta interpelação pode ser lido na resposta administrativa, que nos servirá de filtro no plano metodológico. Em outros termos, a resposta administrativa constitui em si uma interpretação necessariamente seletiva do que uma administração pode e deve compreender ou aceitar de um usuário.

Assim, a resposta administrativa coloca-se no centro de nossa análise:

---

\* Texto publicado originalmente em *L'administration de l'équipement et ses usagers*, sob a direção de Claude Quin. Agradecemos ao editor pela autorização para a presente tradução.

- como “leitura/resposta” à carta de reclamação;
- como uma manifestação do modelo administrativo situado no interior de uma rede de respostas possíveis;
- como um indicador potencial das possibilidades de respostas não previstas pela administração.

### A mudança de “registro” da resposta administrativa

A questão que colocamos é a seguinte: quais são as propriedades gerais de uma resposta feita pela administração a uma carta de reclamação de um usuário? Qualquer que seja a diversidade das respostas, ligada à variedade das cartas de reclamação, o que caracteriza uma resposta administrativa?

É preciso partir da propriedade mais evidente: a resposta administrativa apresenta-se como *definitiva*, como visando a fechar uma troca iniciada pela carta do usuário. Este objetivo não significa que o usuário não tenha a possibilidade de recorrer e de prolongar a troca através de uma nova carta. O importante é que, no que diz respeito às cartas de reclamação, na maioria das vezes a administração não pede informações complementares ou outro elemento que convide o reclamante a fazer uma nova carta. As respostas administrativas procuram dar uma resposta definitiva ao problema proposto. Para isso, diferentes estratégias discursivas visam a não dar oportunidade para uma carta de retorno. Só para tomar um exemplo, a resposta administrativa geralmente não comporta contra-questões, que introduziriam imediatamente uma modalidade de controvérsia.

Entretanto, parece que este caráter “definitivo” da resposta administrativa é ligado a um elemento mais central: ela se apresenta como tendo autoridade para realizar esse fechamento, como estando numa posição de juiz para decidir o destino da reclamação ou da queixa. De onde vem essa autoridade, como ela é constituída na resposta uma vez que com toda evidência a carta de reclamação participa do processo, testemunha, reivindica uma indenização, e considera a administração como juiz e “parte interessada”? Ora, o que nos parece caracterizar a resposta da administração é que o aspecto “parte interessada” é sistematicamente colocado de lado em proveito da parte “juiz”, o que visa a colocá-la fora da modalidade de controvérsia. Os procedimentos de fechamento parecem-nos recobrir um procedimento muito mais geral de constituição de uma posição

“acima” do conflito. A resposta administrativa nunca é a resposta de alguém que toma partido mas a resposta de uma instância que mede, ou melhor, que toma a medida de um problema.

O estudo dos dossiês-“mediação” permitirá mostrar o posicionamento de um outro registro: intervir na coisa julgada em função de um princípio de justiça. A introdução de novos critérios de julgamento desencadeia estratégias de argumentação recolocando em questão não a coisa julgada, mas suas conseqüências com relação ao reclamante.

### **A autoridade da resposta administrativa**

Este procedimento pode apresentar-se sob forma imediatamente visível no plano discursivo, ou ela pode também aparecer sob formas mais dissimuladas e muito mais fundamentais, o que revela a análise do par CR/RA sobre o plano convencional. Falemos das formas mais visíveis:

- a resposta administrativa pode fazer apelo a regras, a restrições organizacionais (condições de exploração da rede) para legitimar sua posição;
- ela pode também utilizar argumentos de autoridade de diversas formas, e modalidades de argumentação particulares.

Contudo, o efeito da autoridade é obtido de forma geral pela atitude que é tomada com relação à carta de reclamação. Esta última nunca é considerada pela resposta como sendo o elemento que fornece o argumento de autoridade. De forma caricatural, nunca temos uma resposta do tipo “*conforme vossa carta, parece que X, por conseqüência nós tomamos a decisão Y*”. Só podemos ter uma resposta do tipo “*conforme vossa carta, parece que X, e nós confirmamos (ou não confirmamos) X, por conseqüência nós tomamos (ou não tomamos) a decisão Y*”.

A carta de reclamação nunca constitui um fato ou uma prova. Ela só se torna um procedimento de confirmação. Ela é, pois, sempre remetida a um lugar menos importante do que aquele que ela pretende ocupar. No *corpus* Direção Departamental do Equipamento, muitas respostas administrativas começam com a menção *nós agradecemos por ter chamado nossa atenção sobre*, enquanto as cartas não se apresentam como visando a chamar a atenção mas como visando a uma reparação ou resolução de um problema. No *corpus* RATP, freqüentemente temos inícios de respostas administrativas do tipo *vossa carta mereceu toda a nossa atenção*. A carta de reclamação

é imediatamente situada numa posição periférica no procedimento de decisão. A posição de autoridade é, pois, constituída pelo fato de se apresentar como estando em posição de confirmar a fundamentação ou a verossimilhança do objeto apresentado na reclamação.

A resposta administrativa nunca é a opinião contrária direta da petição que pode estar subjacente à reclamação; ela opera sempre *um distanciamento, dando-se como instância avaliadora da versão apresentada*.

Esta característica explica que as respostas administrativas nunca se apresentem como dando uma versão alternativa à versão apresentada na carta de reclamação ou como recolocando-a em causa. Mesmo se o procedimento de inquérito faz aparecer outra versão, aquela do usuário nunca é diretamente contestada, ela é aceita como um elemento do dossiê que leva à tomada de decisão. Neste sentido, a resposta administrativa não “responde” à carta de reclamação. Este fenômeno deve ser levado em consideração para tratar do fato de que as respostas administrativas *freqüentemente* não são bem ajustadas às cartas de reclamação. Esta ausência de ajuste tem um *caráter estrutural*: ajustar-se consistiria em responder de igual para igual à carta de reclamação: reconhecer, negar sua fundamentação, ou seja, situar-se no mesmo registro ilocutório. É o que não faz a resposta administrativa, que opera sempre *uma troca de registro ilocutório*.

Qualquer que seja a carta, existirá então um deslocamento entre a carta de reclamação (CR) e a resposta administrativa. Tomemos um exemplo simples (carta n° 30, *corpus* RATP):

CR: *Senhores, devido aos trabalhos sobre a linha Porte de la Chapelle/Mairie d'Issy, as grades da estação Marx Dormmoy estavam fechadas às 22 horas, segunda, dia 19 de novembro, hora em que eu saio para pegar meu serviço de agente de segurança na Faculdade de Assas.*

Na continuação da carta, o usuário solicita uma justificativa. Uma investigação é realizada e o inspetor da Linha 12 responde com a seguinte nota: *Efetivamente, devido à greve do pessoal, o serviço parou a partir de 21 horas, da Porte de la Chapelle à Concorde, em 19 de novembro de 1990.*

Se esta nota tivesse sido utilizada textualmente para responder à carta de reclamação, ela teria sido ajustada ao registro dessa carta: o “efetivamente” que está ligado à solicitação de investigação teria servido para reconhecer a parada do serviço (mesmo

se uma outra razão fosse dada). Teria sido suficiente acrescentar as queixas. A resposta administrativa (RA) ao contrário, vai “informar” ao usuário o que ele já sabe porque ela utiliza a nota como uma confirmação que lhe permite autorizar a justificativa.

RA: *Senhor, em resposta a vossa carta de 21 de novembro de 1990, eu vos informo que no último 19 de novembro, em razão de uma parada de trabalho de certas categorias de pessoal, o tráfego da Linha 12 foi interrompido a partir de 21 horas, entre a Porte de la Chapelle e Concorde.*

### **O componente que falta**

Nos balcões de queixas da polícia, a reclamação é, mais freqüentemente, seguida de uma série de questões que precedem e suspendem a resposta que lhe será dada. No caso das cartas de reclamação, nunca há cartas que conteriam tais questões de modo a avaliar a reclamação. Por outro lado, existe freqüentemente um inquérito que coloca questões aos membros do pessoal envolvido em um ou outro título. A série de perguntas, portanto, existe também e “se insere” entre a queixa ou a reclamação e a resposta, mas ela só é visível para aquele que responde. Nos depósitos de queixas, ao contrário, o usuário admite que a resposta está de acordo com sua queixa porque ela leva em conta o fato de que ela é o resultado da série de perguntas. Esta última não serviu somente para construir a resposta. Ela serviu também ao usuário para compreender o tratamento que é dado a sua queixa. O *componente ausente* da seqüência CR/RA é também um elemento essencial para compreender o deslocamento e a ausência de ajustamento entre os dois elementos.

### **O corpus**

O estudo é feito sobre três tipos de dados correspondentes a situações administrativas diferentes e nas quais se apresentam modelos diversos da relação entre usuário e serviço público.

O *corpus* RATP é constituído por 120 dossiês vindos do escritório de reclamações da direção da rede ferroviária, e o da Direção Departamental do Equipamento compreende também 111 dossiês tratados pela Direção Departamental do Equipamento de Ille e de Vilaine. Por fim, o *corpus* de mediação é composto por 14 dossiês que destacam os procedimentos concernentes ao Ministério do Equipamento, da Habitação, dos Transportes e do Mar.

Lembramos, enfim, que nossa unidade de análise não é a carta de reclamação mas o *par carta-resposta*, o que permite localizar as variações formais que buscamos no interior de um modelo geral descrito mais acima em termos de troca de registro ilocutório operada pela resposta administrativa.

### As respostas da RATP

A RATP recebe no total em torno de 43.000 reclamações por ano<sup>1</sup>, reunidos todos os serviços. Este volume<sup>2</sup> inclui as reclamações escritas – cartas, queixas sob registro e queixas verbais seguidas de um relatório –, as chamadas telefônicas e as visitas (35.000 reclamações escritas, 4.000 mil por telefone e 3.800 contatos diretos).

A análise que segue é sobre uma amostragem de 120 cartas recebidas em 1990 pelo escritório de reclamações da rede ferroviária, único serviço onde estatísticas precisas estão disponíveis. Outros setores da RATP são igualmente envolvidos pelo tratamento das reclamações, tais como a presidência e a direção da rede rodoviária, a direção da ação comercial e da comunicação, a dos projetos e das infra-estruturas e, enfim, dos equipamentos elétricos. Mas a direção da rede ferroviária e, mais especialmente, o escritório de reclamações contém a parte mais importante. Transitam ou são tratadas por este escritório a metade das reclamações escritas endereçadas à gerência: 18.000 em 35.000. Todavia, as cartas propriamente ditas<sup>3</sup>, objeto de nossa investigação, só representam um quinto deste volume (ou seja 3.404 cartas em um total de 17.324 reclamações escritas recebidas em 1990).

Nosso *corpus* de 120 cartas não constitui nem uma amostragem aleatória nem uma amostragem estatisticamente representativa dos principais motivos de reclamação. Três grandes categorias de problemas – os erros de venda, a desmagnetização dos títulos e

<sup>1</sup> Segundo uma auditoria recente, realizada em 1989: “Análise do registro e do tratamento das reclamações e demandas de informação”.

<sup>2</sup> Segundo essa auditoria, a proporção de reclamações em relação ao número de viajantes regulares (2,3 milhões de viajantes por ano) é de 0,7%. A título de comparação, a SNCF recebe duas vezes mais reclamações que a gerência: 30.000 cartas para 780 milhões de viajantes, sendo uma proporção de 1,4%.

<sup>3</sup> Outras dessas cartas, as cartas portadoras de reclamação, são: o registro na estação, a reclamação verbal anotada por um agente, as chamadas telefônicas e diferentes tipos de relatórios administrativos (demonstrativos de um erro de venda ou de um incidente de funcionamento de um aparelho distribuidor).

as diversas disfunções dos aparelhos de controle ou de distribuição (títulos engolidos, selecionados mas não liberados, cartões bancários retidos...) – totalizam só eles 40% das queixas. Esses dossiês, tanto as cartas como as respostas, tinham todas as chances de se assemelharem. Nós optamos por uma fórmula de amostragem “racional” ou “seletiva”, suscetível de dar conta da diversidade dos motivos das reclamações apoiando-nos, para isso, na divisão estatística estabelecida pelo escritório de reclamações em sete categorias de temas<sup>4</sup>.

Este princípio de amostragem nos permitiu pôr nossa hipótese à prova de um *corpus* empírico, verificar a validade mas também perceber algumas estruturas-tipo (mudanças em três ou quatro turnos e encadeamentos) que se destacam. A reclamação, categoria genérica, recobre dimensões múltiplas que correspondem a atos variados. Pode-se tratar tanto de uma solicitação de reparação ou de compensação material, de uma queixa sobre um acontecimento ou um estado de coisas ou ainda contra uma pessoa (agente da RATP em geral), apresentando enfim uma posição de acusação<sup>5</sup>. Aí está o problema de ajuste da resposta administrativa à grande heterogeneidade das petições.

Para fazer face à massa de negócios tratados e reduzir os prazos de resposta, o escritório de reclamações, chamado também de Serviço das Relações de Viajantes<sup>6</sup>, empenhou-se desde 1989 num processo de racionalização, graças à informatização do tratamento dos dossiês, e à normalização através do ajuste de um formulário de respostas-tipo. Conforme uma estimativa do responsável pelo serviço, 70% das respostas seriam constituídas por ou compreenderiam passagens pré-redigidas das quais o formulário-padrão<sup>7</sup> representa uma síntese. Ora, este saber-fazer codificado, se permite aparentemente uma economia substancial de tempo e oferece todas as vantagens da normalização, acompanha-se também de um risco, o de acentuar em certos casos a

<sup>4</sup> As categorias mantidas são: “técnica comercial”; “técnica estação”; “exploração trens”; “fatos da sociedade”; “regulamentação”; “apreciação geral”; “diversos”.

<sup>5</sup> Notamos a este respeito o esforço empreendido pela gerência em verificar os fatos relatados pelos reclamantes: 691 inquéritos na estação foram realizados em 1991. Relacionados ao número de cartas recebidas, existem então inquéritos em um caso a cada cinco.

<sup>6</sup> Composto de cinco redatores e outro tanto de secretárias.

<sup>7</sup> O formulário, versão em papel, compreende 28 páginas: 9 temas “maiores” são subdivididos em cada rubrica.

inadequação de uma resposta às queixas enunciadas em uma carta de reclamação. Mas, quaisquer que sejam os efeitos induzidos por esta prática, e sobre os quais voltaremos, retemos aqui que a fórmula contribui muito para realizar de maneira sistemática a troca de registro ilocutório, propriedade geral que acreditamos poder atribuir à resposta administrativa.

### **Elementos da análise formal**

#### *Os turnos da escrita*

Se aplicamos à correspondência a análise seqüencial em turnos – a contribuição de um responde à contribuição do outro, etc. – podemos caracterizar as variedades segundo o número de turnos de escrita que precedem ao fechamento, isto é, segundo o número de vaivém entre o queixoso e a RATP. Os dossiês de reclamação mostram a extrema predominância de trocas em dois turnos, confirmando a análise apresentada na introdução.

#### Trocas em dois turnos (a-b)

É com efeito quase sempre o caso: a resposta administrativa à carta de reclamação realiza ao mesmo tempo a função de fechamento.

Mesmo se a resposta dada a uma reclamação é negativa, é raro que uma retomada seja considerada por parte do queixoso, que uma contestação se manifeste. É ainda mais digno de nota que nas conversações orais ordinárias uma resposta positiva tem mais chance que uma resposta negativa de realizar a função de fechamento da troca. Esta última, ao contrário, relança a comunicação, por exemplo, por uma interrogação sobre os motivos da recusa ou um protesto.

#### Trocas em três turnos (a-b-a)

Esta estrutura corresponde a situações onde o primeiro que intervém (a) responde ao segundo (b) para contestar sua resposta.

Nós acabamos de dizer que ela é rara. Além do mais, na nossa amostragem, um dos dois casos de contestação da resposta não incide tanto sobre o conteúdo da decisão tomada pela RATP como sobre o registro da resposta, que o desqualifica, retornando



contra ela o *slogan* da RATP *ticket chic ticket choc*\*. O registro da resposta administrativa, decepcionante para o cliente e que, normalmente, bloqueia a contestação direta, vê-se aqui recusado e desqualificado por um jogo de linguagem.

Trocas em quatro turnos (a-b-a-b)

- A contestação: este caso de figura, também muito raro, corresponde a casos de contestação direta, quando o queixoso intervém ele próprio, e com substituição, quando um porta-voz (deputado, prefeito, etc.) é tomado por ele. Um dossiê (nº 48) apresenta o interesse de acumular as duas formas de contestação:

- na carta de reclamação o queixoso faz uma queixa contra um agente da RATP que não o ajudou após uma agressão no metrô;
- a resposta administrativa contesta a versão do queixoso relatando, após inquérito na estação, os ditos, contraditórios, do empregado;
- o queixoso contesta esta versão e reafirma a sua;
- o serviço de reclamações responde a esta contestação declarando enviar o dossiê ao serviço contencioso. Esta última carta transforma então o quadro do tratamento do problema: a “reclamação” torna-se um caso de “contencioso”.

Mas a história conhece um outro prolongamento, que faz então uma série de mais de quatro turnos:

- um deputado tomado pelo queixoso retoma a questão junto da RATP ampliando-o para os problemas de segurança em geral;
- a RATP responde dando as diversas garantias costumeiras nesse caso.

Esta carta é uma das muito raras a colocar em questão diretamente a versão dos fatos estabelecida pela RATP sob a base dos resultados de seu inquérito. Podemos talvez atribuir o caráter excepcional desta conduta à gravidade do dano sofrido – uma agressão que convida o queixoso a não abandonar a idéia de levar adiante seu ponto de vista.

- O agradecimento: se não encontramos na nossa amostragem cartas em três turnos que terminam por um agradecimento ou uma felicitação, ressaltamos um caso de ritual

---

\* N.T.: o slogan “ticket chic ticket choc” busca a imagem de um produto eficaz através da associação das palavras *chic*, que segundo o dicionário *Le Petit Larousse* reduzir exprime contentamento, e da palavra *choc*, que ainda segundo o mesmo dicionário significa *o que é eficaz*.

de cortesia desenvolvido em quatro turnos. Após os dois turnos habituais, o usuário agradece à RATP por sua resposta e a RATP acrescenta um turno suplementar, consagrando o ritual de cortesia. Entre o turista anglo-saxão, que primeiro se queixa da atitude dos agentes da RATP em relação a ele, e o redator, desenvolve-se uma troca de cortesia personalizada.

Este exemplo convida a pensar que a categoria de “turista” tem um estatuto, ao menos potencial, na instituição, mesmo se as medidas tomadas concretamente a esse respeito careçam de coerência ou continuidade. Mais que um empregado de um escritório de reclamação, o redator administrativo conduz-se como um representante de um escritório de turismo e constrói, com a colaboração de seu parceiro, uma verdadeira relação de serviço no sentido pleno do termo.

#### As trocas encadeadas

Dois verdadeiros casos-tipo que fazem exceção à regra de dois turnos foram até aqui voluntariamente deixados de lado porque introduzem uma configuração diferente. São os casos de encadeamento de um turno ou de uma mudança em uma troca inicial que toma duas formas: o pedido de peças complementares por um reembolso e o anúncio de um inquérito.

• A complementação do dossiê: acontece que as peças complementares sejam solicitadas ao queixoso antes da resposta definitiva da RATP, como por exemplo:

- carta solicitando um reembolso;
- carta exigindo as peças complementares (tíquetes em vista de um reembolso, etc.) e anunciando que uma resposta será dada após recepção deste suplemento de provas;
- envio das peças (compl.);
- resposta definitiva da RATP.

Nesta forma de troca, a solicitação do redator envolve *peças* e não detalhes sobre uma informação, ou objeções aos fatos evocados.

Ela não contém, então, contradições à tese enunciada mais acima segundo a qual, contrariamente aos interrogatórios policiais, não há, nos casos de reclamação, inquérito complementar junto ao queixoso. As peças desempenham, com certeza, um papel na orientação da resposta: se o queixoso não pode juntar os tíquetes incriminados, não lhe será reembolsado, mas são sempre as provas materiais, e nunca os ditos do queixoso,

que são reclamados. Além disso, a decisão já foi tomada – e transmitida – na resposta administrativa (por exemplo: “Nós aceitamos reembolsá-lo [...] para isso queira nos entregar os seus tíquetes, etc.”). Os dois últimos turnos só têm muito secundariamente um estatuto lingüístico: o queixoso envia as peças solicitadas e a RATP, um cheque.

• A resposta de espera, ou o inquérito anunciado: acontece freqüentemente que, em vista de uma resposta, um inquérito seja feito pelo serviço de reclamação junto aos agentes envolvidos na reclamação. Ele dá lugar, algumas vezes, a um aviso ao cliente, destinado a fazê-lo aguardar uma resposta definitiva.

A estrutura da troca é então assim:

- carta de queixa;
- resposta de espera anunciando o inquérito;
- resposta definitiva.

Esse inquérito tem duas faces: uma *ad extra*, voltada ao queixoso, outra *ad intra*, voltada para o interior da empresa.

O que sabe o cliente? O que é mencionado seja na carta de espera seja na carta de resposta; a carta de espera resume-se a algumas fórmulas estereotipadas. Assim: *Sua reclamação pede a abertura de um inquérito. Logo que ele seja realizado, eu não deixarei de comunicar o resultado.*

A referência à reclamação na resposta passa por fórmulas lingüísticas variadas: *O inquérito mostrou que...; Os empregados interrogados declararam...; Você declarou...; O agente fez...*

Sem entrar aqui no detalhe destas formas, notamos que elas dão valor de verdade às palavras do agente, apresentado-as como fatos. Freqüentemente o verbo introdutório é apagado, e o dizer exposto como uma constatação. Nos casos em que se dá razão ao agente, isso não é nunca indicado como o fruto de uma decisão, de um julgamento relativo, e ainda menos como uma probabilidade, mas como um fato.

Quanto à estrutura interna do dossiê, inacessível ao cliente, ela comporta diversas peças tais como os relatórios dos agentes incriminados, de seus chefes, dos inspetores, dos elementos da resposta dada aos redatores. A espessura do dossiê, o número e a qualidade dos interventores materializam-se por carimbos e assinaturas.

A resposta a dois turnos, dada como típica, conhece então duas exceções:

- as contestações testemunham os limites de poder de bloqueio da resposta;

- os agradecimentos finais testemunham os limites da possibilidade de uma dinâmica positiva nos casos excepcionais;

- o anúncio do inquérito, por outro lado, é somente em aparência uma exceção, porque ele é destinado a gerir o intervalo temporal entre a carta e a resposta.

*Reclamação: uma categoria heterogênea e multidimensional*

Se os enunciados têm uma dimensão temática, baseada em seu conteúdo proposicional, eles têm também uma dimensão de ato: através de sua orientação para com o outro, eles participam da confirmação ou transformação do estado de coisas e das relações sociais. O que se passa então nestas trocas ditas de “reclamação” ?

Sob este termo são classificadas as cartas – na realidade raras – de felicitação, de solicitação de informação, que testemunham então que este serviço é um dos pontos de contato entre o público de massa e uma organização complexa, evidentemente não transparente a esse público.

Mas, mais centralmente, a categoria da reclamação recobre várias atitudes, vários tipos de solicitação e de apresentação de problemas, logo vários tipos de resposta.

Deixando de lado *as solicitações de reparação direta e as solicitações de compensação material*, evocaremos aqui apenas alguns casos-tipo.

Queixa “sobre” um acontecimento ou um estado de coisas

Aqui não há solicitação de reparo financeiro, mas somente “recriminações” que podem voltar-se para o lado da “lamentação” – a linguagem exprime os males ocorridos acidentalmente – ou da “crítica”, e mesmo adotar o tom mordaz, quase jornalístico, da “sátira”.

Em todos os casos, a expressividade da linguagem é chamada a contribuir; as cartas são longas, recorrendo a toda espécie de procedimentos lingüísticos (emprego de termos afetivos, fortemente marcados), retóricos (repetições, choques de estilo), gráficos (sublinhados, pontos de exclamação e de suspensão acumulados).

O que demandam essas cartas? Essencialmente, serem tomadas em consideração: *Obrigada por me ler, Eu me sinto melhor*: ou então, por despeito: *Onde ela vai, a minha carta? Oh, eu nem duvido, pro lixo!*

Outras são orientadas para sugestões, para uma melhora futura. Frequentemente mais

sóbrias na queixa, elas testemunham uma certa confiança na capacidade de a instituição melhorar. Estas são menos de solicitações de reparação que de remediação.

Assim, a carta que se intitula ela mesma “As fantasias do RER B” termina por *Eu espero que possam remediar ao máximo estes inconvenientes*. Ela atrai uma resposta excepcional da RATP, porque, além de anunciar medidas concretas, o redator declara que essa carta será lida nas próximas seções de instrução dos agentes. Este é um caso de tomada em consideração da carta de reclamação levada até um ponto raro.

Queixa “contra” as pessoas (um agente ou um serviço)

Aqui é o registro da acusação que é aberto: um acontecimento preciso dá lugar a uma queixa mas também a uma crítica a uma pessoa. O relatório dos acontecimentos toma toda sua importância porque se trata frequentemente de relatar uma interação vivida pelo queixoso como “desagradável”, “odiosa”, “inadmissível”, “insuportável”, e tudo se joga no detalhe dos relatórios com os agentes: a voz, o gesto, o conteúdo das palavras têm uma ressonância que se exprime por mil meios na linguagem da carta. Vitimização do queixoso e diabolização dos representantes da RATP não são raras. Com relação a esta parte consagrada às queixas e à acusação, a demanda é variável: simples tomada em consideração, ou pedido de desculpas, de compensação, de sanção, etc.. O prejuízo sofrido vem de um regulamento personalizado.

Essas cartas dão lugar geralmente a um inquérito que apresenta resultados sob uma forma diretamente assertiva (*Vocês quiseram passar como fraude...; O agente respondeu para vocês...*) sem nunca lhes dar o estatuto dos dizeres relatados, que poderiam então dar lugar à contestação que coloca em pé de igualdade as afirmações do queixoso e do agente. Na carta, o redator não confronta nunca duas versões; ele resolve. De fato, como vimos, poucos queixosos contestam essa resposta.

*Um ato de dimensões múltiplas*

Se casos de cartas-protótipo emergem deste modo, é preciso reconhecer que as categorias evocadas não esgotam a realidade e não fornecem nunca um sistema homogêneo. Tal como as apresentamos, elas se opõem frequentemente duas a duas: queixas sobre um estado de coisas/queixas contra alguém, conforme a personalização da queixa e da acusação; queixas com ou sem visão de melhoria para o futuro; demandas

de reparação direta/demandas de compensação. Mas outras oposições seriam possíveis.

Com efeito, nós as encontramos sobretudo na leitura das correspondências ante a coexistência de múltiplas dimensões potenciais, que se manifestam em graus diversos: uma queixa nunca vai sem acusação, mas esta pode ser implícita ou geral (o acaso, o mundo moderno, a administração...) ou relacionada a uma pessoa (tal agente, tal dia); da mesma forma a fonte da queixa pode se reportar a um estado de coisas geral (o metrô está sujo), a fatos regulares (os atrasos de tal linha) ou a um fato único (um acidente). Se mais não fosse, o acontecimento desagradável pode, numa carta, apresentar-se como vivência individual, ou se vê ligado ao interesse geral, a um princípio moral. E, no interior da mesma carta, passa-se facilmente de um a outro.

As cartas compreendem freqüentemente as misturas de várias orientações argumentativas, combinadas, por vezes, de uma maneira pouco coerente, que reflete a característica de reação ao vivo de que elas se revestem em certos casos.

É evidentemente esta complexidade dos registros disponíveis que torna difícil o ajuste das respostas. Se a utilização do formulário simplifica a justo título as respostas, necessariamente rotineiras e repetitivas, ela não permite uma adequação fina a esta variação de tonalidades e de orientações, ou de intenções.

#### *A resposta e a transformação do registro*

Parece então que a questão, colocada no início da adequação das respostas às cartas, não pode receber uma resposta simples. E é aqui que uma análise da carta se faz indispensável.

As solicitações de reparação diretas são tratadas geralmente em um registro homogêneo: o de uma linguagem de apoio, fortemente instrumental, sem marcas fortes de enunciação, que serve para apresentar fatos, para resolvê-los no plano prático.

Por outro lado, não é o caso de outros tipos de cartas, onde o registro expressivo e personalizado da carta não encontra correspondente na resposta administrativa, vindo a utilização do formulário reforçar o deslocamento.

As reclamações sobre um estado de coisas, em que a expressividade tende a se dar livre curso, no qual os longos relatos abundam em detalhes, no qual a subjetividade se encarna em todas as formas lingüísticas de personalização, não recebem geralmente nenhuma resposta nesse registro. São sistematicamente colocadas de lado, neutralizadas

pelo redator, que não acompanha esta postura de reclamação. Por sua posição, ele não pode entrar neste jogo de “balcão de choros”; ele não pode aceitar a violência emotiva e a dramatização da linguagem. Em um dos casos examinados, ele é respondido com um fato, colocado em segundo plano pelo queixoso, mas que tinha a vantagem de ser concreto, enquanto a carta insistia sobre uma reclamação fortemente subjetiva difícil de tratar. Resulta disso uma evidente assimetria entre a carta e a resposta e uma mudança de registro, que interroga sobre as condições de uma melhor adequação. Quanto ao aspecto de reivindicação presente nas reclamações, ele recebe freqüentemente dois tipos de resposta: pela “língua de madeira” e pela “língua dos regulamentos”.

No primeiro caso, encontramos formas estereotipadas (efeito do formulário?), por exemplo a propósito das greves. Cartas formigando em detalhes sobre os males suportados encontraram esta resposta:

*Eu garanto que a RATP está bastante envolvida com a continuidade do serviço público de que ela tem a responsabilidade e que ela mede plenamente os dissabores que ocasionam as paradas de trabalho para os habitantes da região parisiense. Ela também não deixa de lembrar sempre às organizações a sua preocupação em evitar os movimentos de greve, de examinar em tempo útil as causas dos conflitos e de encontrar soluções negociadas para elas. Mas quando esta vontade de diálogo social não é ouvida...*

No segundo caso, encontramos a citação de passagens do regulamento em casos nos quais a carta não convoca o plano do registro de escrita. O enunciado detalhado dos princípios de tarifação e sua afixação freqüentemente mencionada são um exemplo marcante.

As cartas que trazem uma reclamação contra uma pessoa dão origem a um inquérito, testemunham igualmente um afastamento dos elementos mais subjetivos, mas evidenciando um outro aspecto desta difícil relação epistolar: aquele da postura enunciativa dos redatores ante a dos queixosos. Se, em face do queixoso, coloca-se o “eu” do redator (*eu tomo nota ..., eu vos asseguro...* etc.), aparece também o “nós” de solidariedade interna, ele mesmo complexo, (*um de nossos agentes*) ou o “ele” que pode não se solidarizar (*foram-lhe lembrados os cuidados devidos com o cliente*), sem falar dos casos onde a RATP tomou a palavra como em uma prosopopéia. Este jogo sutil das instâncias enunciativas da resposta – que faz eco ao das instâncias da carta –

permite escolhas que afetam o registro da linguagem.

Ora, freqüentemente, a maneira pela qual a resposta passa do “eu” ao “nós”, do “ele” – o agente – ao “ela” – a RATP –, opera um embaralhamento de identidades, enquanto as cartas pedem que estas sejam claramente ditas e individualizadas. Esta mistura, puramente de linguagem, portanto, sobre as significações, está perfeitamente compatível com uma clareza jurídica e regulamentar à qual o redator visa sempre.

### **Estudo do caso: a RATP entre serviço e espaço público**

O dossiê que apresentamos aqui se interessa pelas cartas de reclamação e não pelas suas respostas; ele se estabelece sobre um estudo comparativo dos vários casos e propõe uma marcação das variações semânticas ligadas à noção de serviço público.

Nós nos interessaremos aqui pela seguinte questão: como é construída a noção de serviço público nas cartas de reclamação recebidas pela RATP? De que se queixam quando se colocam diante da natureza “pública” do serviço que poderia, deveria, teria (ou não teria) de ser devolvido? Além desta função primeira (assegurar o transporte dos passageiros), o que dizem essas cartas do território, do domínio de responsabilidade, da missão da RATP?

Uma amostragem de cinco cartas foi tomada, com base em um ou outro dos dois seguintes critérios:

- a qualificação do autor, que pode apresentar-se seja como um especialista (jurista, contador, engenheiro, economista) munido de uma competência, portador de um aviso autorizado, capaz de sugestões ou de críticas e que merece por isso consideração, seja como um representante ou um porta-voz de uma categoria social lesada (usuários, clientes, pessoas da periferia, habitantes de um bairro, associação humanitária...) em nome da qual ele escreve;

- a natureza do problema levantado pela carta de reclamação, que pretende ser de interesse ou de alcance geral e que toca, a este título, nas missões fundamentais do serviço público que é a RATP.

Essas cartas põem em evidência a ambivalência de certos serviços públicos, e principalmente a RATP, ao mesmo tempo serviço e espaço público. Ambivalência que põe problemas novos para a concepção, a gestão e a definição das missões dos serviços públicos envolvidos. É este entremeio, esta tensão contraditória perceptível nas cartas



que escolhemos ressaltar: “porosidade” (às vezes confusão) de fronteiras entre o privado e o público de um lado, e entre a noção de espaço e a de serviço, de outro.

Conforme os casos, a reprovação formulada em relação à RATP apresenta-se, seja como um *abuso*: extensão/intrusão no domínio privado; seja como uma *insuficiência*: lastima-se, ao contrário, de ter uma visão estreita demais de sua responsabilidade, de seu território, de sua missão, restritiva e seletiva.

Reprovações contraditórias, em aparência (de fazer demais ou não o suficiente), que repousam sobre a ambivalência de fato dos usuários sociais da RATP: ao mesmo tempo serviço e espaço público.

#### *Exemplos de extensão abusiva*

- Carta de reclamação nº 5, o foto-automático: a usuária acusa a RATP *de extensão abusiva da noção de contrato de transporte* e queixa-se de ter que estar munida de um título de transporte (ela submeteu-se a um controle) para se servir de um foto-automático, máquina útil ao público, instalada na entrada de uma estação em locais emprestados (ou alugados?) pela RATP. Ela compreende mal por que ela pagaria por um serviço (ou seja, um tíquete) que ela não utiliza. A RATP, diz ela, não respeita o uso para fins particulares mas “úteis ao público” de seus locais.

O problema posto é o da natureza – privada ou pública – do espaço da estação, antes do acesso aos vagões, a fronteira sendo marcada pelo aparelho de validação (aos olhos do usuário). Mais geralmente, o de um serviço privado, “útil ao público” instalado num espaço público.

- Carta de reclamação nº 6, os controles de identidade: em casos de controle por fraude, os fiscais da RATP exigem dos estrangeiros em infração uma carta de estada (o passaporte é julgado insuficiente). *Não há abuso de poder de vossa parte, acusa a CR, sob pretexto de verbalizar?* Indo mais longe, o autor faz a hipótese de uma discriminação racial latente. A RATP *confundiria a sua missão com a da polícia*.

O controle dos títulos de transporte autoriza os de identidade particular e sobretudo a exigência de uma carta de estada em dia? Onde cessam as funções do serviço público? A identificação de imigrantes em situação irregular, confiados em seguida às autoridades policiais, faz parte dos serviços prestados entre serviços públicos?

Nestes dois exemplos o público abusa de seu poder, ameaça o privado, expande, sem

razão, seu domínio de intervenção. A ameaça pesa seja sobre as pessoas privadas (sobre sua integridade moral ou física), seja sobre os serviços privados, “úteis ao público”. No primeiro caso, é a extensão territorial abusiva que é posta em causa. No outro, trata-se de uma intrusão abusiva do serviço público no direito privado.

*Exemplos de restrição culpável*

- Carta de reclamação nº 23, a moeda: na falta de moeda para troco, no guichê, um agente *recusa vender um bilhete e afirma que não é problema seu*. Em conseqüência, o cliente é obrigado a comprar uma revista no quiosque situado na estação. *É normal para um serviço público?* pergunta-se ele.

A RATP está na incapacidade de assegurar o serviço previsto; o serviço público (na falta de uma organização adequada) obriga o usuário a recorrer a um serviço negociável, privado, instalado no seu espaço. Do mesmo modo que para a foto-automática, este espaço intermediário da estação, onde se acotovelam lógicas diferentes, é fonte de complementaridade e de contradições.

- Carta de reclamação nº 75, os distribuidores de sopa: em nome de uma associação humanitária (LAC: Lugares de Acolhida Calorosa), um trabalhador benévolo queixa-se de ter que pagar um tíquete para entrar na plataforma, levar uma sopa diária a um SDF<sup>8</sup>, refugiado ali há um ano. Ele pede uma isenção oficial à RATP para adentrar na plataforma sem documento de transporte.

Um serviço privado associativo considera, nesse caso, a RATP não como um serviço mas um espaço público cuja missão é também social (a acolhida dos SDF). Atualmente, um serviço público do tipo RATP (mas também SNFC, aeroportos e outros lugares públicos) dificilmente pode escapar – em nome de uma acepção ampla de sua responsabilidade cívica – aos problemas da sociedade que envolvem a ordem, a desordem e a injustiça social. A solicitação constitui claramente a RATP como uma parceira-espaco público.

- Carta de reclamação nº 31, o metrô-Paris:

*Fazer estrangeiros honoráveis visitar Paris, a grande Paris, a toda Paris, imaginando-se a capital como um fogo de artifício, tomando como meio de*

---

<sup>8</sup> N.T.: SDF-Sem Domicílio Fixo.

*transporte a RATP, é uma catástrofe: a imagem-símbolo da bela metrópole então nunca é atingida...; é preciso estar consciente que da imagem-símbolo da RATP depende a imagem de Paris inteira!...*

Estamos aí na extensão máxima. Um registro mais simbólico que os precedentes – uma retórica de ênfase (o autor quer o anonimato) na qual se misturam dramatização, injúrias e ironia – mas que oferece o interesse de comparar a RATP à cidade inteira, ao espaço público em si.

O que agrupa estes casos é a falta, a insuficiência, o muito pouco. A RATP recuará, repugnará, recusará assumir até o fim as suas missões; se refugiaria (por falta de organização, incompetência, economia, desumanidade, inconsciência ou favoritismo) numa definição medíocre, incompleta ou injusta de seu papel. É-lhe solicitado assumir suas responsabilidades, ampliar a definição de seus próprios serviços, aceitar a equivalência entre serviço e espaço público. Sair de seus trilhos.

### **Direção Departamental do Equipamento: espaço, território, usuário**

O *corpus* das cartas da Direção Departamental do Equipamento provém do conjunto de serviços de uma Direção Departamental do Equipamento particular, aquela de Ille e Vilaine. Essas cartas dizem respeito aos problemas de urbanismo, de habitação (programação, APL, etc.), de rodovias (sinalização, vias de acesso, danos, traçados, manutenção, etc.). Se numerosas cartas são enviadas por particulares, a maior parte provém de um segundo grupo constituído por pessoas jurídicas (prefeitura, deputados, conselho geral), representantes de entidades coletivas (associações de consumidores, associações de defesa do ambiente) ou entidades específicas como a dos seguros.

Não existem avaliações sistemáticas das reclamações feitas oralmente, seja face a face ou por telefone, ou de reclamações escritas<sup>9</sup>. Segundo as estimativas fornecidas

---

<sup>9</sup> Uma avaliação de M. Delaunay do número de reclamações recebidas pela direção e pelos chefes de distritos no decorrer do 1º semestre de 1990, com exceção de Saint-Malo (estimado em número de 20% dos outros) e com exceção das reclamações recebidas diretamente na subdivisão, soma 69 reclamações. Os resultados do inquérito de onde foi extraída essa avaliação são os seguintes: “Todas as reclamações receberam uma resposta, prazos muito longos, 51 de cada 66 ultrapassaram 3 semanas, os solicitantes em 50% dos casos são representantes eleitos, e em 20% são particulares”.

pelos agentes da Direção Departamental do Equipamento, a parte das reclamações escritas constitui um terço, ou seja, um quinto do conjunto de reclamações. As cartas podem chegar por vias muito diversas. Algumas são enviadas diretamente à subdivisão envolvida, outras são enviadas em nível de distrito, outras chegam à divisão departamental situada em Rennes, um subconjunto sendo endereçado ao diretor. Não existe um escritório de reclamações onde transitariam todas as cartas e onde os agentes seriam encarregados de redigir as respostas. As cartas são enviadas por atribuição, seja aos serviços envolvidos, seja às subdivisões ou aos distritos que estão na condição de tratar diretamente do problema. Como o usuário não sabe necessariamente a quem deve endereçar-se, a carta será objeto de uma transmissão interna até atingir a pessoa melhor indicada para respondê-la. Pode também acontecer que ele tenha enviado sua carta a instâncias tais como a prefeitura ou a administração municipal, que a remeterá, se o problema lhes parecer referente, à Direção Departamental do Equipamento.

A análise inclui uma amostragem de 111 dossiês correspondentes a 111 reclamações. Essas cartas, recebidas de diferentes níveis da Direção Departamental do Equipamento de Ille e Vilaine, referem-se aos anos de 1990 e 1991. Se levamos em conta as outras cartas contidas em cada dossiê, a saber, as cartas provenientes de uma instância mediadora e as respostas da Direção Departamental do Equipamento, isso perfaz, ao todo, 338 cartas examinadas.

Este *corpus* é formado do conjunto de dossiês que nos foram enviados a partir de nossas diferentes visitas à Direção Departamental do Equipamento de Ille e Vilaine. O objetivo não era nem de realizar a coletânea exaustiva do conjunto de dossiês, nem de constituir uma amostra representativa, mas de obter um conjunto, o mais diversificado possível, dos tipos de cartas que podem ser tratados no seio de uma Direção Departamental do Equipamento<sup>10</sup>.

As cartas de reclamação provêm de particulares, de administradores, de instituições ou de órgãos coletivos, defendendo seja os seus interesses, os de um usuário (ou um grupo de usuários), ou uma outra instituição.

A infra-estrutura rodoviária existente ou em vias de realização pela Direção

<sup>10</sup> Excluímos da análise um certo número de dossiês incompletos (faltando cartas ou respostas) e os dossiês ligados a conteúdos que mereceriam um estudo específico.

Departamental do Equipamento (mesmo em estado de projeto) constitui a principal fonte de contestações entre os usuários e a Direção Departamental do Equipamento (55 dossiês em 1990 e 56 dossiês em 1991).

A análise do *corpus* permitiu pôr à prova e confirmar as hipóteses formuladas na introdução, em particular a mudança de registro ilocutório da resposta administrativa e a orientação para um fechamento definitivo da troca. Embora numerosos dossiês incluam mais de duas cartas, não se deveria concluir que o esquema a dois turnos de escrita não é respeitado e que temos, de modo predominante, trocas de três ou quatro turnos. Com efeito, os dossiês que incluem várias cartas correspondem de fato a trocas de *dois turnos de escrita* ligados à existência de vários destinatários. De modo típico, esses dossiês correspondem à seguinte situação: um usuário envia uma carta de reclamação à Direção Departamental do Equipamento, de um lado, mas também a agentes institucionais (prefeitura, conselho geral, administração municipal, deputado, etc.), de outro. A Direção Departamental do Equipamento responderá ao usuário mas também às instituições que lhe repassaram a carta. Isso resulta em dossiês incluindo um número importante de cartas, mas constituído unicamente de trocas de dois turnos.

Por outro lado, é importante notar que, diferente do *corpus* do dossiê da RATP, os dossiês da Direção Departamental de Equipamento incluem um número importante de cartas provindas de uma instância mediadora. Se as trocas de mais de dois turnos entre usuários e não-usuários são moeda corrente, enquanto, nós o veremos, o aspecto da negociação é muito mais presente, é preciso talvez ver aí a razão da existência de instâncias mediadoras que permitem lutar contra a orientação para o fechamento definitivo que a instância administrativa tenta instaurar. Mais do que se engajar numa troca de três ou quatro turnos com a Direção Departamental do Equipamento, o usuário prefere fazer intervir uma mediação, e ele contribui, ao fazer isso, para instaurar uma relação ternária usuário-instância mediadora-Direção Departamental do Equipamento. O mesmo não se dá com as trocas entre atores institucionais e Direção Departamental do Equipamento, nas quais as trocas em mais de dois turnos são comuns, sendo que a transação não pode, freqüentemente, regular-se por uma troca simples. Entretanto, aqui ainda, as mediações podem ser mobilizadas (por exemplo, um administrador municipal pode escrever ao prefeito ou ao conselho geral) e encontrar-se-á de novo no quadro de um esquema ternário.

### As estruturas de base da troca

É preciso, pois, distinguir entre um esquema binário (CR-RA) e um esquema ternário (CR-instância mediadora-RA).

#### *Esquema binário*

Um primeiro esquema de troca é constituído de uma carta endereçada por uma associação ou por um agente institucional defendendo seus próprios interesses e da resposta dada pela Direção Departamental do Equipamento.

Esse esquema binário corresponde geralmente a uma estrutura de dois turnos. Acontece entretanto terem-se estruturas de três turnos. Estas não são, como no caso da RATP, estruturas do tipo CR1-RA-CR2 (por exemplo, o queixoso agradece à RATP depois de uma resposta administrativa), mas as estruturas do tipo CR1-CR2-RA. Trata-se do caso em que o queixoso escreve uma nova carta de reclamação à administração porque ele não recebeu qualquer resposta a uma primeira correspondência. Notamos que, nesse caso, a administração fará referência à primeira correspondência. Se a carta provém de um agente institucional, encontraremos, eventualmente, razões sobre a falta de resposta. Assim, no exemplo seguinte, a carta menciona a não-posse dos elementos de um estudo: *Eu recebi a sua carta de 16 de março passado, que até o presente momento permanece sem resposta, não estando em posse das primeiras orientações do estudo do conjunto da sinalização da RN 157 enviada ao Centro de Estudos Técnicos do Equipamento do Oeste em N.* Ele indica em seguida o objetivo de estudar antes de responder a reclamação: *Este estudo tem com efeito, por objetivo, responder de maneira coerente e global às numerosas questões que suscitam a abertura de numerosas rotatórias e a perspectiva de sua colocação em auto-estradas. O documento provisório[...] me permite hoje dar meu apoio sobre a denominação de rotatória X [...] (90-S-6).* De modo geral, nos casos de retomada, a resposta administrativa faz referência, se isto é possível, a resultados provisórios de estudos que permitem dar (sem esperar os resultados definitivos) uma primeira indicação do tipo de respostas à solicitação que, sob reserva de confirmação definitiva, será fornecida.

Se o prazo de resposta é particularmente longo, desculpas podem ser dadas. Uma

resposta administrativa começa assim: *Eu tenho a honra de vos informar que nós examinamos em detalhe o projeto de refazer a sinalização da direção do desvio sul. Assim, tendo demorado em vos responder, e eu vos peço de boa vontade minhas desculpas...* (91-S-10).

As estruturas de quatro turnos correspondem todas a casos de retomada da parte do queixoso e traduzem então o fato de que este último, não se considerando satisfeito com a resposta administrativa, reitera sua reclamação. O mais freqüentemente fornecem argumentos suplementares ou efetuam uma contra-argumentação dos pontos contidos na resposta da administração. Tomemos como exemplo um dossiê (91-TR-3) contendo as seguintes cartas:

- Turno 1 (CR1): um particular escreve à Direção Departamental do Equipamento para reclamar que coloquem uma cerca de chapa em lugar da de madeira que os serviços da Direção Departamental do Equipamento instalaram:

*Pela presente, eu venho apontar um fato, envolvendo os trabalhos efetuados pelo [Departamento do] Equipamento sobre minha propriedade, que me parece um pouco anormal. Com efeito, eu me situo ao lado da RN24, ao nível de T. Nesta quadra dos trabalhos de duplicação de duas vias da RN24, nas casas situadas ao longo da rodovia, foram colocadas as cercas em placas e postes de cimento. Ora, no que me diz respeito, as cercas que me foram postas são feitas em postes de madeira, não tratados e não revestidos em piche, e de um gradeamento. Devo salientar que estando ausente no dia da colocação dessa cerca, eu só pude constatar os fatos sem poder reagir [...]. Eu me recuso, pois, categoricamente, a conservar esta cerca em frente da minha propriedade, e solicito as benfeitorias previstas no orçamento tratando-se de uma casa, ou seja, de chapas e postes em cimento, da mesma forma que as casas vizinhas.*

- Turno 2 (RA1): a resposta administrativa começa por um resumo da situação descrita na carta de reclamação (*Você exprimiu seu espanto e seu descontentamento em ver que [...]*).

Ela contra-argumenta (*eu lhe apontei, de uma parte, X [é que era previsto, para uma cerca em cimento, que seria preciso que o queixoso trouxesse uma contribuição financeira] e de outra parte Y [você deu uma concordância oral]*) e conclui: *nestas*

*condições, eu não tenho previsão para modificar a cerca.*

- Turno 3 (CR2): o queixoso não pára aí. Ele escreve uma semana mais tarde afirmando: *Sob a palavra de não ter dado qualquer concordância oral, nem ter sido informado antecipadamente da possibilidade de uma participação financeira...*

Ele introduz uma dramatização na situação:

*Nós insistimos em informar a natureza de nossa atividade: edifício que recebe público. Nós indicamos a um de seus representantes no canteiro a degradação da cerca pelos indivíduos que passam por cima, por causa da baixa altura e da má qualidade do gradeamento. Por isto, a eficácia da cerca não é mais garantida e nós chamamos a sua atenção para os riscos de acidentes quando do uso da via expressa. Até agora nós demos prova de boa vontade restaurando a cerca após cada degradação, mas a partir de agora, nós não faremos mais nenhum trabalho de restauração, uma vez que o [Departamento do] Equipamento é o único proprietário dessa cerca, nós lhe deixamos a manutenção. Conseqüentemente, nós recusamos toda responsabilidade envolvendo qualquer acidente físico ou material ou que tenha acarretado ferimentos ou mortes de pessoas.*

- Turno 4 (RA2): em face deste contra-ataque, a administração empenha-se na busca de um acordo amigável: *Em resposta a vossa correspondência de 15 de julho de 1991 e a fim de regularizar definitivamente o problema, nós propomos a seguinte solução conforme nossa correspondência de 04 de julho de 1991 [...].*

Se uma solução não é encontrada no quarto turno, outras trocas poderão acontecer, se bem que nesta etapa é excepcional que não apareça uma instância mediadora. A troca terá então uma estrutura ternária.

#### *Esquema ternário*

Um segundo esquema de troca caracteriza-se pelo recurso a uma instância mediadora. É constituído de uma carta endereçada por uma administração ou uma instituição que transmite a demanda de um usuário (ou de um grupo de usuários), ou de uma instituição. A instância mediadora pode também fazer parte de solicitações orais (do tipo *minha atenção foi chamada pelo senhor X*) que lhe foram feitas. Mais freqüentemente, o agente institucional junta a cópia da carta de reclamação que lhe foi endereçada. É preciso ter em conta o fato de que certos agentes institucionais não têm o mesmo estatuto



conforme os dossiês. Assim, um representante pode ser um agente institucional numa situação dada, ou uma instância mediadora em outra situação. Do mesmo modo, o prefeito pode ser uma instância mediadora em certos casos ou um agente que solicita à Direção Departamental do Equipamento que informe o dossiê em outros casos.

#### *Interação sobre as estruturas de base*

Esses esquemas podem combinar-se entre si e dar lugar a trocas complexas (14 dossiês). Assim, um particular pode ao mesmo tempo endereçar uma carta de reclamação à Direção Departamental do Equipamento e recorrer a uma instância mediadora que transmitirá a sua reclamação. O particular pode também retrucar e às vezes multiplicar o recurso a uma instância mediadora. O caso extremo corresponde ao exemplo dado em anexo (91-NS-5), no qual um particular envia sua reclamação a quatro instituições diferentes, assim como à Direção Departamental do Equipamento, constituindo a partir desse fato um dossiê de 10 cartas.

Da mesma forma para os representantes que podem ou fazer apelo a uma instância hierarquicamente superior, para transmitir ou apoiar a sua reclamação, ou transmitir uma reclamação que lhes é endereçada por uma instância hierarquicamente superior.

O esquema CR-RA é então submetido à pressão da instância mediadora, donde a possibilidade de expansão das estruturas de base.

#### **A carta de reclamação**

##### *Reclamar e não denunciar*

As cartas situam-se freqüentemente num registro de tipo diretivo. Elas visam a obter reparação por um prejuízo, reivindicar um objeto (quer se trate de uma subvenção, da criação de uma via de acesso, de um muro anti-ruído, etc.). Elas podem também se situar num registro expressivo (os dois registros podem estar presentes simultaneamente). Por exemplo, no caso de prejuízos auditivos, uma modificação do meio ambiente provocou uma perturbação na vida das pessoas que as leva a expressar seu sofrimento ou sua contrariedade. Ante essa perturbação, o particular não se contenta em expressar sua insatisfação, mas afirma também seu caráter intolerável, que teve por consequência

o próprio fato descrito. Notaremos entretanto que a queixa, se ela supõe um responsável, não é geralmente dirigida a uma pessoa particular ou uma entidade coletiva (por exemplo o Equipamento), mas envolve antes de mais nada os objetos (incluindo, nestes últimos, elementos como as infra-estruturas rodoviárias). Pôr em causa os agentes particulares é excepcional. A carta de reclamação envolvendo a Direção Departamental do Equipamento é, pois, raramente uma carta de denúncia ou de acusação. O questionamento de um objeto não tem por objetivo acusar a instituição mas fazer apelo a esta última para que ela “retifique”, que ela “repare”. Pôr em causa um objeto não é então o ponto de partida de um processo de denúncia, daí o caráter “local” da maioria das cartas de reclamação, que raramente visam a generalizar e a constituir em exemplo o fato incriminado. Do mesmo modo, a carta de reclamação não busca desculpas da parte da instituição. Diferentemente da RATP, onde numerosas cartas pedem uma reparação “moral”, as cartas endereçadas à Direção Departamental do Equipamento não fazem referência a um prejuízo moral, mesmo se se faz algumas vezes alusão à injustiça que representaria a instalação (ou ausência) de uma infra-estrutura.

Se a carta de reclamação dirige-se antes de tudo a objetos e não a pessoas, o modo de se reportar a esses objetos é muito variável. É o próprio objeto que pode ser posto em causa. Mas podemos também insistir sobre as contrariedades, mesmo os dramas que provocará o objeto (ou sua ausência se queremos sua realização) para o queixoso. Nesse caso, é o registro expressivo que dará a sua tonalidade dominante à carta, e não o registro diretivo (a solicitação), mesmo se este estiver também presente.

Numerosas cartas realizam um verdadeiro trabalho de escrita para operar uma dramatização da situação. Um exemplo permitirá mostrá-lo. Um particular escreve a propósito dos prejuízos que lhe causou uma rodovia. O proprietário, não morando no local, não imagina a gravidade da situação:

- o tráfego torna-se cada vez mais intenso;
- as vibrações tornam-se cada vez mais consideráveis sobretudo com os pesados caminhões durante a sua mudança de velocidade na encosta.

*Em 1971, eu retomei a exploração agrícola de meus pais e eu moro nesta casa como residência principal ficando nela como inquilino. Torna-se realmente impossível sair da fazenda com o material agrícola não tendo outra saída [...].*

*Nós só temos dois quartos dos quais um é partilhado por três crianças. Não há qualquer isolamento acústico e o ruído causado pelas quatro vias é insuportável e muito nocivo para as crianças [...]. Agora a situação se agrava, resultado de uma casa sem manutenção e do tráfego cada vez mais denso e incômodo. Até as paredes internas se racham por causa das vibrações (91-D-3).*

A dramatização da situação é realizada através de uma descrição da vida em que aparece a história familiar. A carta insiste antes de tudo sobre as conseqüências nefastas para as crianças mais do que para os pais. O desmoronamento da casa está próximo, enfim a urgência de remediar a situação se impõe.

As cartas de reclamação do *corpus* Direção Departamental do Equipamento só raramente fazem apelo aos princípios gerais. Se um problema de segurança se coloca, por exemplo por causa de uma rodovia por onde passam pesados caminhões, é raro que reivindicuem, como o faz um usuário, as condições de segurança às quais tem direito todo cidadão francês. O prejuízo, de ordem física ou moral, explica por si mesmo a reclamação. Por outro lado, o caráter coletivo do prejuízo é freqüentemente mencionado, e toma então a forma de um abaixo-assinado juntado à carta. Entretanto, mesmo nesse caso, a carta não é ainda necessariamente coletiva. Para tomar apenas um exemplo, uma pessoa escreve devido a um problema de prejuízo auditivo: *Eu sofro com o barulho. Os danos provocados pela circulação, cada vez mais intensa, são hoje intoleráveis e comprometem gravemente meu estado de saúde. Vocês encontrarão aliás, em anexo, uma cópia do certificado médico assinado pelo doutor X (91-NS-5).* Depois de ter expresso a sua insatisfação, sugerindo uma solução, ela termina a carta mencionando o fato de que este problema envolve outras pessoas. *Eu ousou esperar que vocês estejam à altura de examinar meu problema, que é igualmente de meus vizinhos, para que enfim eu possa viver em paz.*

A essa carta é anexada uma petição juntando as assinaturas da vizinhança. A “coletivização” do problema serve então, antes de mais nada, para mostrar a verossimilhança e a seriedade deste último, numa atitude que permanece uma atitude pessoal.

### *Propor uma solução*

Uma outra característica importante das cartas de reclamação é que elas não se contentam em expor o problema, freqüentemente com intensos detalhes, mas sugerem com freqüência uma solução. O queixoso insiste freqüentemente no caráter razoável, aceitável, tanto para ele mesmo quanto para a pessoa em condições de responder a carta, da solução proposta. Esta característica geral das cartas do *corpus* Direção Departamental do Equipamento está ligada a razões diferentes. Assim, quando elas provêm de entidades institucionais, estas últimas têm geralmente um bom conhecimento do dossiê em causa, que lhes permite introduzir, desde o nível da reclamação, os elementos que vão tornar-se objeto de uma negociação. No caso dos particulares, das empresas, das seguradoras, etc., estes podem ter conhecimento das seqüências que podem ser dadas (recursos litigiosos, etc.) e indicar ali a proposta de remediação que eles consideram como aceitável. Entretanto, a proposta da solução tem freqüentemente por finalidade mostrar que o que está em causa não é a atribuição de uma responsabilidade, nem a expressão de uma injustiça ressentida, mas a tomada de uma solução que permita resolver o problema. Propor uma solução equivale assim, com freqüência, não a se colocar no lugar da instituição e a se afirmar tão competente quanto ela, mas a manifestar sua boa vontade, a mostrar que uma solução “simples” é possível. Por exemplo, a plantação de arbustos (no caso de problemas de danos auditivos) ou de placas de sinalização é apresentada como uma solução técnica simples, que se apresenta naturalmente ao espírito do usuário e que exige pouco da instituição.

Certas cartas apresentam-se como pedindo uma solução não somente para o seu autor mas para outras pessoas. Assim, no caso das cartas que visam a chamar a atenção sobre os problemas de segurança, é raro que o queixoso não insista sobre o perigo que apresenta o elemento perigoso para os outros usuários da estrada. Uma pessoa introduz assim a sua reclamação: *Eu me sinto na obrigação de vos assinalar um ponto de circulação perigoso que causará acidentes se alguma coisa não for modificada* (90-S-1a).

O exemplo seguinte é particularmente interessante porque se trata de um reclamante que se encontra numa posição delicada para fazer um requerimento, porque ele pode ser, pela sua profissão, suspeito por seus interesses. Engenheiro dos trabalhos públicos,

ele escreve a um subprefeito para lhe assinalar um cruzamento perigoso. Sua carta mistura elementos de dramatização a detalhamentos técnicos sobre a origem do problema.

Ele começa assim sua carta: *Meu escritório tinha estabelecido em 1985 um projeto de modificação da circulação sobre a RN12 defronte aos estabelecimentos Leclerc. O sistema atual funciona como uma peça mortal.* Ele continua explicando como poderia ser de outra forma. Depois de ter feito os detalhamentos sobre os estudos feitos pela solicitação da Leclerc, e mencionado que *os preços de 1985 são ainda pouco diferentes dos de agora*, ele termina sua carta assim: *Eu não desejo especialmente a mão-de-obra deste trabalho, ele poderia ser reservado a uma direção do Estado. Mas eu ficaria feliz se futuros acidentes pudessem ser evitados, o que não deixará de se produzir se a peça atual continuar a funcionar (90-S-1b).*

### **A carta de instância mediadora**

A instância mediadora tem por característica fundamental a de se situar num registro ilocutório próximo da resposta administrativa. O deslocamento do registro ilocutório notado na introdução tende então a desaparecer, não porque a resposta administrativa (Direção Departamental do Equipamento) modificaria seu registro ilocutório, mas porque imediatamente a instância mediadora se situa num registro bem diferente daquele do particular. Notaremos que a instância mediadora só raramente tem como objetivo reclamar no lugar e espaço do reclamante inicial, mesmo que aconteça que ela possa trazer uma sustentação firme à solicitação ou dar sua opinião sobre a reclamação que ela transmite.

#### *Instância mediadora e Direção Departamental do Equipamento*

A “proximidade” da instância mediadora e da Direção Departamental do Equipamento quanto aos problemas tratados marca-se no plano discursivo pelas numerosas menções de encontros, de reuniões, de contatos no domínio das cartas. Assim, um representante introduz a sua reclamação pela seguinte descrição:

*Há mais de um mês eu tinha convidado para uma reunião os representantes de diferentes comunidades atravessadas pela RN137 e vocês mesmos [...]. Durante*

*esta reunião, os profissionais tinham solicitado que possa ser indicada a saída de Rennes, assim como a rotatória de Mongerval [...]. O condutor principal dos trabalhos tinha na época indicado que submeteria este pedido à apreciação de vocês. Entretanto eu não vi chegar nada (91-S-6).*

A menção destes contatos, ou de conversas telefônicas, lembra continuamente que a troca escrita se inscreve numa rede de relações constantes. Podemos encontrar um outro indicador no fato de que a instância mediadora introduz algumas vezes, ao lado da reclamação principal, uma reclamação ligada a um outro dossiê. Assim, numa carta de reclamação concernente à realização de trabalhos pela Direção Departamental do Equipamento, o prefeito acrescenta a nota seguinte:

*Agradeço a vocês a boa vontade em estudar a solicitação anexa relativa ao túnel sob as 2/2 vias em T, lugar chamado Les Vaux, e comunico-lhes uma cópia do correio de 9 de fevereiro de 1989 concernente à sinalização, em seguida à nossa conversa em Etreilles, quando da inauguração do conserto da estrada departamental (90-TR-4).*

### **O lugar da carta mediadora na estrutura de base**

A carta da instância mediadora é freqüentemente aquela que inicia o processo administrativo. A sua importância no caso da Direção Departamental do Equipamento é central, além do que a administração lhe responde e lhe deixa o encargo de responder ao usuário. Para a Direção Departamental do Equipamento, responder à instância mediadora é, pois, responder ao mesmo tempo ao usuário. Entretanto, é preciso também considerar o fato de que o usuário freqüentemente contactou a administração em uma etapa anterior e que apresentou seu problema seja oralmente, seja por meio da escrita. A instância mediadora é então para o usuário o último recurso, e constitui o meio de tentar escapar ou de contornar a rejeição e, mais geralmente, a tentativa de fechamento definitivo efetivado pela resposta administrativa. Nesta perspectiva, a troca tripla CR-mediadora instância-RA, longe de ser um caso da figura de troca CR-LA, mostra ao contrário a força desta última sob sua forma prototípica, a saber, a orientação em direção ao fechamento definitivo.

## A resposta administrativa

### *Responder ao usuário e à instância mediadora*

A Direção Departamental do Equipamento tende a responder do mesmo modo à instância mediadora e ao usuário, que fazem pois o objeto da mesma atenção e das mesmas explicações. Não há então a distinção ou o tratamento diferenciado. Isto parece ser devido ao fato de que a resposta administrativa se faz antes de tudo no plano técnico.

No caso de rejeições, constatamos a reiteração das razões que foram fornecidas anteriormente ao reclamante. De modo geral, não há justificção suplementar. A instância mediadora não é, pois, melhor tratada que o usuário. Notaremos enfim uma forma particular das respostas administrativas, que as diferencia em relação às respostas das reclamações feitas na conversa comum: o acordo e a aceitação dão lugar tanto a explicações como à rejeição (diferentemente da conversa comum onde a aceitação tende a não estar acompanhada de justificações ou de razões).

Quando a instância mediadora transmite uma reclamação de um particular, certos elementos da situação dele podem ser fornecidos para apoiar a solicitação. Por exemplo, um deputado que intervém após uma solicitação oral acrescenta o seguinte: [...] *Ela não foi aceita para completar um dossiê de solicitação de gratificação para a melhoria da residência. Isto me surpreende. Madame B. é viúva, com 2 crianças dependentes (91-PAH-2).*

A resposta da administração nesse tipo de caso (retomada por um representante após a rejeição de uma solicitação de um particular) é sempre a confirmação de uma decisão tomada anteriormente (salvo se novos elementos aparecem ou se existe uma possibilidade de recurso), de onde a aparição de fórmulas estereotipadas do tipo: *eu lamento vos confirmar que ela não possa se beneficiar da concessão de uma gratificação para melhoria da residência.*

Entretanto, a resposta administrativa dirige-se a um trabalho de “reenquadramento” do objeto da reclamação, em particular se a carta da instância mediadora manifesta uma admiração quanto à recusa. A resposta administrativa fornece então detalhes sobre a situação do reclamante: *Com efeito, se Madame B. é efetivamente viúva, suas duas crianças nascidas em 1961 e 1965 não estão mais em sua dependência.* E conclui: *O*

*CDHAR tinha a justa razão em recusar-se a formar um dossiê de solicitação de gratificação (91-PAH-2).*

Inversamente, a resposta da administração parece freqüentemente executar a estratégia seguinte: para mostrar sua boa vontade, responde à instância mediadora que já transmitiu verbalmente seu acordo ao usuário em causa (o que indica, sob uma outra forma, a importância do registro verbal).

Uma outra resposta preferida é a que indica que o objeto da carta já tinha sido motivo de preocupação da Direção Departamental do Equipamento: *Eu tenho a honra de vos informar que o problema que vocês levantam nos preocupa particularmente, ou melhor, tem sido objeto de exame (estudo, relatório, etc.) e está em vias de ser resolvido: O resultado do estudo vai ser integrado no projeto de colocar 2 X 3 vias de desvio oeste a fim de solicitar um financiamento em nome desta operação para a realização de dispositivos de proteção adaptados.*

#### *A mudança de registro ilocutório*

É importante sublinhar que a correspondência endereçada à Direção Departamental do Equipamento serve freqüentemente para formalizar e para colocar por escrito uma solicitação que foi apresentada e discutida oralmente. Este pano de fundo da negociação verbal explica sem dúvida, em parte, que a diferença do registro ilocutório apareça mais fraca que em outras administrações. Um trabalho anterior criou as condições desta adequação, seja porque o requerente tenha levado em conta as observações feitas oralmente para aquele a quem ele vai escrever, seja porque o bom conhecimento do problema, em particular o conhecimento das condições de um compromisso aceitável, permite àquele que está encarregado da resposta de se situar mais próximo do problema.

Resta que a diferença do registro ilocucionário está presente, mesmo se ela é menos perceptível que em outras formas de respostas administrativas. Se o destinatário de uma resposta da Direção Departamental do Equipamento não pode ignorar que alguém examinou detalhadamente seu problema, a tonalidade dessa resposta é com freqüência distanciada daquela apresentada na sua carta. Assim, ante a dramatização que ocorre com freqüência na primeira para mostrar a urgência de um tratamento do problema, a segunda realiza uma forma de des-dramatização do problema por uma retomada dos fatos que deixam sistematicamente de lado essa dimensão dramática. Da mesma forma,



ante a investigação, a administração tende a responder em função do que ela considera legítimo, ou não, fazer. Disso resultam as formas de deslocamento, que sem serem essenciais, não são menos importantes. Um exemplo permitirá melhor apreciá-lo. Numerosos usuários escrevem para indicar os problemas de sinalização defeituosa, e que os levam a se perder ou a se enganar quanto a uma direção. Uma resposta da administração introduzida por uma fórmula do tipo: *Vocês chamam minha atenção para a sinalização de demarcação dos desvios de Rennes e principalmente a ambigüidade que vocês parecem atribuir a um nome de cidade indicado nessa sinalização*. Sem ser inadequado, opera entretanto uma forma de distanciamento, seja porque ela tende a ignorar a solicitação freqüentemente presente de modo explícito ou implícito na carta de reclamação, seja porque ela realiza um deslocamento sutil em relação à forma que tomou esta última.

### **Análise de um tema: os problemas de sinalização**

#### *A carta de reclamação*

As reclamações ligadas aos problemas de sinalização são na maioria das vezes coisa de representantes eleitos que indicam um defeito de sinalização de sua comunidade (ausência de placa ou má colocação de uma placa) e que solicitam a instalação de uma sinalização. Esse tipo de solicitação se produz após uma modificação de uma infraestrutura rodoviária (quer se trate da modificação de um entroncamento, de falta de classificação de uma estrada, etc.). Nesse caso, a carta de reclamação apresenta-se como defendendo o interesse geral da comunidade: *Eu espero uma resposta coerente, a fim de explicar, e sobretudo de garantir minha municipalidade (90-S-3)*.

Quando o problema está ligado a modificações da infra-estrutura rodoviária no quadro dos grandes trabalhos, os representantes enviam freqüentemente cartas em cascata, que apresentam uma forma idêntica. Elas parecem então fruto de uma estratégia voluntária de pressão dos representantes sobre a Direção Departamental do Equipamento.

As estratégias empregadas nesse tipo de carta são muito diversas. Elas não apresentam em geral a situação como intolerável, mas como lamentável, a títulos diversos, e como causando um prejuízo irreparável. Sem agressividade, elas invocam *o caráter já*

*desfavorecido da comunidade*, o fato de que a placa estava presente antes da modificação e que nenhuma razão pode motivar sua ausência (porque a comunidade está evidentemente sempre presente). Os usuários da estrada são muito frequentemente mobilizados para apoiar o pedido: o defeito da sinalização tende a desorientá-los, acontecendo de eles se perderem. Ao lado dessas cartas de reclamação vindas de representantes, encontramos as cartas dos usuários. A forma típica dessas cartas é a seguinte: o usuário conta como, estando em tal lugar, ele foi “desorientado” por uma sinalização. As outras cartas são o caso de empresas ou de instituições que negociam a presença de placas de sinalização de seu centro de atividade. A negociação é quase sempre longa e difícil. Ela é quase sempre conflitual, com relação à complexidade da regulamentação em vigor e à importância dos investimentos econômicos subjacentes, e dá lugar a dossiês importantes.

#### *A resposta da administração*

No que concerne às cartas de representantes eleitos ou às dos usuários, a resposta da administração situa-se num registro técnico. Ela dá uma continuidade favorável, ou ao contrário rejeita a solicitação e limita-se a dar a razão da decisão em algumas linhas: *As disposições adotadas resultam de um esquema diretor nacional [...] (90-S-3)*. Referência é frequentemente feita à necessidade de se conformar às orientações de um estudo do conjunto da sinalização das estradas consideradas e, mais geralmente, da necessidade de tratar os problemas particulares em referência a uma coerência global visada.

Os princípios gerais da sinalização rodoviária são frequentemente evocados. Tomemos o exemplo seguinte de um usuário que escreve:

*Eu viajo com uma carta da France Michelin de 1/100.000 e alguma noção de geografia. Quando em uma via expressa eu tenho a escolha entre Saint-Malo e Caen e que eu quero ir a Coutances (isto é, direção Mont Saint-Michel, Avranches ou Saint-Lô), isso provoca uma indecisão (90-S-5).*

A administração responde:

*O dispositivo adotado está conforme as regras que se aplicam à sinalização de demarcação e que prevê principalmente a limitação do número de menções sobre as placas, medida necessária para permitir a legibilidade das informações destinadas aos usuários. Estes são assim guiados pela sinalização verde de longa*

*distância. No caso presente, trata-se da direção de Caen que está sinalizada a partir do desvio norte-oeste (90-S-5).*

O problema deste usuário, e da maioria dos outros, é justamente que a sinalização de longa distância constitui uma forma de orientação que lhes causa problema. A única resposta adequada seria, pois, de lhe indicar a necessidade de mudar seus hábitos de identificação espacial e de integrar uma outra forma de orientação de direção. Certas respostas apresentam-se, com relação a isto, como atos de fé: a um prefeito que explica os problemas persistentes que a sinalização coloca para os usuários da estrada, em termos de lugarejo mais que em termos de cidade, é respondido que estamos *persuadidos de que os usuários da estrada se adaptaram rapidamente a esta nova sinalização (90-S-9).*

#### A “mediação”: o bom uso da “mistura”

Os dossiês “mediadores”, que provêm do Conselho Geral das Pontes e Calçadas, interessam particularmente à nossa análise de cartas de reclamação porque eles possuem uma particularidade: a reclamação não é apresentada pelo próprio queixoso, mas é retomada, reelaborada, de alguma forma já reinterpretada, pelos serviços de mediação. Estamos diante de um reclamante *invisível*. Só é pois apresentada a correspondência entre atores qualificados por suas funções, numa troca cujas regras são internas ao sistema administrativo e na qual a função do queixoso representado se encontra ao mesmo tempo dentro e fora desta “intriga”.

##### *O pós-golpe*

Tratam-se sempre de “casos” nos quais o mediador aparece como o último recurso depois que todas as escalas das instâncias administrativas ou legais tenham sido esgotadas. O processo é presumido concluído e o usuário que faz apelo à mediação se apresenta como vítima de um conjunto de circunstâncias, de dispositivos legais, enfim de um dispositivo estruturado que, de qualquer forma, “joga” contra ele. É nisso que este *corpus* difere dos dois outros que examinamos. As cartas de partida que retomam a carta de reclamação não se apresentam jamais como de reações ante um acontecimento pontual (cf. certas cartas RATP), mas como a reabertura de um diálogo mal acabado a

fim de re-centrar a tentativa sobre os inconvenientes ou os prejuízos sofridos pelo usuário, assumindo, na medida do possível, seu ponto de vista.

### Os atores

As modalidades de consideração da reclamação são específicas e os atores do processo possuem logo de início um estatuto social que indica suas respectivas competências.

#### *O mediador*

Ele é “único”, o cidadão raro encarregado de receber

*[...] as reclamações individuais de pessoas físicas [...] concernente ao funcionamento das administrações do Estado, das coletividades públicas territoriais, dos estabelecimentos públicos e de qualquer outro organismo investido de uma missão de serviço público* (Lei nº 73-6 de 3 de janeiro de 1973).

Sua função foi criada fora das normas que regem o sistema legal francês, e isso deu lugar a dois debates parlamentares, em 1973 e em 1976, que mostram bem os ajustes necessários à introdução de uma instituição estabelecida sobre os critérios de ordem moral, ética. Parece-nos importante assinalar o caráter “acima do conflito” destas tomadas de posição que consideram um *único princípio*: a equidade. Esse princípio não é levado em conta pelo sistema legal francês, que se baseia nos direitos e deveres dos cidadãos, ou é devido aos problemas colocados pelo ajuste entre os dois princípios que a função de mediador é introduzida no serviço público.

De um ponto de vista lingüístico, o fato de começar todas essas intervenções por marcas explícitas e repetidas da primeira pessoa: *Chamou-me a atenção a reclamação formulada por M. X., domiciliado [...], que um desacordo opõe a vossos serviços*; e as cartas de chamada de atenção por: *Pela carta do [...], eu vos submeti à apreciação [...]. Como minha carta permanece sem resposta até hoje, eu vos seria grato [...]*, fazem do mediador – e de seus serviços – um indivíduo “pessoalmente” envolvido pela reclamação. Essa insistência do pronome singular é estranha às correspondências de ordem administrativa. Aqui não se trata de se abrigar “atrás” de um regulamento, mas de solicitar as explicações, as razões, assumindo a responsabilidade da questão.

### *O representante do queixoso*

A institucionalização da função de mediador implica, também, uma simetria entre os atores? Como o mediador é submetido à apreciação de um assunto? Poderíamos supor que a individualização da função provocaria também um recurso direto do queixoso, ou ele não é nada: *A reclamação é endereçada a um deputado ou a um senador. Este a transmite a um mediador da República se ela lhe parece entrar na sua competência e merecer sua intervenção* (Lei nº 73-6 de 3 de janeiro de 1973, artigo 6). A função intermediária do representante coloca o procedimento na ordem do não-individual porque o cidadão é tomado a cargo por seu representante local. Isto produz filtros sucessivos na aceitação da reclamação, garantindo de alguma forma a legitimidade da tentativa empreendida. O representante, ele também, escreve na primeira pessoa, estabelecendo assim um diálogo “igualitário” entre ele e o mediador.

### *Os especialistas da administração*

Chamados como especialistas frequentemente desde a reclamação inicial, eles tiveram que dar uma opinião, que foi algumas vezes seguida de uma decisão colocada em questão pelo recurso ao mediador. Neste sentido, eles estão diretamente envolvidos, tanto pelo seu próprio parecer quanto pelo novo apelo. Eles podem assim estar indiretamente envolvidos na medida em que eles têm que dar uma opinião, podendo contestar a opinião de um colega. Eles se encontram *no interior* do sistema administrativo e, neste sentido, eles são de uma certa forma juiz e parte. Certos dossiês constituem verdadeiras redes de informações tanto para o uso do mediador e de seus serviços quanto para o de seu correspondente em cada administração envolvida.

### **Da carta de reclamação à... carta de reclamação**

Trata-se em primeiro lugar de uma “troca de registro” sinalizada pelo procedimento de tomada de responsabilidade pelo próprio mediador. “Colocar-se no lugar”, retomar, reformulando, o texto da reclamação, introduz desde o primeiro “ato” uma distância para com a reclamação que instaura um estilo descritivo próximo do discurso relatado.

Nós encontramos – caso excepcional – num dossiê, a carta do queixoso e a carta do mediador:

Queixoso: *Veja, Senhor mediador, os fatos que motivam minha solicitação junto a vós. Em 1987, munido de exames (bacharelado série C) e de atestados necessários (anos escolares de matemáticas superiores e especializadas), eu me apresento e consigo o concurso de entrada [...].*

Mediador: *Senhor ministro, minha atenção foi chamada sobre a situação de M. X., permanecendo [...]. M. X. me submeteu a apreciação de um litígio que o opõe a vossa administração. Em 1987, ele faz e consegue o concurso de [...].*

O deslocamento entre o relatório na primeira pessoa do queixoso e este, reformulado pelo mediador, que elimina os detalhes não pertinentes para o assunto, como os exames precedentes conseguidos pelo queixoso, adianta para auxiliar sua argumentação, dando uma percepção do método empregado. Re-centra-se a fim de melhor direcionar a questão. Nós supomos que esta prática seja habitual, ela é a marca da função, que assegura assim uma tomada de responsabilidade (pelo emprego do pronome na primeira pessoa) e um distanciamento na estrutura do relato que se deseja restrito ao relato dos fatos. O mediador obriga também os “especialistas” a refazerem eles também sua conduta. Esta segunda carta de reclamação coloca, por outro lado, o mediador como um “queixoso”, mas um “queixoso” que possui a autoridade consentida de pôr em ação um sistema de verificação e ajuste.

### **A rede ou o chamado aos especialistas**

A solicitação do mediador para reavaliar a carta de reclamação a partir de sua própria reformulação desencadeia novas investigações e, sobretudo, um emaranhado de respostas que visam:

- a explicitar a posição dos serviços administrativos no assunto em questão, ajuntando, se necessário, novas informações;

- a mudar algumas vezes o tom. Com efeito, esta correspondência interna, e destinada a um interlocutor ele também interno à administração, é mais aberta, mais livre que a RA. Nós tínhamos realçado este mesmo deslocamento entre interior/exterior em certos relatórios de investigação feitos pelos serviços da RATP. São informações brutas que admitem freqüentemente o erro e que são destinadas a ser retrabalhadas. Constitui-se assim uma verdadeira rede feita de relatórios formais e notas informais. Estas últimas

nos permitem apreciar o peso das argumentações cruzadas, as solicitações de detalhes, a eventual “falha” que permite ao mediador intervir.

### De alguns casos

A análise de alguns dossiês nos permitirá demonstrar o funcionamento das redes assim constituídas. Tentaremos separar os aspectos argumentativos e suas marcas lingüísticas, que mostram como se faz o trabalho da mediação quando ela intervém no próprio nível de argumentação da administração.

Entre os 14 dossiês colocados à nossa disposição, escolhemos três que têm a particularidade de ilustrar um “percurso” administrativo que oferece ao mediador a possibilidade de acionar, por ajustes discursivos e argumentos que respondem a cada momento à solicitação administrativa, sua função de conciliador em nome de uma certa idéia do razoável. Ela não é nada mais que o princípio de equidade em nome do qual ele se pronuncia.

#### *O veículo travestido, ou da importância das portas traseiras*

Trata-se da solicitação de anulação fundada sobre a *utilização* de um veículo de maneira não prevista por sua “forma” inicial: cabine transformada em caminhonete conservando os mecanismos de fechamento das portas traseiras. Objetivo: instalar *uma aparelhagem única na França, de tecnologia de ponta em matéria de detecção, necessitando [...] o desbloqueio permanente das portas traseiras* (carta do mediador). É pois um caso particular, uma necessidade ligada a uma empresa de serviço público que se *destina à localização de falhas de cabos aquecedores camuflados em solos de concreto* (*idem*).

Nosso interesse é sobre a maneira como se constrói a resposta administrativa e os critérios utilizados: eles são regularmente aplicados em todos os casos, dando-nos uma descrição geral e ilustrando nosso dossiê.

1) Chamada ao procedimento adotado pela resposta: *Seria conveniente que os projetos de resposta fossem apresentados sob a forma de uma ficha que inclua no título os nomes dos reclamantes (com menção de sua cidade de residência) e eventualmente do parlamentar, assim como do nº do dossiê*, [redigido em estilo impessoal] (nota do

correspondente do mediador – somos nós que sublinhamos).

2) Ficha que resuma o problema e forneça os elementos da resposta. Neste caso preciso, a questão é de classificação de veículos, que acarreta uma questão fiscal (diferença de TVA<sup>11</sup>: 18,7% em lugar de 25% sobre os carros). O critério de classificação é *formal*: 4 portas de origem.

3) Notas explicativas, manuscritas e internas, destinadas a explicar a ficha: cf.: *O Ministério do Equipamento e o Senhor só podem aplicar “estupidamente” a regulamentação de finanças. Este é um assunto de TVA. Eu preparei a resposta sob a forma de carta pessoal. Eu espero que eu tenha traduzido corretamente o assunto* (na redação da ficha).

4) Carta de resposta administrativa ao mediador: a ficha encontra-se quase totalmente inserida na resposta, que é a do gabinete do ministro. Nela se acrescenta portanto a forma pessoal: *vocês me comunicaram (...) após um novo exame do dossiê, eu confirmo que o ministério não está à altura de dar acordo à derrogação solicitada. Aqui segue a transcrição da ficha, que contém a argumentação em si: porque se trata de TVA, isto concerne ao Ministério da Economia e de Finanças!*

Desta resposta regulamentar, e ao lado do problema posto, que era o da *utilização não prevista* mas conforme as regras de segurança, o que concluir? Talvez a recusa da derrogação foi por uma razão não discutida e nem mencionada nesse caso, em proveito da aplicação das regras.

A resposta administrativa muda o registro da carta de reclamação, ela responde ao mesmo tempo sobre o que não está em questão e sobre o que não concerne. De fato, a direção de segurança e da circulação rodoviária responde *como se* ela fosse dependente das Finanças.

#### *Uma demolição a evitar*

O assunto em si apóia-se na comédia: deliberação em 1981, de uma licença de construir, declarada ilegal posteriormente, seguindo-se julgamento e apelo que conclui pela demolição da expansão da casa. Ora, entretanto, o POS<sup>12</sup> é modificado, e então os

<sup>11</sup> N.T.: TVA: Taxa sobre Valor Agregado.

<sup>12</sup> N.T.: POS: Plano de Ocupação do Solo.



queixosos poderiam obter “*uma permissão de construir regularmente*” (carta do mediador). Nós não resistimos em continuar a citação: *Nestas condições, seria, a meu ver, particularmente absurdo chegar à [...] demolição da construção em causa.* Mas como há prejuízo, a argumentação muito sutil do mediador baseia-se nos cálculos dos gastos: é mais barato indenizar tomando em conta as somas acordadas entre o reclamante e seus vizinhos que demolir e pagar as obrigações.

#### Trajetória da resposta administrativa

Este dossiê é interessante por mais de uma razão, porque ele contém as intervenções exteriores de nível muito alto no Estado. É pois constituído de repostas às intervenções exteriores e da resposta aos interesses. Esta última contém uma proposta de indenização, que não coincide com os cálculos feitos pela mediadora, mas que se ajustaria aos prejuízos imputáveis ao Estado. Cálculo que contém também as justificativas para “perturbações nas condições de existência”, perturbações avaliadas em 50.000 francos. Trata-se, de fato, da quantificação de uma qualificação que ignoramos sobre quais critérios foi feita! Essa carta acompanha a resposta-dossiê endereçada ao mediador, funcionando como resposta.

Notemos aqui a importância das cartas *incidentes*: o dossiê do mediador encontra-se reforçado pelo interesse alcançado sobre este assunto pelos altos personagens. Segue-se uma resposta abrandada que só satisfaz parcialmente aos queixosos. Ela joga sobre a compensação material e deixa de lado o problema posto:

- incoerência das decisões tomadas;
- não-resposta à questão do bom senso posta pelo mediador. A justificativa de cálculo das indenizações é global e avaliativa.

#### *História de calcário argiloso*

Encontramos nesse dossiê o problema de uma decisão administrativa tomada – a concessão de uma permissão para construir–, mesmo existindo um impedimento importante: um subsolo fragilizado após um longo tempo utilizado como um depósito de calcário e sobre o qual construíram uma casa que pode afundar.

### Os fatos

Eles remontam ao final do século XIX, e a investigação da mediação apresenta as peças: dois processos verbais do Serviço de Minas, um de 1898 e o outro de 1928, concluindo pela fragilidade dos lugares e solicitando o abandono parcial da extração do calcário. A investigação administrativa atual:

- não encontra as peças;
- só parte de 1969, data da compra dos terrenos pelo atual proprietário, que se encontra na situação de ter que abandonar sua casa.

Houve um erro, irresponsabilidade, esquecimento “histórico” dos responsáveis locais? A resposta administrativa ao mediador, que contém a ficha estabelecida pelos serviços, começa pelo argumento temporal:

- que a pedreira está abandonada desde *mais de quarenta anos* e que *os problemas apareceram uns vinte anos depois* da concessão de permissão para construir em 1969;
- *o vendedor também não mencionou a existência da pedreira... o prefeito que tem “memória” do que se passou na comunidade, emitiu [...] uma opinião favorável sem observação;*

- *a recusa da autorização para construir, pela Direção Departamental do Equipamento, teria sido declarada ilegal.* Remete-se então a outros serviços, a fim de um não-receber que se acompanha entretanto de uma sugestão, embora tendo já sido seguida de recusa pelo Ministério do Interior: a de comparar este fato a uma catástrofe natural: *Num tal assunto de [perturbação sem delito] este procedimento deveria ser o único a regular o caso de M. X. na [equidade]* (nós que sublinhamos). Aqui estamos nós, como no primeiro caso, remetidos a uma instância administrativa diferente, o que promete prolongar este pequeno joguinho por muito tempo.

### Do usuário ao cidadão...

Esses três casos, cada um extremamente diferente do outro, contêm entretanto esta mudança de registro com relação à carta de reclamação – aqui a do mediador agindo em nome do princípio de equidade e no lugar do reclamante, de que falamos a propósito de outros *corpuses*. A resposta administrativa finge, busca, encontra, enfim, as soluções intermediárias que atendendo, parecendo satisfazer à solicitação do mediador, só a

satisfaz parcialmente. *Perder a compostura*, consentindo, em nome de um princípio não-administrativo, em rever, em modificar, em encontrar finalmente atalhos para chegar a satisfazer um usuário, entra dificilmente nos hábitos. Neste sentido, os dados da mediação que estudamos possuem características muito parecidas com as de certos dossiês RATP.

Ora, agir em segunda instância contém no entanto vantagens para o mediador. Ele mesmo busca – e encontra – os procedimentos relativamente não habituais, à margem do que cai sob o “sentido administrativo” permitindo-lhe assim pleitear seu dossiê. A mescla, a sagacidade, está aqui em dupla distensão; ela supõe o emprego competente das regras administrativas e uma forte dose de habilidade, de astúcia, onde não está excluído o jogo do gato e do rato.

Para a análise dos procedimentos, das argumentações, das retóricas, pudemos acompanhar um sistema de trocas em vários turnos. Da substituição do queixoso pelo mediador, à rede de cartas, de notas e de observações que constituem a investigação administrativa desencadeada pela mediação, até a sua última resposta ao reclamante, qual é a imagem que se destaca do usuário?

A dificuldade em escolher entre “queixoso” ou “reclamante” de uma parte e, de outra parte, em perceber se se trata de um “usuário” vítima de um mal funcionamento ou de um cidadão lesado nos seus direitos – de propriedade por exemplo – cristaliza-se claramente nesses dossiês. Pareceria, pela invenção mesma do sistema de mediação, que nos encontramos ante um dilema relativo mais ao social que ao direito. Em “direito” certos casos julgados são indiscutíveis, eles envolvem o cidadão obrigado a reconhecer e a adaptar regras e leis. Mas, e quanto à “equidade”? É que o conceito moral não está aí para mostrar que, além dos direitos e dos deveres, um cidadão numa situação dada pode encontrar-se em conflito com a aplicação de uma decisão da justiça [o caso da demolição é exemplar: o tempo jogando a contracorrente] que provoca uma disfunção, e a noção mesma de “falta” desaparece.

Neste sentido esses dossiês nos pareceram importantes para nosso propósito geral: O que é uma carta de reclamação cujo autor é apagado, atenuado, depois “retomado” por uma instância institucional? O que é um “usuário” neste caso? O que é este jogo com o direito que faz “direito” a solicitações formuladas segundo um princípio que lhe é alógeno, a equidade?

Finalmente, o que é a equidade? *Le Robert* a define assim: (1262: *aequitas, égalité*).  
1) *Noção da justiça natural na apreciação do que é devido a cada um: virtude que consiste em regular sua conduta sobre um sentimento natural do justo e do injusto.* 2) *Concepção de uma justiça que não é inspirada pelas regras do direito em vigor oposto a direito positivo, lei.*

Damos, com *Le Robert*, a palavra a Victor Hugo: *O que há acima da justiça? – A equidade.*

É surpreendente que tenha sido preciso convocar uma instância fora do sistema para a gestão de problemas humanos e sociais postos pela aplicação mecânica de regras e de procedimentos. Nisso, as interações estudadas nos dossiês permitem colocar que um dispositivo de ajuste e de conciliação seja necessário entre usuários-cidadãos e administrações.

### Conclusão

Os elementos percebidos neste estudo são só os índices que testemunham uma *dificuldade intrínseca* das respostas administrativas a cartas que não têm nenhum profissionalismo, que colocam o destinatário ante a rotina (e são sempre as mesmas queixas que retornam) mas também a singularidade (cada história é personalizada), e aqui também num quadro onde fortes restrições pesam sobre sua resposta. As cartas do *corpus* Direção Departamental do Equipamento indicam que é possível responder com a maior proximidade das preocupações, mesmo se os temas abordados parecem rotineiros. Quanto aos dossiês da mediação, eles mostraram que podemos entretanto jogar com essas restrições.

O caráter central da mudança de registro ilocutório foi mostrado, no caso do *corpus* RATP e do *corpus* Direção Departamental do Equipamento, mesmo se, no caso deste último, a preocupação de um tratamento eficaz dos problemas conduz a um deslocamento menos forte. Este último *corpus* apresenta também interesse em mostrar a função de uma instância mediadora na gestão das relações entre os reclamantes e a administração, o que confirma o exame do *corpus* de mediação. Este último mostra que é possível introduzir flexibilidade e “jogo” no sistema administrativo graças à introdução de um princípio de equidade, princípio não-legal que permite introduzir a mediação.

Observaremos, enfim, que o recurso ao formulário da RATP, que tem sem dúvida melhorado a rapidez da resposta, que economiza um tempo precioso, tem também tornado mais pífida a questão da “personalização” da correspondência. Porque o seu uso parece obedecer a uma filosofia que consiste em acrescentar alguns ingredientes particulares a temas recorrentes, ou ainda algumas marcas pessoais a uma transmissão de informação. Isto fazendo, esta prática negligencia um outro aspecto da linguagem, que diz menos respeito ao tema que à sua dimensão de ação e de significação, e onde a personalidade de uma carta não é (que pena?) redutível a elementos discretos – o formulário-padrão funciona, neste sentido, como jogo de mecânica, cujo princípio de construção obedece freqüentemente a uma lógica de montagem artificial –, mas constrói-se através do conjunto do *projeto epistolar*.

Tradução: Clarinda Rodrigues Lucas  
e Maria de Lourdes Moutinho Pataca

#### Résumé

La réponse administrative se place au centre de l'analyse, comme “lecture/réponse” à la lettre de réclamation; comme une émanation du modèle administratif situé à l'intérieur d'un réseau de réponses possibles; comme un indicateur potentiel des possibilités de réponses non prévues par l'administration. La question que les auteurs se posent est la suivante: quelles sont les propriétés générales d'une réponse faite par l'administration à une lettre de réclamation d'un usager? Quelle que soit la diversité des réponses, liée à la variété des lettres de réclamations elles-mêmes, qu'est-ce qui caractérise une réponse administrative? L'étude porte sur trois types de données correspondant à des situations administratives différentes et où se présentent des modèles divers de la relation entre usager et service public. Le *corpus* RATP est constitué de 120 dossiers provenant du bureau des réclamations de la direction du réseau ferré; le *corpus* médiation est composé de 14 dossiers relevant de procédures concernant le ministère de l'Équipement, du Logement, des Transports et de la Mer. L'unité d'analyse n'est pas la lettre de réclamation mais le *couple lettre-réponse*, ce qui permet de repérer les variations formelles que les auteurs cherchent, à l'intérieur du modèle général décrit en termes de changement du registre illocutoire opéré par la réponse administrative.

#### BIBLIOGRAFIA

Basso K. H. (1974) “The Ethnography of Writing”, em R. Bauman & J. Sherzer (orgs.) *Explorations in the Ethnography of Speaking*, pp. 425-432.

Rua, Campinas, 5: 63-108, 1999

- Frankel B. (1992) *La signature*. Paris, Gallimard.
- Fornel M. de ( 1991) “Le dépôt de plainte dans un commissariat”, *Actes du Colloque: A quoi servent les usagers*, Plan-urbain, RATP.
- Goody J. (1987) *The Interface Between the Written and the Oral*. Cambridge, CU Press, trad. franç., *La raison graphique*. Paris, Éditions de Minuit.
- Lafont R. (org.). (1984) *Anthropologie de l'écriture*. Paris, CCI, Centre Georges Pompidou.
- Lagatte P. (1992) *Le principe d' équité*. P. 107.
- Quéré H. (1992) “D'une lettre l'autre: figures de l'epistolaire”, em *Intermittences du sens, formes sémiotiques*. Paris, PUF.
- Sayad A. (1985) “Du message oral au message sur cassette: la communication avec l'absent”, *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 59.
- Trépos J. Y. (1991) “Contraintes et coûts d'investissement dans les réclamations écrites”, *Revue Française de Sociologie*, XXXII, pp. 103-127.