

Maria das Graças Dias Pereira
mgdpereira@terra.com.br

Cinara Monteiro Cortez
cinaracortez@hotmail.com

Narrativas como práticas de agentes comunitárias: a fala ‘no’ e ‘sobre’ o trabalho em uma reunião sobre o tratamento da tuberculose

Narratives as community workers’ practices: The talk ‘at’ and ‘about’ work at a meeting about tuberculosis treatment

RESUMO – O estudo focaliza narrativas que emergem como fala ‘sobre’ e ‘no’ trabalho e apontam para o contexto das práticas profissionais de agentes comunitárias bem como para orientações do Diretor do Instituto sobre ‘como fazer o trabalho’, em uma reunião de trabalho do Instituto Vila Rosário, no tratamento da tuberculose. A pesquisa é de natureza qualitativa, no âmbito da análise da narrativa como práticas, de cunho interacional e sequencial, em interface com a abordagem de enquadres interacionais. Os dados para análise, gravados em áudio e transcritos mediante convenções da Análise da Conversa, são segmentos de uma reunião realizada no Instituto em 2009. A análise dos dados indica que a fala ‘sobre’ e ‘no’ trabalho é acionada pelas agentes comunitárias de saúde, através das narrativas, que representam uma forma indireta de se posicionarem a respeito do próprio trabalho, no curso da reunião. As narrativas ilustram, exemplificam e evidenciam a concepção de trabalho das agentes, em diferentes enquadres. Do ponto de vista do Diretor do Instituto, temos a percepção do espaço interacional e social da reunião como um lugar para dar orientações sobre o trabalho das agentes de saúde e estabelecer planos para o Instituto. No entanto, através das narrativas em ação, as agentes negociam a tensão na ordem interacional e institucional, trazendo um repertório de ações, atitudes, posicionamentos, procedimentos, mostrando seu entendimento de como se posicionar e agir na realização do seu trabalho cotidiano junto aos moradores de Vila Rosário, no tratamento da tuberculose.

Palavras-chave: análise da narrativa, sociolinguística interacional, agentes de saúde, tuberculose

ABSTRACT – The study focuses on narratives which emerge as talk ‘about’ and ‘at’ work and points to the context of the community health workers’ professional practices as well as the Institute Director’s orientations on ‘how to do the job’, during a work meeting on tuberculosis treatment at Vila Rosário Institute. The research approach is qualitative, in the scope of narrative analysis as practice, of interactional and sequential kind, in interface with the interactional frames analysis approach. The analysis of the data, recorded in audio and transcribed according to Conversation Analysis conventions, are segments of a work meeting held at the Institute in 2009. The analysis indicates that the talk ‘about’ and ‘at’ work is activated by the community workers through narratives which represent an indirect way of positioning themselves about their own work during the meeting. The narratives illustrate, exemplify and substantiate the community workers’ conceptions about work in different frames. From the Director’s point of view, there is the perception of the interactional and social site of the meeting as a moment to give directions about the community workers’ work and to establish future plans for the Institute. However, through narratives in action, the community workers negotiate the tension over the interactional and institutional order, evoking a repertoire of actions, attitudes, positioning, procedures, and displaying the way they understand how to position themselves and act on their daily duties along with Vila Rosário residents during the tuberculosis treatment.

Key words: narrative analysis, interactional sociolinguistics, community health workers, tuberculosis

Introdução

No âmbito da linguagem, uma concepção de prática importante para os estudos do discurso vem de Bourdieu, para quem a linguagem, concebida como uma *práxis*, “é feita para dizer, para o uso de estratégias investidas de todas as funções possíveis e não somente as de comunicação” (1977, p. 646, tradução nossa). No lugar de relações de comunicação, o autor indica as relações de poder simbólico, com o valor e o poder da fala

(ver também Osterman, 2006, p. 39). Bourdieu (1977, p. 647, 650) propõe uma teoria da produção linguística, em que a prática social está imersa em situações e no grupo social, com legitimações de quem tem a autoridade de falar e de comandar a atenção (ver também Bucholtz e Hall, 2003, p. 377).

Entendemos que práticas envolvem “modos de fazer coisas, modos de falar, crenças, relações de poder (Eckert e MacConnell-Ginet, 2010, p. 102), e se constituem a partir da interação entre participantes em eventos

comunicativos (Holmes e Meyerhof, 1999, p. 175). Neste estudo, focalizamos narrativas como práticas (discursivas, profissionais, sociais), que emergem como fala ‘no’ e ‘sobre’ o trabalho (Faïta, 2002, p. 50-53; Nouroudine, 2002, p. 18-28) e apontam para o contexto do trabalho de agentes comunitárias bem como para orientações sobre o trabalho, feitas pelo diretor do Instituto, no contexto de reuniões de trabalho do Instituto Vila Rosário (Duque de Caxias – Rio de Janeiro)¹.

A pesquisa sobre narrativas no contexto do trabalho, em estudos recentes, vem propondo uma mudança de perspectiva, no sentido de tratar a narrativa como prática na interação social, mais do que como texto, enquanto estrutura de textualização (Sarangi, 2008, p. 271; De Fina e Georgakopoulou, 2008, p. 275). Neste sentido, o foco direciona-se à co-construção da narrativa pelos participantes e à percepção da função contextual. As narrativas, como parte das práticas cotidianas de trabalho nas instituições, assumem diferentes funções, seja como forma de realizar o trabalho diário por seus membros, ou de desempenhar um dado papel na reprodução da própria instituição, em suas estruturas de poder, na criação de identidades institucionais e de seus membros (Linde, 2001, p. 518).

A presente pesquisa traz indagações em relação às narrativas enquanto relatos sobre o trabalho diário e da fala ‘no e sobre’ trabalho por seus membros, na medida em que as narrativas são trazidas à reunião pelas agentes. Traz também indagações sobre o papel que as narrativas desempenham na reprodução da própria instituição, em suas estruturas de poder, na fala ‘no’ trabalho, na interação entre o diretor e as agentes.

Os objetivos do estudo consistem: (i) em mostrar, a partir da relação de co-construção na fala ‘sobre’ e ‘no’ trabalho e do acionamento de narrativas, como as participações das agentes comunitárias e do diretor do Instituto Vila Rosário apontam para posturas diferenciadas sobre o trabalho; (ii) em discutir valores e responsabilidades dos participantes, na tensão entre os enquadres, que se instauram na interação, na co-construção entre os participantes.

A abordagem teórico-metodológica insere-se assim no âmbito da análise de narrativas como práticas, no contexto do trabalho, em uma perspectiva interacional (De Fina e Georgakopoulou, 2008), de natureza sequencial e colaborativa (Norrick, 2000, 2005), incorporando elementos do modelo laboviano com foco na textualização (Labov e Waletzky, 1997 [1967]; Labov, 1972). O tratamento dado às narrativas conjuga-se à análise de enquadres e alinhamentos (Goffman, 1974, 1998 [1981]), para mostrarmos o dinamismo e a não linearidade das interações.

Perspectiva teórico-metodológica de análise da narrativa: da narrativa como texto à narrativa como prática

A chamada ‘virada’ da narrativa ocorre em uma mudança de paradigma científico pós-positivista, com o refinamento de metodologias interpretativas nas ciências humanas. O ponto de partida é a descoberta, principalmente nos anos 80, de que a narrativa, seja oral ou escrita, constitui uma estrutura linguística, social, cultural e filosófica na busca de entendimento do ser humano e das condições de sua existência. O que emerge e se constrói no contexto das narrativas nos ajuda a entender e a criar os significados interpretativos na vida cotidiana (Brockmeier e Harré, 2001, p. 39-40; Pereira, 2009a, p. 553).

A mudança mais recente, em estudos sobre a análise da narrativa, consiste em se voltar para uma abordagem da narrativa como prática, com funções na interação social, em diferentes contextos de emergência (De Fina e Georgakopoulou, 2008, p. 275; Bercelli *et al.*, 2008, p. 284), revendo o enfoque dado à narrativa, primordialmente como texto, a partir de critérios de textualização previamente definidos (Labov e Waletzky, 1997 [1967]; Labov, 1972).

A noção de contexto, nesta perspectiva, é importante, em sua relação com as situações interacionais e as práticas discursivas e sociais. A ênfase se dá não apenas nos aspectos de contextualização da narrativa, mas em como a narrativa é moldada e também molda processos socioculturais mais amplos, assim como os situacionais, com relações entre a ordem micro e macro. Neste sentido, o contexto não é estático, como um ‘quadro’ circundante, mas sim dinâmico, com processos múltiplos que se entrecruzam, alimentando a fala-em-interação (De Fina, 2008, p. 421-422; De Fina e Georgakopoulou, 2008, p. 275-276).

(i) Narrativas labovianas

Neste estudo, adotamos uma visão crítica do modelo de narrativas labovianas, assim como Bastos (2008, p. 77), integrada a uma abordagem de construção das narrativas na ordem interacional (De Fina e Georgakopoulou, 2008), de natureza sequencial e colaborativa (Norrick, 2000, 2005).

Serão importantes os componentes da narrativa (Labov, 1972; Labov e Waletzky, 1997 [1967]), como norteadores da análise das estruturas narrativas. Concordamos, no entanto, com Ochs e Capps (2001) que argumentam sobre a existência de diferentes tipos de narrativas, cujas estruturas não são tão fixas e podem ser

¹ O trabalho foi apresentado no III Colóquio Aled Brasil. Discurso e práticas sociais: um tributo a Luiz Antonio Marcuschi, na Universidade Federal de Pernambuco, Recife, PE, 13 a 15 de outubro de 2010, com o título ‘Narrativas como práticas de agentes comunitárias de saúde em reuniões de trabalho do Instituto Vila Rosário no tratamento da tuberculose’.

muito distintas umas das outras em termos de sua organização estrutural e suas características. Portanto, é possível encontrar narrativas que estejam mais próximas do modelo canônico e outras em que as estruturas sejam mais fluidas.

Os componentes estruturais da narrativa laboviana são: (i) resumo → geralmente inicia a narrativa e possui uma ou duas orações que apresentam aquilo que será contado; (ii) orientação → contextualiza a narrativa, isto é, introduz o tempo, o local, as pessoas e a situação; (iii) ação complicadora → refere-se à história em si, ao que se passou, consistindo em uma sequência temporal de enunciados, que remetem a eventos passados e é o único componente obrigatório na narrativa; (iv) resolução → finaliza a série de eventos da ação complicadora; (v) coda → sinaliza o fim da narrativa e é geralmente uma oração livre que contém “observações gerais ou mostram o efeito dos eventos sobre o narrador” (Labov, 1972, p. 365). A coda faz com que tanto o narrador quanto a audiência sejam trazidos de volta ao presente e pode também apresentar um conteúdo avaliativo; (vi) avaliação → a forma com que o narrador “indica o ponto da narrativa” (Labov, 1992, p. 366) pode acontecer em qualquer momento da narrativa. Labov (1972) comenta que os dispositivos de avaliação indicam a conexão com o ponto da narrativa, contribuindo, se realizada de forma efetiva, para que a resolução tenha mais impacto. Há dois tipos de avaliação: a avaliação encaixada, interna à narrativa, e a externa, com a suspensão temporária da ação narrativa.

(ii) Narrativas em uma perspectiva sequencial, interacional e colaborativa

O propósito de narrar, na perspectiva dos participantes, sob uma ótica sociológica, é de interesse da etnometodologia, corrente da sociologia americana que começa com os trabalhos do sociólogo Garfinkel e na qual está incluída a análise da conversa, fundada por Sacks em meados dos anos 60 (Sacks, 2007 [1984]; Coulon 1995, p. 7, 19, 72; Pereira, 2009a, p. 554).

O enfoque de narrar na vida cotidiana é desenvolvido nos estudos de Sacks (2007 [1984]), com foco no trabalho dos participantes no ato de contar e ouvir histórias na conversa cotidiana, que inclui assegurar o espaço interacional tanto do participante que vai contar a história quanto da atenção que se exige do interlocutor ratificado, nos turnos que se seguem (Garcez, 2001, p. 189-190; Pereira, 2009a, p. 554).

Para se realizar o trabalho narrativo, é necessário que haja uma solicitação de suspensão das trocas de turno durante uma conversa, de forma a assegurar um espaço mais longo requerido para a narrativa e a atenção dos participantes na interação. Para a conquista desse espaço, é preciso, segundo (Garcez, 2001, p. 193-199), que o narrador sinalize sua intenção em contar algo relevante

para os outros participantes e, para isso, o narrador utiliza, na abertura desse espaço, um prefácio. Não basta apenas garantir a posse da palavra em turnos mais longos, mas, também, assegurar a atenção dos ouvintes; nesse sentido, a cooperação e, muitas vezes, a co-construção narrativa (com interrupções para comentários, opiniões etc.) são sinais de que a narrativa está sendo ouvida com atenção.

Os estudos de Norrick (2000, 2005) incluem-se na abordagem de natureza interacional e sequencial. As narrativas emergem em atividades de co-construção, de contagem e recontagem de narrativas, inseridas na fala-em-interação. Norrick (2000, p. 1) propõe formas e funções da contagem de narrativas na conversa cotidiana e estabelece bases de uma micro-análise das estratégias dos narradores. Para o autor, em condições conversacionais apropriadas, participantes tornam-se contadores e ouvintes. O contador introduz a narrativa e assegura o interesse dos ouvintes, mantendo controle do piso conversacional e garantindo entendimento. Podem surgir comentários e interrupções dos ouvintes, as narrativas podem ser redirecionadas, o ponto da narrativa pode ser reformulado. A avaliação pode ser entendida pelos ouvintes que respondem apropriadamente e contam também suas próprias narrativas.

Em seu texto sobre histórias entrelaçadas, Norrick (2005, p. 107-108) trata, em especial, da contextualização e recontextualização de narrativas construídas de forma colaborativa, um caso especial de narração sequencial e de co-narração, quando os participantes já têm acesso a conhecimentos prévios do evento narrado e possibilitam a inclusão do ouvinte, estabelecendo experiências em comum.

(iii) Narrativas como práticas no contexto do trabalho

Os estudos de narrativas como práticas têm se voltado para o contexto do trabalho, em diferentes instituições sociais. Linde (2001) utiliza o termo instituição de forma ampla, para se referir a pesquisas em organizações formais, tais como companhia de seguro, prática na educação, nos contextos legais e da medicina. A autora propõe tanto o estudo de como a narrativa é usada na prática cotidiana do trabalho na instituição como o estudo de *performances* narrativas nas instituições, como forma de reproduzir ou ameaçar as estruturas de poder da instituição (Linde, 2001, p. 518-519). Em seu estudo posterior, Linde (2009, p. 1-14) se volta, sobretudo, para narrativas enquanto construção da memória da organização, e para a construção de identidades. Interessa-nos, em particular, para o presente estudo, o trabalho de Linde (2001), em relação ao uso da narrativa como prática cotidiana em instituições em atividades de trabalho.

Os tipos de narrativas assumem significância particular, com a natureza situada, em um dado contexto, exercendo funções, por exemplo, de justificar ações e

afirmativas, de expor concordâncias e discordâncias, de indexar identidades particulares (Sarangi, 2008, p. 271). As narrativas, que podem vir encaixadas em outras atividades discursivas, podem funcionar também como recursos na manutenção, desenvolvimento e distribuição do conhecimento profissional especializado e de práticas sociais e psicológicas, como em tomadas de decisão (Fasulo e Zuccheraglio, 2008, p. 352).

A pesquisa sobre narrativas como práticas no contexto de trabalho também tem se direcionado para a área de saúde. Ribeiro *et al.* (2001), em uma publicação com foco principal no âmbito da psiquiatria, trazem textos de vários autores (ver, por exemplo, Clark e Mishler, 2001; Passos, 2001; Ribeiro, 2001; Souza, 2001). Ribeiro *et al.* (2001) destacam as narrativas na clínica como “lugar problemático de investigação”, com narrativas do paciente e reconstruções dialógicas de prontuários médicos (p. 7). Pereira e Pereira (2005) também se dedicam ao estudo de narrativas no contexto da psiquiatria. Bastos (2008, p. 76) trata de narrativas produzidas em reuniões de um grupo interdisciplinar, na ordem da interação, com o objetivo de oferecer apoio a profissionais que lidam com crianças e adolescentes vítimas de violência. Em Starosky (2009), o estudo se volta para a relação entre uma criança surda e a fonoaudióloga, no contexto da terapia fonoaudiológica.

Enquadres interativos, alinhamentos interacionais e pistas de contextualização

Como destacamos anteriormente, junto à perspectiva de análise da narrativa na ordem interacional e sequencial, incluindo também o modelo laboviano como norteador da estrutura narrativa, é extremamente importante a análise de enquadres e alinhamentos, para mostrarmos a postura diferenciada dos participantes em relação ao evento interacional, e a não linearidade das interações.

A noção de enquadre diz respeito à interpretação que os participantes dão ao que está acontecendo em um determinado momento da interação (Bateson, 2002 [1972]; Goffman, 1974; Tannen e Wallat, 2002 [1987]). Para Goffman (1974, p. 10-11), “as definições de uma situação são construídas de acordo com princípios de organização que governam os eventos e de acordo com nosso envolvimento subjetivo nesses eventos”. O autor diz que as pessoas usam diferentes estratégias e estruturas para compreender os eventos interativos, mesmo quando estão envolvidas nele e o estão construindo. Os enquadres, portanto, emergem nas interações, verbais e não verbais, mas também são constituídos por elas.

Nos encontros face a face, os participantes propõem, mantêm, e mudam os enquadres durante toda a interação. São os enquadres que organizam o discurso, pois “o enquadre formula a metamensagem a partir da qual situamos o sentido implícito da mensagem enquanto ação” (Ribeiro e Garcez, 2002, p. 107). Ao assumir-

mos a posição de um participante em um dado evento, indagamos “de que maneira as pessoas entendem o que está sucedendo nesta interação?” e “como trabalham em termos cognitivos, sociais e interacionais para co-construir o discurso em andamento?” (Pereira e Ribeiro, 2002, p. 51-53). Podemos perceber o contexto de forma *micro* – captando mais especificamente as informações de natureza sócio-interacional que informam uma conversa –, ou de forma *macro* – refletindo sobre a visão sócio-histórica e institucional que ancora o discurso (Pereira e Ribeiro, 2002, p. 51).

Junto à noção de enquadre, Goffman (1998 [1981]) desenvolve também outro importante conceito para a análise da interação, o conceito de *footing*, procurando caracterizar o alinhamento, a postura dos participantes em uma dada situação interacional. As mudanças de alinhamento são assinaladas por traços linguísticos ou paralinguísticos.

“Uma mudança em “footing” implica uma mudança no alinhamento que assumimos para nós mesmos e os outros presentes expressa na forma como administramos a produção ou recepção de uma locução. Uma mudança em nosso “footing” é outra maneira de falar sobre a mudança em nosso enquadramento para eventos” (Goffman, 1998 [1981], p. 128).

Gumperz (1982), ao procurar estabelecer as bases para a inferência conversacional, no âmbito da sociolinguística interacional, apresenta contribuição extremamente relevante para a sinalização dos enquadres, introduzindo a noção de pistas de contextualização.

As pistas de contextualização, na definição de Gumperz, são quaisquer traços da forma linguística e/ou não-linguística (i.e., os gestos, postura, etc.) que contribuem para assinalar as pressuposições contextuais. O código, o dialeto e processos de mudança de estilo, fenômenos prosódicos, escolha entre opções sintáticas e lexicais, expressões formulaicas, aberturas conversacionais, estratégias de fechamento e sequenciação, podem todas ter funções de contextualização. Embora tais pistas veiculem informação, os significados são construídos no processo interativo (ver também Pereira e Basílio, 1993, p. 14-17).

Os conceitos de enquadre e de *footing* de Goffman são retomados por Tannen (1984, 1985, 1986), que procura aplicá-los à análise da conversação, ao estabelecer a importância da mensagem e metamensagem na interpretação do sentido na interação. Tannen coloca em questão como a noção dinâmica de “quadros” opera na linguagem, proporcionando um modelo interacional para os eventos de fala (cf. Tannen, 1984, p. 24).

Tannen e Wallat (2002 [1987], p. 189) propõem que, além dos enquadres, as pessoas utilizam ‘esquemas de conhecimento’ para compreender uma situação de interação. De acordo com as autoras, os esquemas de conhecimento referem-se “às expectativas dos participantes

acerca das pessoas, objetos, eventos e cenários no mundo”, e os enquadres situam-se na definição antropológica e sociológica, isto é, a definição do que está acontecendo em uma interação. Segundo as autoras, ambos os termos deveriam ser compreendidos como estruturas de expectativas.

Assim como os enquadres, os esquemas de conhecimento são dinâmicos, pois, como as situações podem mudar em uma interação, as expectativas sobre as pessoas e tudo o mais no mundo são revistas, por estarem sempre em relação às experiências que um indivíduo tem durante a vida. Os esquemas de conhecimento estão relacionados a processos cognitivos, que remetem a modelos de conhecimento anterior. As autoras salientam que “a única maneira de alguém compreender qualquer discurso é através do preenchimento de informações não preferidas, decorrente do conhecimento de experiências anteriores no mundo” (Tannen e Wallat, 2002 [1987], p. 190), isto é, para se compreender uma situação é necessário que a pessoa relate o que está acontecendo a experiências anteriores.

Procedimentos metodológicos da pesquisa

A pesquisa é de natureza qualitativa (Rice e Ezzy, 1999; Denzin e Lincoln, 2006 [2003]), com uma abordagem da análise da narrativa como práticas, de cunho interacional e sequencial, incorporando elementos do modelo laboviano (Labov e Waletzky, 1997 [1967]; Labov, 1972), em interface com a abordagem de enquadres interacionais (Goofman, 1974) e a Linguística Aplicada (Moita Lopes, 2006; Sarangi, 2006).

Em relação à Linguística Aplicada, Moita Lopes (2006) destaca o papel do pesquisador, cujo objetivo é de criar inteligibilidade. Sarangi (2006, p. 4-5) nos aponta os paradigmas da Linguística Aplicada, em que a atuação do pesquisador se dá como: (i) mediador; (ii) ‘solucionador de problemas’; (iii) educador; (iv) colaborador e co-construtor da pesquisa, em um modo consultivo e reflexivo. O estudo está inserido na modalidade (iv) de pesquisa, de acordo com Sarangi (2006), e estamos nos propondo a criar inteligibilidade na fala-em-interação em reuniões, em que são co-construídas a fala sobre o trabalho, com a co-construção de narrativas introduzidas pelas agentes.

A fase inicial da pesquisa, em junho e agosto de 2009, consistiu em reuniões com o Diretor do Instituto e os participantes do Grupo de Pesquisa Linguagem, Cultura e Trabalho na PUC-Rio, em que houve a apresentação, por parte do Diretor do Instituto, do programa utilizado pelo Instituto no cadastro de moradores atendidos no tratamento da tuberculose. Foram tratadas questões envolvendo as agentes comunitárias e a comunidade de Vila Rosário e foram também indicadas leituras de textos já desenvolvidos no âmbito do tratamento (Pereira, 2009b).

As atividades das participantes da pesquisa junto ao Instituto Vila Rosário, de forma mais estreita, foram feitas através de visitas à sede do Instituto em Duque de Caxias (RJ), local de atendimento dos moradores, durante as reuniões de trabalho do Instituto. A participação nas reuniões ocorreu no período de outubro a dezembro de 2009, com a presença das sete agentes de saúde, da coordenação do Instituto e de pesquisadoras da equipe da PUC-Rio.

Durante as reuniões, as agentes comunitárias sempre ilustravam a sua prática profissional cotidiana contando histórias relacionadas ao trabalho e à comunidade de Vila Rosário. É uma forma de dar concretude, de trazer as cenas que vivem no dia a dia (Tannen, 1989). É através destas cenas, no olhar das agentes comunitárias, que podemos falar, inicialmente, sobre as práticas discursivas, profissionais e sociais das agentes, entendendo que elas também estão em uma relação de pertencimento à comunidade (Pereira, 2009b).

As reuniões de trabalho observadas no Instituto tinham finalidades e objetivos fluidos. Durante as reuniões observadas, não houve menção aos participantes de pautas ou finalidades específicas para os encontros (com exceção da última reunião do ano de 2009 cujo objetivo foi a apresentação do novo programa gestor das atividades do Instituto e a festa de confraternização) e foram sempre iniciadas pelo diretor.

Quanto à estrutura comunicativa das reuniões, encontramos orientações sobre o trabalho, feitas pelo diretor, e narrativas introduzidas pelas agentes, que orientam as mudanças do enquadre macro “reunião de trabalho” para novos enquadres e reenquadres no decorrer das interações. Conversas e entrega de fichas de trabalho, em paralelo, foram também observadas após a abertura das reuniões.

É neste contexto que foram gerados os dados de análise do presente estudo, em um segmento de uma das reuniões, que foi realizada no dia 7 de outubro de 2009 e contou com a presença de todas as sete agentes de saúde, a secretária do Instituto (Carla), o diretor do Instituto (com o nome fictício de Flávio) e duas pesquisadoras da PUC-Rio (Cinara e Clarissa).

A reunião foi gravada em áudio. Houve dois momentos de gravação, pois a reunião foi interrompida pela presença de outros dois participantes. A primeira etapa de gravação contou com 16’:20” de gravação e a segunda, foco de nossa análise, contou com 1:16’:56” totais. A escolha dos segmentos de análise se deu em função da emergência das primeiras narrativas junto a orientações sobre o trabalho, dadas pelo diretor.

As transcrições foram feitas de acordo com convenções da análise da conversação (Atkinson e Heritage, 1984, p. ix-xvi) e da Análise do Discurso (Schiffrin, 1987, p. ix-x; Tannen, 1989, p. 202-203) (veja anexo). Nas transcrições, os nomes reais das agentes de saúde e da secretária do Instituto foram

mantidos, atendendo ao pedido das mesmas, assim como os nomes das pesquisadoras participantes. Todos os outros nomes são fictícios.

Contextualização da pesquisa e o papel das agentes comunitárias de saúde no Instituto Vila Rosário

O presente estudo está relacionado aos projetos de pesquisa da PUC-Rio “Vila Rosário: Práticas discursivas da comunidade e representação social na prevenção e educação no combate à tuberculose” (Coordenadora: Maria das Graças Dias Pereira) e “Vila Rosário: O discurso institucional e profissional na prevenção e educação no combate à tuberculose” (Coordenadoras: Clarissa Rollin Pinheiro Bastos e Maria das Graças Dias Pereira). Os projetos estão vinculados ao Instituto Vila Rosário (Duque de Caxias, RJ), uma organização não governamental para a prevenção e educação no combate à tuberculose (Costa Neto, 2003, p. 27). Os projetos foram aprovados pelo Instituto Vila Rosário e pelo Comitê de Ética da PUC-Rio. Todos os participantes assinaram o termo de permissão em relação às gravações, uso dos dados e publicação dos resultados.

Vila Rosário é uma comunidade carente em Duque de Caxias (RJ) com aproximadamente 42.000 moradores e um índice significativo de tuberculose, cerca de 45/100.000 habitantes, de acordo com dados do Instituto. O Instituto Vila Rosário atua na prevenção e combate à tuberculose através do trabalho de suas sete agentes comunitárias, também moradoras da região, que são responsáveis por descobrir e acompanhar os pacientes sintomáticos assim como levar informações sobre a prevenção e tratamento da tuberculose.

O trabalho das sete agentes comunitárias é o de localizar pacientes sintomáticos, orientar e acompanhar o tratamento, além de prevenir a doença através de campanhas educativas. Para a realização de seu trabalho, as agentes cadastram os sintomáticos e suas famílias, através de entrevistas padronizadas e do preenchimento de uma ficha cadastral que contém informações socioeconômicas de todos os membros. Após o cadastro, os moradores com suspeita de tuberculose são orientados a realizar exames para a comprovação da doença. Ao ser detectada a doença, as visitas passam a ser periódicas, até a comprovação de alta com cura, abandono do tratamento ou óbito.

Todas as visitas são registradas em uma ficha individual do paciente onde são descritos os acontecimentos de cada visita, que são depois inseridos em um programa gestor do Instituto (QTROP-VR) para o acompanhamento e contabilização de todos os casos. Essas fichas contêm, além de relatos das visitas, pequenas narrativas que focalizam especialmente a situação de vida dos moradores e suas famílias.

A ‘fala no’ e ‘sobre o trabalho’ na reunião do Instituto Vila Rosário: co-construção entre os participantes

Nesta seção, focalizamos as narrativas que emergem como ‘fala sobre o trabalho’, assim como as orientações de trabalho das agentes, feitas pelo diretor, no segmento da reunião realizada no dia 7 de outubro de 2009. Participam da reunião as 7 agentes comunitárias de saúde, a secretária do Instituto (Carla), o diretor do Instituto (com o nome fictício de Flávio) e duas pesquisadoras da PUC-Rio (Cinara e Clarissa).

No segmento em análise, surgem ‘a fala no trabalho’ e ‘sobre o trabalho’, com as orientações sobre o trabalho das agentes, feitas pelo diretor, e as narrativas das agentes sobre sua prática profissional. Esta diferenciação está inserida nas discussões sobre linguagem e trabalho, a partir de Nouroudine (2002) e Faïta (2002), com reflexões sobre os sujeitos envolvidos e a orientação das atividades. Nouroudine (2002, p. 26) traz a diferenciação entre ‘a linguagem que faz’ (a linguagem como trabalho), a linguagem circundante (a linguagem no trabalho) e a linguagem que interpreta (a linguagem sobre o trabalho). A “linguagem como trabalho”, nos dizeres de Teiger (*in* Nouroudine, 2002, p. 19) poderia implicar em atividade em que há fala para si e para o outro, nos desafios do trabalho e de identidades pessoais e de grupo. A “linguagem no trabalho” remete à situação de trabalho, com a complexidade da experiência do trabalho, que integra o ambiente da atividade e coerções de toda ordem, com as dimensões sociais envolvidas; trata-se, de acordo com Lacoste (*in* Nouroudine, 2002, p. 22-23), de “uma rede complexa sobre a qual se constitui a ação”. A “linguagem sobre o trabalho” poderia envolver, além dos saberes produzidos sobre o trabalho, “a fala sobre o trabalho, motivada de seu próprio interior, por exigências da equipe ou da empresa”; evoca-se o trabalho para comentá-lo ou avaliá-lo, quando os protagonistas do trabalho expressam-se a respeito de sua atividade, com saberes transmitidos uns aos outros, de forma coletiva, com interpretações sobre o trabalho (Nouroudine, 2002, p. 25-26).

Considerando a discussão em Nouroudine (2002, p. 26) de que o foco na ‘linguagem como trabalho’ pode incorrer no risco de não se perceber a ‘linguagem sobre o trabalho’, ‘expressa pelos atores do trabalho, acerca de sua própria atividade’, fazemos aqui apenas a diferenciação entre ‘a fala sobre o trabalho’ e ‘a fala no trabalho’, com implicações de ordem local, micro, e social, de ordem macro.

Como veremos, as orientações sobre o trabalho, feitas pelo diretor, e as narrativas das agentes sobre sua prática profissional constituem a ‘fala sobre o trabalho’. Os enquadres e reenquadres co-construídos pelos participantes no decorrer do relato sequencial das narrativas, se estabelecem com diferentes pontos de vista sobre a atividade de trabalho, trazendo também a ‘fala no trabalho’ e mostrando posturas diferenciadas sobre a percepção do espaço interacional.

Enquadres de entendimento sobre o trabalho: ‘Orientações sobre o trabalho diário das agentes’ e ‘O trabalho realizado pelas agentes’

No segmento em análise, a seguir, o diretor do Instituto, Flávio, em sua ‘fala sobre’ o trabalho, inicia a segunda etapa da reunião comentando sobre os cursos que seriam iniciados no Instituto (para as agentes e a comunidade) ao longo de 2009, o ano corrente. Este momento interacional dá lugar ao enquadre ‘Orientações sobre o trabalho diário das agentes’, como veremos.

As orientações sobre o trabalho surgem no decorrer do turno 22, a partir da descrição, feita por Flávio, de uma das funções do trabalho das agentes, que consiste em fazer anotações sobre a situação em que vivem os moradores assistidos pelo Instituto: “vocês vão lá conversam com o pessoal anotam umas coisas”. Essa descrição é seguida de uma observação iniciada por *agora*, que funciona como um marcador discursivo, e que também indica uma mudança de *footing*, ao imprimir um caráter de posição crítica em relação a como a tarefa de escrever é representativa do que observam sobre os moradores: “agora quanto: do que vocês realmente estão escrevendo representa aqui-aquela situação”. Tanto a descrição quanto a posição crítica são dirigidas diretamente às agentes, através do pronome referencial *vocês* (vocês = agentes de saúde). O marcador *então* sinaliza outra mudança de *footing*, o que dá início às orientações de Flávio às agentes. As orientações dizem

respeito ao conhecimento necessário para se realizar bem o trabalho, relacionado a uma noção de ‘psicologia’, no entanto, não são feitas todas diretamente; a indiretividade é realizada através do uso de *you* impessoal: “você é todo um desenvolvimento intelectual”; “você tem vários níveis de representação”; “(você) pode tentar entender um pouco mais”; “(você) vai precisar de um pouco mais de psicologia”. Assim, temos o enquadre ‘orientações sobre o trabalho diário das agentes’ estabelecendo o foco das atividades da reunião de trabalho neste momento da interação, a partir de observações de Flávio, com a descrição do trabalho das agentes e de seu posicionamento mais crítico sobre o trabalho.

O enquadre ‘Orientações sobre o trabalho’ é percebido pela agente Leila, que procura alinhar-se como uma profissional que compreende e pratica as noções de psicologia apontadas por Flávio. É nesse momento que Leila, com foco na fala no trabalho cotidiano que realiza, traz o relato da situação de atendimento aos moradores.

Leila descreve como se dão os primeiros contatos com os moradores: “= a primeira situação que a gente:: repara no:: no atendimento:: é a acolhida e a escuta”, e a ‘psicologia’ é interpretada por Leila como ‘escuta’, em sua prática profissional: “se você não se colocar à disposição de escutar”, “você tem que:: se disponibilizar um pouco pra:: escutar”.

O alinhamento de Leila introduz um novo enquadre à reunião, diferente das orientações trazidas pelo

Segmento 1

		[...] vocês vão lá conversam com o pessoal anotam umas coisas, agora quanto: do que vocês realmente estão escrevendo <u>representa</u> aqui-aquela situação então você é todo um desenvolvimento intelectual pra pra <u>apreender</u> toda a situação e não, que você tem vários níveis de de representação dessa coisa pode ser uma descrição muito superficial pode tentar entender um pouco mais e vai precisar de um pouco mais de psicologia etc. que é que isso é que seria interessante ↓ que a gente tivesse uma ... alguma coisa ligada é é essa essa <u>compreensão</u> a psicologia =até já nós conversamos sobre isso lembra que você falou que seu pai é psicólogo ((dirigindo-se à pesquisadora cínara))
22	Flávio	
23	Leila	= a primeira situação que a gente:: <u>repara</u> no:: no atendimento:: é a acolhida e a escuta porque:: ↓ se você não se colocar à disposição de <u>escutar</u> você também não é bem recebido ... né? [eles
24		[[((falas sobrepostas))
25	Leila	[=geralmente é:: é:: aquela coisa da:: do <u>desabafo</u> né eles querem contar tu::do por <u>mais</u> que você te::nte ... né, fazer o:: realmente o seu <u>trabalho</u> você tem que:: se disponibilizar um pouco pra:: escutar [né
26	Clara	[é:: bastante eu diria [até né
27	Flávio	[e <u>isso</u> é importante por que::
28	Leila	[até pra <u>nós</u> pra própria acolhida

diretor. Esse novo enquadre diz respeito ao “trabalho realizado pelas agentes” e remete à escuta dos moradores pelas agentes (turnos 23 e 25). A escuta é apresentada na fala de Leila como um dos aspectos principais para seu trabalho, embora esteja associada a uma atividade extra-trabalho: “aquela coisa da:: do desabafo né eles querem contar tu::do por mais que você te::nte ... né, fazer o:: realmente o seu trabalho”. O alongamento em *tu::do* sugere que os moradores contam mais do que o necessário e o uso do advérbio *realmente* indica que o trabalho das agentes não se resume apenas à escuta. Este enquadre, proposto por Leila, é percebido por outra agente, Clara, que co-constrói suas opiniões sobre o papel da escuta - “é:: bastante eu diria [até né” – em co-narração colaborativa com Leila (cf. Norrick, 2005, p. 108).

Flávio tenta retomar o turno (t. 27), mas é interrompido por Leila que interpreta a observação feita pelo diretor (“e isso é importante”) como avaliação positiva sobre o trabalho da escuta e prossegue em seu novo enquadre - “até pra nós pra própria acolhida”.

Segundo Tannen (2006), quando uma mudança é feita sobre o assunto de uma discussão, mas o argumento ou o tema se mantém, temos um reenquadre (reframing)

da interação. Temos então Flávio retomando o turno e também as orientações.

Quando Flávio retoma o turno (t. 29), ele muda o assunto, que tratava da questão de compreensão e ‘psicologia’ no trabalho das agentes (t. 22), reciclando o enquadre ‘o trabalho realizado pelas agentes’, para o assunto verbalização, que, em sua argumentação, pode revelar mais coisas sobre os moradores do que é possível ver: “[=porque quando a pessoa fala verbaliza a situação dela [...] ela conta uma estória mais ampla”. O reenquadre se refere ao que os moradores falam sobre eles e que pode revelar coisas que não são possíveis de se notar, ‘a verbalização dos moradores’. Flávio ainda mantém as orientações de forma indireta através da argumentação e, novamente, do *você* impessoal: “quando verbaliza você passa a conhecer um ambiente muito mais amplo do que só aquilo que você tá vendo, não é?”. Há outra mudança de *footing*, com as orientações passando a ser mais diretas em seguida, trazendo de forma mais explícita o enquadre ‘orientações’ novamente: “tem que ser refletido no:: no papel que vocês escrevem”; “poder chegar e conversar realmente com o pessoal que pra fazer eles entender que precisam do, tratamento”.

Segmento 2

29	Flávio	[=porque quando a pessoa fala verbaliza a situação dela >às vezes ela pode até ta sonhando< mas, quando verbaliza você passa a conhecer um ambiente muito mais amplo do que só aquilo que você tá vendo, não é? Ela <u>conta</u> uma estória mais ampla e isso: de uma certa forma tem que ser, tem que ser refletido no:: no papel que vocês <u>escrevem</u> [...] poder chegar e <u>conversar</u> realmente com o <u>pessoal</u> que pra fazer eles entender que precisam do, tratamento pra = no fu::ndo é coisa muito simples, é só dizer que eles precisam do tratamento só que eles não <u>entendem</u> se você disser isso só porque tem todo um <u>mun</u> do por trás [de de
----	--------	---

Segmento 3

30	Leila	[é eu tou com um um caso, um caso novo <u>agora</u> = tava até passando pra <u>carla</u> que:: a <u>pessoa</u> quis <u>saber</u> uma referência da onde que vocês traba:lham né? é, como surgiu tal e tal = eu dei o endereço daqui:: ele: é ex-funcionário daqui:: do mercadinho né >ex-funcionário não, ele tá encosta::do< e ele falou que <u>conhece</u> um pouco aqui mas não <u>sabia</u> que tinha esse espaço, né = então eu dei o endereço né:
31	Flávio	[não é vocês têm que <u>dar</u> a informação <u>toda</u> e contar a narrativa]
32	Leila	[porque que é assim↓ pra ↑ele
33	Carla	[o açou]gueiro, o açougueiro do] mercado tuberculoso hh
34	Leila	[ele quer dizer ele
35		[((vozes))]
36	Leila	[= ele não <u>achou</u> importante a minha] visi- a minha visita ali porque↓ ele já tomou a:: medicação já tá fazendo o <u>acompanhame:nto</u> o <u>tratamento</u> né, então assim ele de início ele não achou tão <u>necessário</u> né, que que eu vou dar em troca pra ele (2.0) aí:: °falei até contigo da [situação ((falando com carla))°

Reenquadres em mudança na interação: do 'Não entendimento do trabalho das agentes' à 'Importância do trabalho das agentes'

Leila, neste momento da interação, inicia uma narrativa, com foco no trabalho cotidiano.

Leila empreende uma narrativa na retomada de turno (t. 30). Há novamente o alinhamento de Leila às orientações de Flávio, através da narrativa, na qual ela se posiciona como profissional do Instituto, em seu papel de agente de saúde. Leila retoma o enquadre que havia estabelecido: 'o trabalho realizado pelas agentes'. Entretanto, essa narrativa traz um novo reenquadre (Tannen, 2006) da interação, que foca 'o não entendimento do trabalho das agentes'.

A narrativa é iniciada por um resumo: "é eu tou com um um caso, um caso novo agora". O resumo funciona também como prefácio, sinalizando que Leila está prestes a iniciar uma narrativa e garantindo a atenção da audiência, por se tratar de um 'caso novo', isto é, um assunto novo relativo ao trabalho. Leila corrobora a relevância da narrativa como 'caso', ao informar que ela é partilhada pela secretária do Instituto, Carla: "tava até passando pra carla". Esta informação funciona também como uma avaliação, pois suspende a narrativa e, embora não apresente nenhuma opinião explícita sobre o que está sendo dito, é uma oração livre que imprime importância ao evento narrado (caso) ao ter sido relatado para a secretária do Instituto. Segue-se a ação complicadora, com dois eventos sequenciais (a pessoa pede referências, Leila fornece o endereço): "a peessoa quis saber uma referência da onde que vocês traba:lham né? é, como surgiu tal e tal = eu dei o endereço daqui:.". A ação complicadora é entremeada por uma orientação, contextualizando a narrativa para a audiência: um funcionário do mercadinho, encostado, que conhece o local, mas não sabia da existência do Instituto. A orientação, que surge no momento da ação complicadora, ajuda a conferir coerência (Linde, 1993) à ação complicadora, revelando uma relação causa-efeito: a pessoa quis uma referência, era um funcionário do mercadinho próximo que não conhecia o Instituto, por isso Leila deu o endereço do Instituto. Leila retoma a ação complicadora: "e ele falou que conhece um pouco aqui mas não sabia que tinha esse espaço, né = então eu dei o endereço né:". Embora a oração "então eu dei o endereço né:" pareça apresentar uma resolução para o evento narrado, a narrativa ainda não apresentou sua finalização, tampouco o ponto narrativo está claro neste momento, o que nos leva a considerar essa oração como parte da ação complicadora, pois Leila ainda está construindo a sequência dos eventos de sua história.

Flávio, entretanto, retoma o enquadre 'orientações' no turno 31, mas agora o assunto volta-se à importância das agentes em fornecer informações completas sobre o Instituto: "não é você tem que dar a informação toda [...]". É interessante notar que a fala de Flávio é iniciada com uma negativa, que parece funcionar como uma resposta ao

enunciado final de Leila ("então eu dei o endereço né:"), indicando que ela deveria ter dado mais informações de que apenas o endereço do Instituto. Embora Flávio pareça participar colaborativamente com a narrativa iniciada por Leila, sua participação mantém ainda o posicionamento de diretor como 'aquele que orienta o fazer das agentes'. Por isso sua retomada de turno é também uma tentativa de retomar o enquadre estabelecido anteriormente por ele para a reunião.

A negociação para a retomada de turno e continuação da narrativa (t. 32 e 34) dá-se com a co-construção da narrativa por Carla (t. 33), acrescentando novas informações sobre o paciente - o funcionário do mercadinho que quer saber sobre o trabalho das agentes é açougueiro e está com tuberculose: "[o açou]gueiro, o açougueiro do] mercado tuberculoso hh". É possível perceber que a participação de Carla traz uma avaliação sobre o personagem da narrativa de Leila ("o açougueiro do mercado tuberculoso") que mantém o enquadre introduzido por Leila, o que permite que a agente retome sua narrativa.

Leila retoma a narrativa continuando a ação complicadora com avaliações que começam a indicar o ponto da narrativa: "[= ele não achou importante a minha] visita ali", "assim ele de início ele não achou tão necessário". Leila estabelece uma relação causal entre o fato de o homem não achar importante sua visita por já estar em tratamento: "ele já tomou a: medicação [...] que que eu vou dar em troca pra ele". A agente recorre, mais uma vez, à Carla para sustentar sua narrativa: "falei até contigo da [situação]". Cabe salientar que as avaliações são apresentadas pelo ponto de vista do personagem da narrativa e não como opiniões explícitas da narradora (Leila) e estão encaixadas na ação complicadora como parte dos eventos que se sucedem ao encontro com o personagem-morador.

Novamente, o fluxo narrativo é interrompido e a narrativa é retomada por Leila com a colaboração de Clarissa.

Leila novamente retoma sua narrativa após a interrupção, apresentando novas informações sobre o morador. As informações trazem uma suspensão na narrativa em forma de avaliação explícita, que colaboram para explicar que o morador também apresenta outros problemas além da tuberculose: "[apesar que ele é uma pessoa muito nervosa [...] mas ao mesmo tempo ele queria saber do que se [tra]". Neste momento, Leila recebe a colaboração da pesquisadora Clarissa para terminar sua narrativa. Os turnos 39 e 41 não se configuram como interrupção da narrativa, mas como uma confirmação de atenção ao trabalho narrativo realizado por Leila para contar sua narrativa: "sei" e "e aí você respondeu o quê, Leila?".

A ação complicadora é retomada neste momento e permite que a agente descreva não somente o que ela informou ao paciente, mas também demonstra conhecimento de seu trabalho e de procedimentos corretos em relação à doença: "é tive que explicar pra ele sobre o monitorame:nto";

Segmento 4

38	Leila	[apesar que ele é uma pessoa muito nervoso::sa parece que faz um tratamento psicológico né, acho que toma remédios controlados ... e:: ele é assim muito nervoso:: = mas ao mesmo tempo ele queria saber do que se [tra-
39	Clarissa	[sei
40	Leila	[-tava = que que:: que que ele teria em troca de:: de positivo ali né↓ já que ele já estava em tratamento
41	Clarissa	=e aí você respondeu o quê, Leila? =é tive que explicar pra ele sobre o monitoramento né, se ele tivesse alguma dúvida poderia tá esclarecendo algumas coisas↓ né, é por exemplo ele:: insistia que:: tinha já separado os talheres práticos né: a família chegou um pouco mais tarde foi a mesma dúvida eu falei “mas o médico deve ter te falado que não é não é necessário separar as louças né talheres = pratos = copos” não é necessário, basta manter a higiene direitinha o ambiente arejado né, ↑aí muitas das coisas ele “↑não realmente: foi me passado isso”, e outras coisas ele tinha dúvidas eu tirei as dúvidas dele então↓ ele começou a achar interessante [né?

“ele:: insistia que:: tinha já separado os talheres práticos” “não é necessário separar as louças [...]”. Leila utiliza o recurso da fala reportada durante a ação complicadora: “mas o médico deve ter [...] pratos = copos” e “↑não realmente: foi me passado isso”, e, segundo De Fina (2006), é uma característica de performance e cumpre a função avaliativa, intensificando a dramaticidade da narrativa ao dar voz ao próprio narrador e o outro na interação. A ação complicadora serve também aqui para apresentar o ponto da narrativa, indicando, através dos eventos narrados, a importância do trabalho de informação das agentes. A resolução que se segue também nos informa que a agente possui o conhecimento necessário para sua função e também para auxiliar aqueles que já possuem algum conhecimento sobre a doença, como no caso narrado: “e outras coisas ele tinha dúvidas eu tirei as dúvidas dele”. Finalizando a narrativa, Leila faz uma avaliação que também funciona como coda, pois traz o evento narrado para o momento da narração: “então↓ ele começou a achar interessante [né?”. Vale ressaltar que essa avaliação/coda reforça o ponto da narrativa - a importância do trabalho das agentes, pois, mesmo para alguém que já estava recebendo tratamento para a tuberculose e já possuía informações sobre a doença e procedimentos, as orientações e o monitoramento realizados pelas agentes são importantes e interessantes.

A continuação da narrativa traz uma mudança de *footing* na narrativa de Leila. Antes observamos o personagem-morador como avaliador do trabalho das agentes, agora a narradora emerge como avaliadora do morador (t. 38). Também temos Leila como agente das orações que explicam os procedimentos do tratamento de tuberculose, que colabora para a construção positiva de seu posicionamento como profissional. A avaliação final, feita através da figura do morador, apresenta uma mudança de

opinião, pois agora ele percebe a importância do trabalho das agentes. A mudança de *footing* colabora, portanto, para um novo reenquadre da interação, do “não entendimento” para “a importância do trabalho das agentes”.

A narrativa de Leila comporta todos os componentes estruturais da narrativa laboviana. Entretanto, não apresenta uma sequência ininterrupta de eventos, pois o trabalho narrativo é feito com trocas de turno entre Leila, o diretor e outros participantes. As interrupções e negociações de turno fazem com que a narrativa, embora possua os componentes da narrativa laboviana, não se apresente em uma ordem canônica durante a interação, com orientações entremeadas durante a ação complicadora, em alguns momentos. Essas trocas de turno apresentam co-construção entre Leila e Carla, que acrescenta novas informações à narrativa e é ratificada como participante ativa, pois conhece a narrativa; e colaboração entre Leila e Clarissa, que incentiva a continuidade da narrativa. Contudo, as trocas de turno entre Leila e Flávio trazem a interrupção do fluxo narrativo por parte de Flávio, que procura retomar as orientações sobre o trabalho das agentes, o que faz com que Leila ajuste a narrativa a cada interrupção. A narrativa possui um ponto principal – a importância do trabalho das agentes, essa é a mensagem central do que foi contado. O ponto não é só salientado pelas avaliações na narrativa, toda a ação complicadora reforça o ponto, através das ações de Leila para esclarecer as dúvidas do funcionário do mercadinho.

A interação apresenta reequadres a partir da mudança de alinhamentos e posicionamentos assumidos por Leila antes e durante seu trabalho narrativo. Os enquadres e reenquadres estabelecidos pelo diretor focam as ‘orientações sobre o trabalho das agentes’ e indicam que ele interpreta o espaço da reunião como o momento de instruir as agentes sobre sua prática profissional. Leila,

aparentemente, alinha-se à fala do diretor, mas, através da sua narrativa, traz um novo enquadre (“o trabalho realizado pelas agentes”) e reenquadres (“o não entendimento do trabalho das agentes” e “a importância do trabalho das agentes”). Os enquadres e reenquadres de Leila mostram que a agente entende o que está acontecendo como o momento de trazer narrativas sobre o que as agentes realizam durante seu trabalho diário, a partir das orientações sobre o trabalho trazidas por Flávio.

Enquadres no atendimento a pacientes com tuberculose: entre ‘Os projetos futuros do Instituto’ e ‘A tensão entre tuberculose e pobreza’

As interações da reunião do dia 7 de outubro continuam e, após a narrativa de Leila, outra agente de saúde aciona uma narrativa. O objetivo, nesta subseção, é analisar a fala-em-interação sobre os planos futuros do Instituto e as narrativas, que trazem a tensão entre tratamento e pobreza, acionadas por Clara, outra agente de saúde.

O próximo segmento é iniciado por Flávio, alguns turnos após a narrativa contada por Leila. A escolha por omissão de turnos ou segmentos das interações deve-se ao objetivo principal da análise, que procura focar as narrativas.

Flávio traz um novo enquadre (t. 26), que difere do enquadre ‘orientações sobre o trabalho das agentes’.

O novo enquadre estabelecido por Flávio é de ‘informações sobre projetos futuros do Instituto’, que apresenta um projeto para suprir os problemas de alimentação dos moradores assistidos pelo programa do Instituto: “= agora eu disse pra vocês [...] der comida eles morrem [por que o que adianta?]”. Este novo enquadre é estabelecido também com uma mudança de postura em relação ao enquadre ‘orientações’. Em suas orientações, o diretor direcionava as orientações para o trabalho das agentes através do uso de *ocê* e *ocês*, onde as instruções diziam respeito somente às agentes. O novo enquadre traz o foco para o Instituto como um grupo, onde o projeto inclui *o nós* e *a gente*.

Clara, entretanto, toma o turno e recicla o tema da fala de Flávio, em seu posicionamento voltado para o trabalho de agente, e conta uma narrativa sobre uma moradora assistida por ela.

A narrativa iniciada por Clara não possui resumo ou prefácio, não há indicação, por parte da agente, de que ela pretende iniciar uma narrativa. A agente inicia sua narrativa com uma breve orientação, apenas apresentando os participantes e informando o local – *eu* (Clara/participante), a *paciente* e a *médica* (participantes) do *posto de saúde* (local): “[eu tou com uma paciente que ((incompreensível)) na no na na outra consulta com a médica do posto’.

Clara, após a orientação, traz duas narrativas distintas, acionando um novo enquadre interativo, a ‘tensão entre tuberculose e pobreza’. Este enquadre é reciclado a

Segmento 5

46	Flávio	= agora eu disse pra vocês também o seguinte = saindo esses projetos essas coisas e:: e esse pessoal que está <u>realmente</u> <u>precisa</u> :ndo de <u>comi</u> :da coMIda↑ mesmo não <u>tem</u> o que <u>comer</u> aí nós vamos suprir = no momento a gente ainda não tem mas já já a gente vai ter porque né↑ não adianta se não der <u>comida</u> eles <u>morrem</u> [por que o que adianta?
----	--------	---

Segmento 6

47	Clara	[eu tou com uma paciente que ((incompreensível)) na no na na outra consulta com a médica do posto ela teve que tira:r = comprou uma cesta básica com dinheiro <u>dela</u> por que viu que realmente ela não tinha condições = ela tem quatro filhas e inclusive a filha mais nova de dois anos também apresentou sintomas da tuberculose agora = e já tá tomando o comprimido branco, e:: realmente ela não tem <u>como</u> se alimentar = porque tem que se alimentar < <u>bem</u> > né, com <u>quatro</u> crianças mais o marido = o marido dela tá desempregado e:: ela tava muito <u>fraca</u> e ela quando quando começou o:: tratamento a gente ia lá ela tava sempre pa- parada e:: o marido dizia que ela tava com preguiça entendeu, por que ela não queria fazer as coisas então ela estava com preguiça ... aí ela reclamava muito [comigo que
48	Flávio	[o marido dela também tá doente?
49	Clara	= não tá se recusando a fazer o trata- fazer os exames↓ = ela levou as quatro filhas só a menorzinha que: apresentou de:u ((incompreensível)) deu onze ... aí já começou a dar o remedinho dela e fazer a pro-

partir do assunto trazido por Flávio em seu enquadre ‘informações sobre projetos futuros do Instituto’, que remete ao problema da fome. O novo enquadre é estabelecido com um breve alinhamento à fala de Flávio, pela reciclagem do tema, mas com a mudança de postura, pois a narrativa traz o projeto futuro de assistência para uma situação real e presente, enfrentada pela agente em sua prática. Neste sentido, a narrativa de Clara foca especialmente o trabalho das agentes em sua prática, distanciando-se do “nós” evocado pelo enquadre sobre o projeto futuro.

A primeira narrativa possui ação complicadora que é entremeada por avaliações e orientações, como esquemáticas a seguir: “ela teve que tira:r [...] ela não tinha condições” → ação complicadora; “realmente ela não tinha condições” → parte da ação complicadora e que funciona também como avaliação encaixada, especialmente pelo uso do advérbio (*realmente*); “ela tem quatro filhas” → orientação, trazendo mais informações sobre o evento narrado; “e inclusive a filha [...] tomando o comprimido branco” → ação complicadora; “e:: realmente [...] se alimentar <bem>, né” → avaliação explícita, novamente com o uso de advérbios (*realmente* e *bem*) e pela ênfase em *bem*; “com quatro crianças [...] o marido dela tá desempregado” → avaliação explícita pela ênfase prosódica em *quatro* e *desempregado*; “e:: ela tava muito *fraca*” → avaliação explícita, novamente com um advérbio (*muito*) e o adjetivo *fraca*, com ênfase prosódica.

As avaliações elevam a carga dramática e evidenciam o ponto da narrativa: a situação de pobreza e desemprego como problemas relacionados com o combate à tuberculose na região. Toda essa narrativa gira em torno da família numerosa em situação de pobreza, gerada pela condição de desemprego e pela doença.

A segunda narrativa é marcada por uma mudança de foco que conduz ao início do tratamento da paciente. Essa narrativa possui ação complicadora: “e ela quando quando começou o:: tratamento a gente ia lá”, e orações avaliativas em seu significado semântico, que suspendem a narrativa e remetem a projeções negativas sobre a paciente: “ela tava sempre parada” e “o marido dizia que ela tava com preguiça”. O ponto não fica claro aqui, mas a continuação

da ação complicadora indica alguma insatisfação sobre a situação: “aí ela reclamava muito [comigo que]”.

A narrativa é interrompida por Flávio, no turno 48, em uma participação colaborativa ao perguntar sobre o marido da paciente da narrativa: “o marido dela também tá doente?”. A interrupção sinaliza uma mudança de *footing*: Flávio deixa o papel de ‘diretor-orientador’ e ‘diretor-informador’ e assume um alinhamento colaborativo e participativo, colocando-se em um plano de menor destaque neste momento da interação.

Entretanto, a interrupção quebra o fluxo narrativo e faz com que outra narrativa surja em resposta à pergunta de Flávio. Esta nova narrativa foca a família da paciente e apresenta uma sequência de eventos que se referem ao tratamento da filha mais nova, já iniciado, e ao marido, que se recusa a fazer os exames. A nova narrativa, com apenas ação complicadora, parece funcionar como orientação, contextualizando a situação familiar da paciente em relação à exposição à doença: “= não tá se recusando [...] dar o remedinho dela e fazer a pro-”. Nota-se o uso de diminutivos relacionados à filha da paciente (*menorzinha* e *remedinho*), que trazem um valor afetivo (Alves, 2006; Guiraud, 1975; Moura, 2000).

Há outro turno colaborativo de Flávio (t. 50), que não interrompe o fluxo narrativo, pois apresenta apenas uma sobreposição à fala de Clara, auxiliando-a a terminar uma palavra e permitindo a ela continuar a narrativa.

Clara inicia o turno 51 dando informações sobre a narrativa empreendida no turno 49: “e:: a menininha [...] o tempo todo descendo”. Essas informações trazem novamente uma carga emocional marcada pelo uso do diminutivo (*menininha*, *melhorzinha*) e uso do advérbio alongado que intensifica o adjetivo (*muito:: resfriada*), funcionando como um recurso avaliativo explícito.

Outra narrativa é iniciada com o marcador *aí*, indicando uma mudança de foco e sinalizando à audiência que outro assunto será iniciado. Este outro assunto é uma narrativa com uma sequência de eventos que formam a ação complicadora: “aí quando foi essa [...] a outra deu uma fruta e tal”. Nota-se o uso do *aí* em outras orações (“aí, ela mandou que eu entrasse”; “aí acho que aí que ele ficou

Segmento 7

50	Flávio	[profilaxia [laxia e:: a menininha tá melhorzinha mas ela ta: muito:: resfriada com catarro o tempo todo descendo, aí quando foi essa semana: quando chegou na última visita ele tava em casa aí, ela mandou que eu entrasse ele ficou segurando = ele espantado, aí perguntei “como é que você está? tua menina tá?” aí acho que aí que ele ficou aí ele: ele se ligou realmente que ela tá doente ... aí ela pegou e falou assim “não eu:: já:: essa semana tou um pouquinho melhor” = eu perguntei como é que tava as coisinhas de casa = ela falou que a vizinha da frente deu um leite = a outra deu uma fruta e tal = entendeu? a comunidade tá: se mobilizando pra ajudar ela↑
51	Clara	

aí ele:”; “aí ela pegou e falou assim”), que não apontam mudanças de foco, como o marcador que inicia a narrativa, pois, nestes casos, marcam apenas a continuidade dos eventos. Os eventos descrevem a última visita à moradora feita por Clara, e seguem até a resolução: “= entendeu? a comunidade tá: se mobilizando pra ajudar ela↑”. Clara faz uso da fala reportada, simulando a conversa entre ela e a moradora na última visita, o que, como já discutido, intensifica a dramaticidade e cumpre também uma função avaliativa: “como é que você está? tua menina tá” e “não eu:: já:: essa semana tou um pouquinho melhor”. Há avaliações encaixadas sobre o marido: “ele espantado” e “ele se ligou realmente que ela tá doente”, que indicam o ponto desta narrativa: a visita da agente fez com que o marido compreendesse a situação da esposa causada pela doença. Essa narrativa complementa a segunda narrativa no turno 47, que foi interrompida e cujo ponto não estava claro – o marido que achava que a esposa estava com preguiça (t. 47), pode compreender que ela estava, na realidade, doente.

Considerando o ponto desta narrativa, é possível correlacioná-la à narrativa contada por Leila, pois ambas referem-se ao trabalho que as agentes realizam e como este trabalho auxilia os moradores, embora Clara não apresente avaliações diretas sobre seu trabalho. Assim, essa narrativa reenquadra o assunto e traz de volta a ‘importância do trabalho das agentes’. A importância do trabalho de agente de saúde fica implícita no ponto narrativo, pois Clara, além de acompanhar o tratamento de mãe e filha, proporciona uma mudança na atitude do marido. Neste sentido, essa narrativa serve como uma segunda narrativa (Garcez, 2001), pois a narradora assume papel similar, e amplia o ponto narrativo, ilustrando-o, com uma narrativa completamente diferente da primeira.

Contudo, os eventos que compõem a sequência final da ação complicadora e a resolução parecem estar mais relacionados à primeira narrativa de Clara, no turno 47, que diz respeito à situação de pobreza da família da paciente. Os eventos e a resolução descrevem a ajuda que a família recebeu dos vizinhos: “= eu perguntei como é [...] se mobilizando pra ajudar ela↑”.

A análise das narrativas de Clara mostra dois pontos principais que apontam para o enquadre da interação, ‘tensão entre tuberculose e pobreza’, e o reenquadre ‘importância do trabalho das agentes’. Entretanto, a construção das narrativas durante a interação apresenta descontinuidade no fluxo narrativo, o que as afasta do modelo canônico.

Assim como Leila, Clara também aciona uma narrativa a partir de um enquadre estabelecido pelo diretor, Flávio. Vemos também um breve alinhamento com projeção do papel profissional em resposta ao assunto em curso na reunião e a percepção da interação como o momento para se trazer narrativas sobre seu trabalho.

É possível dizer que a primeira narrativa é acionada por Clara para ilustrar o quadro social que enfrenta em seu

trabalho: muitos moradores assistidos estão em situação de pobreza e, muitas vezes, de fome (enquadre ‘tensão entre tuberculose e pobreza’). A narrativa contrasta com a projeção de uma ajuda futura do Instituto, com a distribuição de cestas básicas, por apresentar uma realidade presente. É somente no turno 51 que a narrativa deslocada faz sentido, sendo possível estabelecer a coerência dos eventos: a mulher estava sempre parada por que estava fraca em virtude da doença, o marido dizia que a mulher era preguiçosa porque ele não entendia o estado da mulher, o marido só pode compreender a situação de doença em que se encontrava sua mulher através da visita de Clara. Logo, o ponto narrativo fica evidente e esta é outra narrativa sobre como o trabalho das agentes de saúde ajuda as pessoas, momento que reenquadra a ‘importância do trabalho das agentes’.

As narrativas de Clara também demonstram uma relação afetiva e preocupação em relação à condição de vida e tratamento dos assistidos, também exemplificam a rotina de visitas e demonstram conhecimento dos procedimentos de exames e medicação.

Considerações finais

Neste estudo, analisamos a co-construção de narrativas como práticas discursivas, profissionais e sociais, que emergem como fala ‘sobre’ e ‘no’ trabalho (Nourouline, 2002; Faïta, 2002), com o objetivo de mostrar a função das narrativas no contexto da reunião de trabalho, a natureza das participações das agentes comunitárias de saúde e do diretor do Instituto, com suas orientações e informações.

A fala ‘sobre’ o trabalho é acionada pelo diretor, em suas diretrizes, e pelas agentes comunitárias de saúde, através das narrativas, que representam uma forma indireta de se posicionarem a respeito do próprio trabalho, no curso da reunião. As narrativas ilustram, exemplificam e evidenciam a concepção de trabalho das agentes, em enquadres e reenquadres, que focam, sobretudo, o trabalho que elas realizam em sua prática profissional face a situações que envolvem o tratamento da tuberculose na região de Vila Rosário.

As narrativas e os enquadres revelam a percepção das agentes em relação à prática profissional e também como elas percebem o momento interacional. A relação entre Flávio e as agentes é assimétrica, pois Flávio, como diretor do Instituto e pessoa responsável pelas agentes, conforme Bourdieu (1977), estabelece relações de poder simbólico, com o valor e o poder da fala, com atos de poder (Holmes *et al.*, 1999) e legitimação social de autoridade. Assim, as narrativas surgem também como ‘fala no trabalho’, como uma forma de se posicionarem durante a dinâmica das interações, no contexto institucional.

No entanto, é através das narrativas em ação que as agentes negociam a tensão na ordem interacional e institucional, trazendo um repertório de ações, atitudes,

posicionamentos, procedimentos etc., que podem ser acessados, de forma a manter a coesão do grupo e da atuação profissional, mostrando seu entendimento de como se posicionar e agir na realização do seu trabalho cotidiano junto aos moradores de Vila Rosário, no tratamento da tuberculose.

A ‘fala no’ trabalho, do ponto de vista do diretor do Instituto, nos enquadres ‘orientações sobre o trabalho das agentes’ e ‘os projetos futuros do Instituto’, aponta para a percepção do espaço interacional e social da reunião como um lugar para dar orientações sobre o trabalho das agentes de saúde e estabelecer planos para o Instituto. Contudo, suas orientações e informações também trazem a ‘fala sobre’ o trabalho, projetando seus posicionamentos sobre o trabalho das agentes e sobre a situação dos moradores atendidos no tratamento da tuberculose.

As narrativas também possibilitam que a Direção do Instituto possa acompanhar o trabalho das agentes e criar inteligibilidade sobre o funcionamento do programa de combate à tuberculose, possibilitando ações específicas e gerais a partir dos relatos.

Referências

- ALVES, E. 2006. O diminutivo no português do Brasil: funcionalidade e tipologia. *Estudos Linguísticos*, XXXV:694-701.
- ATKINSON, J.M.; HERITAGE, J. 1984. Transcript notation. In: J.M. ATKINSON; J. HERITAGE, *Structures of social action. Studies in conversation analysis*. Cambridge, Cambridge University Press, p. ix-xvi.
- BASTOS, L.C. 2008. Diante do sofrimento do outro – narrativas de profissionais de saúde em reuniões de trabalho. *Calidoscópio*, 6(2):76-85.
- BATESON, G. 2002 [1972]. Uma teoria sobre brincadeira e fantasia. In: B.T. RIBEIRO; P.M. GARCEZ, *Sociolinguística Interacional. Humanística*. São Paulo, Edições Loyola, p. 57-69.
- BOURDIEU, P. 1977. The economics of linguistic changes. *Social Science Information*, 16(6):645-668. <http://dx.doi.org/10.1177/053901847701600601>
- BERCELLI, F.; ROSSANO, F.; VIARO, M. 2008. Different place, different action: clients’ personal narratives in psychotherapy. *Text & Talk*, 28(3):283-305. <http://dx.doi.org/10.1515/TEXT.2008.014>
- BROCKMEIER, J.; HARÉ, R. 2001. Narrative: Problems and Promises of an Alternative Paradigm. In: J. BROCKMEIER; D. CARBAUGH, *Narrative and identity. Studies in autobiography, self and culture*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, p. 39-58.
- BUCHOLTZ, M.; HALL, K. 2003. Language and Identity. In: A. DURANTI (org.), *A companion to Linguistic Anthropology*. Oxford, Basil Blackwell, p. 268-294.
- CLARK, J.A.; MISHLER, E. 2001. Prestando atenção às histórias dos pacientes: o reenquadre da tarefa clínica. In: B.T. RIBEIRO; C. COSTA LIMA; M.T. LOPES DANTAS (orgs.), *Narrativa, identidade e clínica*. Rio de Janeiro, Edições IPUB/CUCA, p. 11-53.
- COSTA NETO, C. 2003. Tuberculose, Vila Rosário e a cadeia da miséria angústias e reflexões de um cidadão. *Boletim de Pneumologia Sanitária*, 11(2):25-40.
- COULON, A. 1995. *Etnometodologia*. Petrópolis, Vozes, 134 p.
- DENZIN, N.; LINCOLN, Y.S. 2006 [2003]. *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. 2ª ed., Porto Alegre, Artmed, 432 p.
- DE FINA, A. 2008. Who tells which story and why? Micro and macro contexts in narrative. *Text & Talk*, 28(3):421-442. <http://dx.doi.org/10.1515/TEXT.2008.020>
- DE FINA, A. 2006. Group identity, narrative and self-representations. In: A. DE FINA; D. SCHIFFRIN; M. BAMBERG (eds.), *Discourse and identity*. Cambridge, Cambridge University Press, p. 351-375. <http://dx.doi.org/10.1017/CBO9780511584459.018>
- DE FINA, A.; GEORGAKOPOULOU, A. 2008. Introduction: narrative analysis in the shift from texts to practices. *Text & Talk*, 28(3):275-281. <http://dx.doi.org/10.1515/TEXT.2008.013>
- ECKERT, P.; MCCONNELL-GINET, S. 2010. Comunidades de práticas: lugar onde co-habitam linguagem, gênero e poder. In: A.C. OSTERMANN; B. FONTANA (orgs.) *Linguagem, gênero, sexualidade: clássicos traduzidos*. São Paulo, Parábola Editorial, p. 93-107.
- FAÍTA, D. 2002. Análise das práticas languageiras e situações de trabalho: uma renovação metodológica imposta pelo objeto. In: M.P.C. SOUZA-E-SILVA; D. FAÍTA (orgs.). *Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo, Cortez, p. 45-60
- FASULO, A.; ZUCCHERMAGLIO, C. 2008. Narratives in the workplace: facts, fictions, and canonicity. *Text & Talk*, 28(3):351-376. <http://dx.doi.org/10.1515/TEXT.2008.017>
- GARCEZ, P.M. 2001. Deixa eu te contar uma coisa: o trabalho sociológico do narrar na conversa cotidiana. In: B.T. RIBEIRO; C. COSTA LIMA; M.T. LOPES DANTAS (orgs.), *Narrativa, identidade e clínica*. Rio de Janeiro, Edições IPUB/CUCA, p. 189-213.
- GOFFMAN, E. 1974. *Frame Analysis*. New York, Harper & Row, 586 p.
- GOFFMAN, E. 1998 [1981]. Footing. In: B. RIBEIRO; P. GARCEZ (orgs.), *Sociolinguística interacional*. Porto Alegre, Age, p. 70-97.
- GUIRAUD, P. 1975. *A Semântica*. Rio de Janeiro, Bertrand, 133 p.
- GUMPERZ, J.J. 1982. *Discourse Strategies. Studies in Interactional Sociolinguistics I*. New York, Cambridge University Press, 229 p.
- HOLMES, J.; MEYERHOFF, M. 1999. The community of practice: theories and methodologies in language and gender research. *Language in Society*, 28(2):73-183. <http://dx.doi.org/10.1017/S004740459900202X>
- HOLMES, J.; STUBBE, M.; VINE, B. 1999. Constructing professional identity: “doing power” in policy units. In: S. SARANGI; C. ROBERTS (eds.), *Talk, work and institutional order*. Berlin/New York, Mouton de Gruyter, p. 351-385. <http://dx.doi.org/10.1515/9783110208375.3.351>
- LABOV, W. 1972. The Transformation of Experience in Narrative Syntax. In: W. LABOV *Language in the Inner City*. Philadelphia, University of Pennsylvania Press, p. 354-396.
- LABOV, W.; WALETZKY, J. 1997 [1967]. Narrative Analysis: oral versions of personal experience. *The Journal of Narrative and Life History*, 7:3-38
- LINDE, C. 1993. *Life stories*. New York, Oxford University Press, 242 p.
- LINDE, C. 2001. Narrative in institutions. In: D. SCHIFFRIN; D. TANNEN; H. HAMILTON, *The handbook of discourse analysis*. Malden, Blackwell Publishers, p. 518-535.
- LINDE, C. 2009. *Working the Past: narrative and institutional memory*. New York, Oxford University Press, 249 p.
- MOITA LOPES, L.P. da. (org.). 2006. *Por uma linguística aplicada INdisciplinar*. 1ª ed., São Paulo, Parábola Editorial, 280 p.
- MOURA, H. M. de. 2000. *Significação e contexto. Uma introdução a Questões de Semântica e Pragmática*. Florianópolis, Insular, 110 p.
- NORRICK, N.R. 2000. *Conversational Narrative. Storytelling in everyday talk*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, 233 p.
- NORRICK, N.R. 2005. Contextualizing and recontextualizing interlaced stories in conversation. In: J. THORNBORROW; J. COATES, *The sociolinguistics of narrative*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, p. 107-127.
- NOUROUDINE, A. 2002. A linguagem: dispositivo revelador da complexidade do trabalho. In: M.C.P. SOUZA-E-SILVA; D. FAÍTA (orgs.), *Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo, Cortez, p. 17-30.
- OCHS, E.; CAPPS, L. 2001. *Living Narrative: Creating lives in everyday storytelling*. Cambridge, Cambridge University Press, 352 p.
- OSTERMANN, A.C. 2006. Comunidades de prática: gênero, trabalho e face. In: V.M. HEBERLE; A.C. OSTERMANN; D. de C. FIGUEIREDO (orgs.), *Linguagem e gênero no trabalho, na mídia e em outros contextos*. Florianópolis, Editora da UFSC, p. 15-47.

- PASSOS, M.D. 2001. Considerações sobre a fala: um jeito de ouvir. In: B.T. RIBEIRO; C. COSTA LIMA; M.T. LOPES DANTAS (orgs.), *Narrativa, identidade e clínica*. Rio de Janeiro, Edições IPUB/CUCA, p. 241-257.
- PEREIRA, M.G.D. 2009a. A construção de discursos e identidades socioculturais: uma mudança de paradigma? In: M.G.D. PEREIRA; C.R.P. BASTOS; T.C. PEREIRA (orgs.), *Discursos socioculturais em interação: interfaces entre a narrativa, a conversação e a argumentação. Navegando nos contextos da escola, saúde, empresa, mídia, política e migração*. Rio de Janeiro, Garamond/Faperj, p. 541-575.
- PEREIRA, M.G.D. 2009b. Práticas discursivas e modos de fala: uma perspectiva de abordagem para a comunidade de Vila Rosário. In: CONGRESSO DA ASSEL – LINGUAGENS EM DIÁLOGO: PESQUISA E ENSINO NA ÁREA DE LETRAS, XV Rio de Janeiro, 2009.
- PEREIRA, M.G.D.; BASÍLIO, M. 1993. *Estratégias de interação no discurso acadêmico falado: análise do XI Encontro Nacional de Linguística*. Rio de Janeiro, RJ. Tese de Doutorado. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 339 p.
- PEREIRA, M.G.D.; RIBEIRO, B.T. 2002. A Noção de Contexto na Análise do Discurso. *Veredas*, 6(2):49-68.
- PEREIRA, T.C.; PEREIRA, M.G.D. 2005. Enquadre de co-construção das experiências de vida do paciente: crônicas, narrativas e explicações. In: T.C. PEREIRA; M.G.D. PEREIRA, *A entrevista psiquiátrica: a rotina, o fazer clínico e as representações*. Rio de Janeiro, RJ. Tese de doutorado. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro – PUC-Rio, p. 143-228.
- RIBEIRO, B.T. 2001. Por que ouvir histórias na entrevista psiquiátrica? De quem e do que estamos falando. In: B.T. RIBEIRO; C. COSTA LIMA; M.T. LOPES DANTAS (orgs.), *Narrativa, identidade e clínica*. Rio de Janeiro, Edições IPUB/CUCA, p. 73-120.
- RIBEIRO, B.T.; COSTA LIMA, C.; LOPES DANTAS, M.T. (orgs.). 2001. *Narrativa, identidade e clínica*. Rio de Janeiro, Edições IPUB/CUCA, 311 p.
- RIBEIRO, B.T.; GARCEZ, P. (orgs.). 2002. *Sociolinguística Interacional*. São Paulo, Loyola, 159 p.
- RICE, P.; EZZY, D. 1999. *Qualitative research methods: a health focus*. Oxford, University Press, 291 p.
- SACKS, H. 2007 [1984]. Ocupando-se em “ser comum”. *Veredas on line*, 1:165-181. Disponível em: <http://www.ufjf.br/revistaveredas/files/2009/12/traducao.pdf>. Acesso em: 12/07/2009.
- SARANGI, S. 2006. The conditions and consequences of professional discourse studies. In: R. KIELY; P. REA-DICKINS; H. WOODFIELD; G. CLIBBON (eds.), *Language, Culture and Identity in Applied Linguistics*. London, Equinox, p. 199-220.
- SARANGI, S. 2008. Editorial. Narrative practice, competence, and understanding. *Text & Talk*, 28(3):271-274. <http://dx.doi.org/10.1515/TEXT.2008.012>
- SCHIFFRIN, D. 1987. Intonation and transcription conventions. In: D. SCHIFFRIN, *Discourse markers*. Cambridge, Cambridge University Press, p. ix-x.
- SOUZA, A.N. 2001. A narrativa na transmissão da clínica. In: B.T. RIBEIRO; C. COSTA LIMA; M.T. LOPES DANTAS (orgs.), *Narrativa, identidade e clínica*. Rio de Janeiro, Edições IPUB/CUCA, p. 214-240.
- STAROSKY, P. 2009. Estrutura narrativa e co-narração em fonoaudiologia na interação entre terapeuta e paciente. In: M.G.D. PEREIRA; C.R.P. BASTOS; T.C. PEREIRA (orgs.), *Discursos socioculturais em interação: interfaces entre a narrativa, a conversação e a argumentação. Navegando nos contextos da escola, saúde, empresa, mídia, política e migração*. Rio de Janeiro, Garamond/Faperj, p. 101-132.
- TANNEN, D. 1984. *Conversational style: analyzing talk among friends*. Norwood, Ablex, 272 p.
- TANNEN, D. 1985. Frames and schemas in the discourse Analysis of interaction. *Quaderni di Semantica*, 6(2):326-335.
- TANNEN, D. 1986. *That's not what I meant!* New York, William Morrow & Company, 214 p.
- TANNEN, D. 1989. *Talking voices. Repetition, dialogue, and imagery in conversational discourse*. Cambridge, Cambridge University Press, 233 p.
- TANNEN, D. 2006. Intertextuality in interaction: reframing family arguments in public and private. *Text & Talk*, 26(4/5):597-617. <http://dx.doi.org/10.1515/TEXT.2006.024>
- TANNEN, D.; WALLAT, C. 2002 [1987]. Enquadres Interativos e Esquemas de Conhecimento em Interação: exemplos de um exame/consulta médica. In: B.T. RIBEIRO; P. GARCEZ (eds.), *Sociolinguística Interacional*. São Paulo, Loyola, p. 183-214.

Submissão: 30/04/2011

Aceite: 04/08/2011

Maria das Graças Dias Pereira

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro
Rua Marquês de São Vicente, 225
Edifício Padre Leonel Franca, 3º andar
22451-900, Gávea, Rio de Janeiro, RJ, Brasil

Cinara Monteiro Cortez

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro
Rua Marquês de São Vicente, 225
Edifício Padre Leonel Franca, 3º andar
22451-900, Gávea, Rio de Janeiro, RJ, Brasil

Anexo**Convenções de transcrição**

...	pausa não medida
.	entonação descendente ou final de elocução
?	entonação ascendente
,	entonação de continuidade
-	parada súbita
=	elocuições contíguas, enunciadas sem pausa entre elas
MAIÚSCULA	fala em voz alta ou muita ênfase
: ou ::	alongamentos
[início de sobreposição de falas
]	final de sobreposição de falas
()	fala não compreendida
(palavra)	fala duvidosa
(())	comentário do analista, descrição de atividade não verbal
“palavra”	fala relatada
↑	subida de entonação
↓	descida de entonação
< >	fala rápida
> <	fala vagarosa