



## AUTORES

**Carla Mirelle de  
Oliveira Matos Lisboa** 

 mirellematos@gmail.com

Doutora em Estudos da Linguagem pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Professora de Língua Portuguesa e de Redação no Colégio Brigadeiro Newton Braga (CBNB)

**Rony Ron-Ren** 

 ronyronren@gmail.com

Doutorando em Estudos da Linguagem pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Bolsista CNPq

## COMO CITAR

Matos Lisboa, C. M. O., & RON-REN, R. (2021). A importância da checagem de entendimento mútuo em sequências de arranjos para encontros futuros nos atendimentos sociais a pessoas em situação de rua. *Calidoscópico*, 19(2): 262-277. <https://doi.org/10.4013/cld.2021.192.07>

## FLUXO DA SUBMISSÃO

Submissão: 22/02/2021

Aprovação: 27/05/2021

## DISTRIBUÍDO SOB



# A importância da checagem de entendimento mútuo em sequências de arranjos para encontros futuros nos atendimentos sociais a pessoas em situação de rua

*The importance of checking for mutual understanding in future meeting arrangement sequences in social assistance to people experiencing homelessness*

## RESUMO / ABSTRACT

À luz das contribuições teórico-metodológicas da Análise da Conversa, este artigo analisa dois episódios de arranjos de encontros futuros entre voluntários/as de uma ONG que presta assistência a pessoas em situação de rua ou vulnerabilidade social e assistidos/as. No primeiro, combinações para retorno à terra natal mostraram-se malsucedidas, mas orientaram modificações de ações dos/as voluntários/as no segundo episódio, bem-sucedido em arranjos para encaminhamento a atendimento psiquiátrico. Os objetivos do artigo são, primeiro, identificar que procedimentos podem contribuir para a não detecção de entendimentos que mais tarde se mostram divergentes e, segundo, dis-

cutir contribuições dessa experiência colaborativa nas abordagens de voluntários/as. Os resultados indicam que o uso de perguntas polares por parte dos/as voluntários/as não torna relevante respostas que evidenciem explicitamente o entendimento dos/as assistidos/as sobre os arranjos. Perguntas QU-, por sua vez, oportunizam a demonstração de entendimento das pessoas atendidas e podem ser localmente reparáveis, se necessário. Ademais, os resultados encontrados puderam promover não só o aprimoramento de abordagens sociais prestadas pela ONG como também implicaram entendimento, reflexão e aprimoramento de atendimentos semelhantes futuros.

Based on the contributions of Conversation Analysis, this paper aims to analyze two interactional episodes of future meeting arrangements between NGO volunteers and people who have been experiencing homelessness or who are socially vulnerable. In the first case, the arrangements for a person to return to their hometown turned out to be unsuccessful, which informed changes in the

volunteers' interactional practices in the second episode, a well succeeded arrangement for a psychiatric appointment. The objectives are twofold: the first one is to identify the practices that might contribute to the non-detection of understandings that later are proved to be divergent. The second one is to discuss the contributions and the impact of this collaborative experi-

### Keywords:

Speech-in-interaction;  
Volunteer Work;  
People Experiencing Homelessness

ence in the volunteers' social services. Results indicate that the volunteers' use of polar questions does not make relevant responses that display the recipient's understanding of the terms of the arrangement. On the other hand, WH-questions seem to make relevant responses that demonstrate the recip-

ient's understanding, besides being locally repairable, if necessary. In addition to it, the results promoted not only the improvement of this specific type of social service, but they have also led to a better understanding and reflection on the interactional practices in other types of assistance.

## 1. Considerações iniciais

A partir da segunda metade dos anos 70, o surgimento do terceiro setor, entidades privadas sem fins lucrativos, abriu espaço para o trabalho voluntário dos/as cidadão/ãs no combate à desigualdade social, que tem a situação de rua como uma de suas duras consequências. Conforme dados apresentados por Natalino (2020), estima-se que houve um crescimento de 140% da população em situação de rua desde 2012, chegando, em março de 2020, a quase 222 mil brasileiros/as nessa situação, o que tende só a crescer por conta da crise econômica acentuada pela pandemia da Covid-19. As causas desse aumento não foram devidamente avaliadas, mas acredita-se que elas estejam fortemente relacionadas à crise econômica e ao desemprego (Natalino, 2020).

Diante desse quadro, o trabalho de Organizações Não Governamentais (ONG) ou de entidades civis pode somar esforços para atender às necessidades básicas dessas pessoas, bem como tentar criar oportunidades para que elas possam vir a deixar as ruas. Como defendem Schneider e Remillard (2013), um exame atento da conversa sobre a condição de uma pessoa sem moradia permanente é tão importante quanto estudos de aspectos práticos dessa condição, uma vez que aí encontramos informações valiosas sobre como os problemas de desigualdade social e da exclusão social são manifestados, vividos e amplificados em atos cotidianos e interações.

Além de fonte dessas informações, a conversa é o meio pelo qual são realizadas as tarefas de atendimento social aos/as moradores/as em situação de rua. É conversando que o/a assistente busca construir uma relação de confiança com o/a assistido/a de modo a atender às suas necessidades materiais, afetivas, de inclusão social ou de resgate de sua visibilidade social.

Para que um atendimento seja bem-sucedido, uma condição básica é a de que os participantes de uma interação estejam atentos a possíveis quebras de entendimento mútuo, que podem ser observadas e corrigidas no curso da interação. No entanto, há casos em que falhas de entendimento podem ser descobertas apenas quando fica evidente que o objetivo interacional não foi alcançado.

Com base nos estudos da Análise da Conversa, este artigo analisa dois episódios de combinação de encontros entre voluntários/as de uma ONG e assistidos/as.

O primeiro ilustra um episódio malsucedido de combinação para encontro na rodoviária entre voluntários/as e um homem em situação de rua para retorno à sua terra natal. O segundo ilustra um episódio bem-sucedido de combinação de encontro, sendo que a reflexão sobre os resultados do primeiro caso orientou modificações de ações dos/as voluntários/as.

Quanto ao primeiro episódio, é nosso objetivo explicar como a não detecção de entendimentos que mais tarde se mostram divergentes pode estar relacionada a práticas interacionais que não oportunizam ou facilitam a demonstração de entendimento mútuo. Em relação ao segundo episódio, é nosso objetivo demonstrar como a Análise da Conversa reflexivo-intervencionista (O'Reilly et al., 2020) pode contribuir para a formação interacional de voluntários/as, levando-os/as a discutir práticas que se mostraram problemáticas e sugerir outras mais operacionais para episódios de combinação de encontros.

## 2. A Análise da Conversa e a onirrelevância do entendimento mútuo nas interações

A Análise da Conversa (doravante AC) é uma área de pesquisa "nascida" na Sociologia de tradição anglo-saxônica que tem como objeto de estudo a interação social. Entende-se, com base em Schegloff (2006), que a interação é a "materialização fundamental e primária da socialidade" (p. 70), a arena na qual a cultura é posta em ação, e a infraestrutura necessária para a constituição e manutenção das instituições sociais.

A AC tem como foco analítico a ação social e não a linguagem *per se*. Assim, o interesse primário do analista recai sobre os tipos de ação que são publicamente direcionados a outros seres humanos, geralmente copresentes, orientados a eles ou realizados em coordenação com outros (Couper-Kuhlen e Selting, 2018). A linguagem, por sua vez, é vista como um veículo a partir da qual ações sociais são construídas, e que possui, com elas, uma relação de interdependência, pois uma não pode prescindir da outra. A análise é dependente dos registros em áudio e/ou vídeo de interações espontâneas que podem ser acessados pelo pesquisador por diversas vezes para observar diferentes práticas utilizadas pelos/as participantes em interação, bem como entender como a organização social é constituída e gerenciada.

Sacks e Schegloff (1973, p. 299) diziam que “uma questão pervasivamente relevante (para os participantes) sobre as elocuições na conversa é ‘por que isso agora?’”. Assim, entende-se que os/as interagentes estão a todo tempo se orientando a essa pergunta de modo a atribuir sentido às suas produções em uma interação e demonstrar seus entendimentos por meio de ações responsivas.

Esse processo de demonstração mútua e constante por partes dos/as interagentes do que os/as participantes estão levando em consideração naquele exato momento da interação se dá a partir do que Heritage (1984) chama de “arquitetura da intersubjetividade”. Segundo o autor, o/a falante constrói suas ações com base no contexto local e situado em que se insere e, especialmente, em relação à ação anterior de outro participante em uma sequência interacional. Ao fazê-lo, forma o contexto imediato que terá que ser levado em conta pelos/as demais participantes da interação na construção de suas próximas possíveis ações. É a partir dessa sequência de ações, moldadas por ações anteriores e criadoras de novas ações, que demonstramos constantemente o entendimento do que foi dito e feito a cada turno de fala. Cabe ao/à analista da fala-em-interação utilizar tais demonstrações de inteligibilidade entre interagentes em sua análise, a partir de uma perspectiva considerada êmica, isto é, uma perspectiva que prioriza a orientação que os participantes demonstram da própria interação.

Se entendemos que a intersubjetividade é uma condição inerente a qualquer interação e às ações que buscamos realizar em sociedade, e que ela se dá na e através da sequência de turnos, podemos dizer que quando, por alguma razão, não há intersubjetividade, algum método deve ser utilizado pelos/as participantes a fim de tentarem lidar com esse aparente problema. Assim, é a partir das práticas de reparo que os interagentes podem alcançar, sustentar e defender o entendimento mútuo na fala (Clift, 2016).

O reparo pode ser definido como práticas ou ações utilizadas pelos/pelas interagentes da interação com o objetivo de lidarem com problemas de escuta, produção ou entendimento (Schegloff, Jefferson e Sacks, 1977; Couper-Kuhlen e Selting, 2018). Tais ações suspendem a preferência por progressividade que caracteriza o sistema de troca de turnos, sendo tratadas como ações prioritárias até que o problema tornado relevante seja solucionado ou abandonado.

O que veremos, contudo, é que nem sempre problemas de entendimento são publicamente evidenciados na interação e, portanto, não são lidados no aqui-e- agora interacional pelos/as participantes. Em sequências de arranjos para encontros futuros, como em nossos dados, a falta de ações que oportunizem a demonstração verbal do entendimento do outro podem gerar consequências futuras inesperadas e indesejadas.

Outro conceito caro à AC é o de sequência interacional,

que diz respeito aos cursos de ação implementados pela fala, formados por pares adjacentes (Schegloff, 2007), ou seja, por sequências mínimas formadas por duas ações posicionadas uma seguida da outra e produzidas por falantes diferentes em interação. Ao, por exemplo, fazer um convite, abrem-se e, ao mesmo tempo, limitam-se as ações consideradas relevantes no turno seguinte, nesse caso, aceitar ou recusar o convite feito. Além do par adjacente convite/aceite-recusa, há várias outras organizações normativas de ações pareadas como “oferta/aceite-rejeição”, “avaliações/concordância-discordância”, entre outros. Mas mesmo dentro do universo limitado de ações responsivas possíveis que a primeira parte de um par projeta, percebe-se que há uma “tendência sistemática observada na interação em relação ao uso de certas estruturas (chamadas de preferidas) em detrimento de outras (despreferidas)” (Clift, 2016, p. 40). A essa tendência sistemática de uso damos o nome de organização da preferência.

Na próxima seção, trataremos do par adjacente pergunta-resposta, em que as checagens de entendimento se dão entre voluntários/as da ONG e assistidos/as.

### 3. O Par Adjacente Pergunta – Resposta

É importante ressaltar que, na literatura em AC, perguntas são entendidas como práticas que, a depender de sua composição e posição na interação, atuam como veículos para uma miríade de ações sociais. Perguntas veiculam ações como ofertas, convites, propostas, pedidos, entre outras. Segundo Couper-Kuhlen e Selting (2018), a função principal das perguntas é a de pedir informações e confirmações, ações que constroem uma relação de gradiente epistêmico na qual aquele/a que pergunta se posiciona como alguém que possui nenhum ou pouco conhecimento e trata aquele/a a quem a pergunta foi dirigida como a parte conhecedora ou de maior conhecimento<sup>[1]</sup>. Em nossos dados, como veremos, as checagens de entendimento acerca das instruções dadas e dos locais e horários combinados passam por pedidos de confirmação dos/as voluntários/as aos/às assistidos/as.

Além das diferentes ações que perguntas podem exercer, há diferentes tipos e formatos envolvidos na composição da pergunta que projetam diferentes possibilidades de ações responsivas. Segundo Stivers (2010), pode-se dividir perguntas em três grandes tipos: (i) perguntas QU-, também conhecidas como perguntas abertas (URBANO et al., 1993), compostas por pronomes interrogativos como *qual*, *quando*, *onde*, *por que*, entre outros; (ii) perguntas alternativas, compostas pelo oferecimento de duas ou mais possibilidade de respostas; (iii) perguntas polares, que projetam como respostas construções do tipo *sim* e *não* ou similares.

Dentro do tipo de perguntas QU-, Thompson et al. (2015)

[1] Há uma vasta literatura sobre episteme na Análise da Conversa que não poderá ser tratada no artigo. As leituras de Heritage e Raymond (2005) e Heritage (2012; 2013) poderão auxiliar os leitores que desejam se aprofundar no tema.

as subdividem em perguntas QU- de contar e perguntas QU- de tipo específico. Segundo as autoras, as perguntas QU- de contar (*telling questions*) são aquelas que buscam respostas estendidas como relatos, explicações, narrativas, etc. Já as perguntas QU- de tipo específico (*specifying questions*) buscam por informações específicas. Perguntas como *o que você fez ontem?* ilustram o primeiro tipo e perguntas como *para onde você foi ontem?* ilustram o segundo. Para além desses dois subtipos, Konrad (2018), estudando interrogatórios policiais no contexto brasileiro, também descreve o que chama de perguntas de busca aberta, similares às de contar, mas sem a presença do pronome interrogativo, como em “e daí?”. Em Konrad e Ostermann (2020), as pesquisadoras analisaram a composição das perguntas (formato e escolhas lexicais) realizadas pelos policiais e identificaram que o uso de perguntas polares com verbos de cognição (ex: *você se lembra de X?* ou *você sabe de Y?*) podem oportunizar o resguardo de informações por parte dos interrogados.

Assim como há diferentes formatos de perguntas, há diferentes tipos de respostas que são tornadas relevantes por elas. Contudo, as possibilidades de cursos de ações responsivas, ainda que projetadas por um mesmo tipo de pergunta, não são socialmente e/ou interacionalmente equivalentes, com diferentes camadas da organização de preferência para os quais os/as interagentes se orientam (cf. Hayano, 2013).

Perguntas polares positivas (ex: *você quer voltar para casa?*), por exemplo, projetam *sim* ou *não* como respostas, mas há preferência por respostas positivas (*sim* e similares), que confirmam ou concordam com a pergunta, e despreferência pelas negativas (*não* e similares), que negam ou discordam da pergunta. Respostas a perguntas polares também podem ser conformativas ou não conformativas (Raymond, 2003), sendo esta despreferida e aquela preferida. Respostas conformativas são aquelas que se conformam às restrições gramaticais estabelecidas pela pergunta, isto é, são aquelas do tipo *sim*, *não* e equivalentes, e tratam os termos (pressuposições e objetivos) estabelecidos na pergunta como adequados. Respostas não conformativas, por sua vez, se afastam das restrições gramaticais estabelecidas, tratando os termos estabelecidos na pergunta como inadequados. Comumente são utilizadas pelos/as participantes para lidarem com aspectos que não estavam contemplados na pergunta, mas que são tratados como importantes por quem responde, ou podem ser utilizados como forma de resistir à pergunta e suas pressuposições.

Em relação às perguntas QU- de tipo específico, pode-se dizer que elas tornam relevantes certos tipos de resposta, isto é, perguntas com *onde* projetam formulações de lugar, perguntas com *quando* projetam informações temporais, etc. Além disso, Thompson et al. (2015) afirmam que em termos gramaticais, respostas breves, compostas por itens lexicais e sintagmas, são preferidas e orações expandidas são despreferidas. Por outro lado, em perguntas QU- de contar, há preferência por respostas longas, compostas por múltiplas orações, enquanto respostas compostas por sintagmas ou uma única oração são despreferidas.

Os formatos das respostas também são relevantes em sequências de checagem de entendimento, como mostraremos nos dados. Entendemos, a partir das noções de declaração e demonstração de entendimento (Sacks, 1992), que respostas conformativas a perguntas polares oportunizam a declaração de entendimento, mas não sua demonstração por parte do/a interagente, além de não serem reparáveis quanto a possíveis problemas de entendimento. Já perguntas QU- podem oportunizar a demonstração de entendimento e, especialmente em checagens de entendimento, são passíveis de reparo.

Na próxima seção, abordamos a formulação de lugar, um outro elemento importante na sequência de arranjos para encontros futuros.

## 4. A formulação de lugar

Em marcações de encontros futuros, um dos elementos cruciais é a determinação do local determinação do local de encontro, o que também ocorre nas abordagens sociais. Essa determinação passa não só pela negociação do local ideal aos/às participantes, mas também pela forma como tais locais podem ser formulados. Segundo Schegloff (1972), qualquer local pode ser formulado por um conjunto de termos diferentes. É possível formular um lugar, por exemplo, com base em seu nome (a igreja X, o parque Y, a rodoviária W) ou no endereço específico. Também é possível fazê-lo relacionando o lugar ao interlocutor (a casa da sua irmã, o escritório da sua amiga, entre outros) ou a outro ponto de referência que se presume ser de conhecimento do/da interagente (em frente ao shopping, do lado da igreja, nos fundos da escola, entre outros). Ao selecionarem certas formas (e não outras) para formularem um local, os/as participantes demonstram uns/umas aos/às outros/as pertencimento ou não a certas categorias, por exemplo, *cidadão/ã local* ou *visitante*, enquanto também se orientam e demonstram ao/à outro/a interagente as categorias de pertencimento atribuídas a ele/ela, por exemplo, *morador/a local*, *visitante*, *amigo/a*, *vizinho/a*, etc. Em resumo, segundo Schegloff (1972), a seleção de termos adequados envolve uma sensibilidade por parte dos/as interagentes em relação: (i) ao lugar e seu referente; (ii) às categorias dos participantes e ao conhecimento que possuem do local; (iii) ao tópico ou atividade em curso naquele momento da interação.

Em pesquisas realizadas no Brasil, Andrade e Ostermann (2017) mostram que as formulações de lugar, no contexto de audiências de processos penais, deslocam-se do entendimento clássico descrito em Schegloff (1972) sobre *quem somos*, *onde estamos* e *o que estamos fazendo* em determinada parte da conversa para o entendimento sobre como determinados lugares posicionam-se um(uns) em relação ao(s) outros(s). Corona (2015) demonstra o papel fundamental da formulação de lugar para o sucesso das interações do serviço de emergência da Brigada Militar de Porto Alegre (190) e como diferenças entre cidadãos/ãs e Briga-

da, em relação às possibilidades de formulação de lugar, podem ocasionar problemas interacionais e consequentes lentidões na prestação de atendimento.

É possível perceber, com base no exposto acima, que problemas de entendimento mútuo podem ocorrer se a formulação de lugar empreendida não demonstrar um ajuste ao/à interlocutor/a e às categorias de pertencimento relevantes a essa atividade.

## 5. Metodologia

As interações em análise fazem parte do corpus da tese de doutorado de Matos Lisboa (2019)<sup>[2]</sup>, com foco nos atendimentos prestados pelos/as voluntários/as da equipe de abordagem social da Turma da Sopa de Niterói (TSN) às pessoas em situação de rua ou vulnerabilidade social. Esse corpus foi formado por gravações em áudio de interações naturalísticas de atendimento aos/às assistidos/as, contabilizando quase 14 horas de gravação. As interações escolhidas para serem analisadas neste artigo foram selecionadas por serem atendimentos que proporcionaram reflexões sobre a atuação da própria ONG, bem como uma mudança de procedimento interacional, que será descrita na análise de dados.

A TSN atua no município de Niterói, no estado do Rio de Janeiro. Dentre as várias equipes de voluntários/as que a ONG possui, duas delas costumam ir juntas às ruas de Niterói uma vez por semana: a de entrega de alimentos e a de abordagem social, que é a responsável pela escuta contínua e pelos atendimentos às pessoas assistidas. É por meio das interações contínuas e duradouras com os/as assistidos/as, aliada à entrega de alimentos e itens de necessidade básica, como produtos de higiene, cobertores e agasalhos, que se constroem laços de credibilidade entre assistidos/as e a TSN e se busca um resgate da esperança e da autoestima do/a assistido/a.

A abordagem social acaba por ser feita em um espectro que varia da visibilidade por meio da conversa semanal, em que as pessoas atendidas podem desabafar e se sentir visíveis e estimulados/as a algum tipo de mudança, até às ofertas de ajuda mais concretas, como auxílio para retorno à terra natal, encaminhamento para tratamentos médicos e dentários em profissionais parceiros/as, encaminhamento a abrigos parceiros, entre outras.

A primeira autora é observadora participante do universo estudado e fez notas de campo ao longo do desenvolvimento do estudo, pois é uma das voluntárias da equipe de abordagem social da TSN. Alinhamo-nos a Garcez e Schulz (2015), que discutem como a etnografia pode ser uma escolha teórico-metodológica para a pesquisa em Linguística Aplicada no Brasil. Nesse artigo, o autor e a autora defendem que a articulação da observação de base

etnográfica com a Análise da Conversa pode potencializar o entendimento das ações de linguagem. Esse trabalho evidencia que essa articulação permite uma aproximação da perspectiva êmica a respeito do que ocorre em dada situação. Nas palavras de Garcez e Schulz (2015, p. 1):

A aproximação à perspectiva dos participantes sobre o que ocorre em dado momento e cenário interacionais precisos, associada a uma mirada estendida a outros momentos e cenários, evita conclusões precipitadas e estabelece conexões com estruturas sociais menos facilmente observáveis.

Nosso trabalho tem como base os princípios da Análise da Conversa reflexivo-intervencionista (ACRI) (O'Reilly et al., 2020), que se difere primordialmente da AC intervencionista por não lidar com problemas institucionais pré-existentes à entrada do analista em campo. Portanto, a análise do corpus como um todo manteve seu olhar não motivado, buscando entender de forma geral as práticas interacionais mobilizadas por voluntários/as e assistidos/as durante as abordagens sociais. Segundo O'Reilly et al. (2020), em comum com a AC intervencionista está o envolvimento de analista(s) e participante(s) da instituição e as implicações que os resultados da pesquisa poderão trazer a eles, especialmente na possibilidade de treinamentos e, ainda que não seja o objetivo primário, na identificação de práticas bem-sucedidas e daquelas que requerem mudança.

O primeiro dado foi gravado em 2016, proveniente de uma das interações de negociação de retorno à terra natal de um assistido, aqui chamado de Homero. O que nos chamou a atenção nesse caso particular foi a não detecção de entendimentos que mais tarde se mostraram divergentes pelos/as participantes, o que ocasionou um problema no encontro seguinte marcado. A análise desse dado, seguida de reflexão conjunta entre analista e voluntários/as, permitiu alterações nas interações de arranjos para encontros futuros, gerando novo procedimento registrado no segundo dado, gerado em 2017. A segunda interação analisada trata-se da marcação da ida ao psiquiatra de uma assistida, aqui nomeada de Luiza.

Todos os nomes dos/as participantes das interações foram trocados por pseudônimos. As gravações feitas em áudio foram transcritas conforme as notações da AC, com base nas convenções do modelo Jefferson (1984) de transcrição<sup>[3]</sup>.

É interessante informar que o procedimento de volta para casa envolve várias ações, as quais são descritas aqui. Primeiro, os/as voluntários/as identificam algum/a assistido/a que não seja da cidade em que a TSN atue e que tenha interesse em retornar para sua cidade, havendo casos em que a própria pessoa atendida faz o pedido de ajuda. Em seguida, pergunta-se ao/à cidadão/ã se há familiares ou

[2] Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (CLVRAc. 2016-62) e, em seguida, pela Plataforma Brasil (CAAE: 65098416.1.0000.5289).

[3] Cf. anexo do artigo.

meios, em sua terra natal, que possibilitem sua acolhida e saída da rua. Em caso afirmativo, a pessoa informa um número de telefone<sup>[4]</sup> de lá para que a TSN possa entrar em contato e confirmar as perspectivas de melhoria e/ou o interesse da família em recebê-la.

De acordo com uma prática anteriormente adotada, quando havia a confirmação de interesse em receber o/a assistido/a, a TSN comprava a passagem e, em dia previamente marcado, o/a levava para a rodoviária para colocá-lo/a no ônibus de volta para casa. Dada a possibilidade de prejuízos resultantes da desistência de retorno, passou-se a adotar outro procedimento. Atualmente, a ONG vê os horários de passagens pela internet e acerta um dia e horário para levar o/a assistido/a à rodoviária. Só nesse momento, a passagem é comprada. Apenas as passagens aéreas são compradas com mais antecedência. No primeiro caso em estudo, a volta para a terra natal deveria ser feita pela rodoviária do Rio de Janeiro e não por Niterói e ainda seguia o procedimento anterior de tentativa de compra antecipada da passagem.

O encaminhamento ao atendimento psiquiátrico, por sua vez, não é uma prática tão comum feita pela ONG, porém ela possui atendimento psicológico em sua sede,

no qual o/a psicólogo/a pode solicitar que a pessoa atendida passe por uma avaliação psiquiátrica para que seja analisada a necessidade de uso de medicamentos. Nesses casos, a TSN providencia o encaminhamento ao/a psiquiatra, como foi a situação de Luiza.

## 6. Orientações sobre o encontro futuro - dia e hora marcados para o retorno à terra natal

Em nossa primeira interação analisada, dividida em 3 excertos, vemos a negociação de retorno à terra natal entre Merida e Lucas, voluntários da ONG TSN, e Homero, cidadão em situação de rua no bairro de Niterói, Rio de Janeiro. Os voluntários já haviam dado a notícia a Homero de que haviam conseguido entrar em contato com sua família, que tinha interesse em recebê-lo na cidade de Campinas. Após a confirmação de interesse por parte de Homero, foram iniciados os arranjos para que pudessem comprar a passagem e levá-lo ao terminal rodoviário. Segue o primeiro fragmento com as orientações iniciais acerca desses ajustes.

### Excerto 1

160 MERIDA: Homero. ((Merida e Lucas caminham em direção  
161 ao Homero))  
162 HOMERO: ((Homero volta-se para os voluntários))  
163 MERIDA: então (0.4) na verdade a gente achou melhor já deixar  
164 um dia marcado.  
165 HOMERO: arrãm  
166 MERIDA: porque aí a gente já vai com- tentar comprar a  
167 passagem durante a semana.  
168 HOMERO: durante a semana.  
169 MERIDA: é você vai mesmo né cara.  
170 HOMERO: vou(.) claro  
171 MERIDA: vai?  
172 HOMERO: claro  
173 MERIDA: se:xta-feira.  
174 HOMERO: arrãm

[4] Esse contato telefônico faz parte dos procedimentos, pois o objetivo não é que a pessoa deixe de viver nas ruas de Niterói e vá viver na rua em outra cidade, mas que ela possa ter uma real oportunidade de reinserção social ao sair das ruas. Outras formas alternativas de contato que não sejam por telefone também podem ser feitas, como, por exemplo, por meio do endereço da família, nos casos em que a TSN tenha como entrar em contato com alguém da cidade natal para que essa pessoa possa verificar as condições de retorno.

- 175 MERIDA: nove horas da manhã.
- 176 (0.4)
- 177 MERIDA: a gente [se en-]
- 178 HOMERO: [nove ] da manhã.
- 179 MERIDA: é. a gente se en- tá bom, nove horas da manhã?
- 180 (0.7)
- 181 HOMERO: tá bom.

Inicialmente, a voluntária informa que seria “melhor já deixar um dia marcado” (l.163-164) e, depois faz um *account*<sup>[5]</sup> (a tentativa de comprar passagem antecipadamente). Merida realiza um pedido de confirmação a Homero sobre seu retorno à Campinas (l. 169) em formato de sentença declarativa seguida de *tag*, projetando uma resposta positiva na 2ª parte do par (l.170). A resposta do assistido não só confirma por duas vezes sua disponibilidade para a viagem (l. 170 e 172), como também contesta a “perguntabilidade” da questão proposta pela voluntária. Segundo Stivers (2011), respostas do tipo *of course* são usadas primariamente quando o respondente entende que a pergunta dirigida a ele sugere algo moralmente problemático e, através de suas respostas, asseguram que a insinuação inferida é inconcebível e que não são o “tipo de pessoa” que o/a autor/a da pergunta parece sugerir em sua pergunta. Entendendo que respostas como *claro* demonstram função parecida como a descrita por Stivers (2011), Homero parece tratar os pedidos de confirmação sobre sua saída da rua e retorno à terra natal (l. 169 e 171) como sugerindo uma avaliação moral problemática sobre uma possível falta de confiança de Merida acerca de sua disposição em voltar ao convívio familiar.

Na sequência, vemos o par adjacente entrega de informação “sexta-feira.” (l.173), marcador de recebimento “arrãm” (l. 174), por parte de Homero. A voluntária anuncia mais uma informação “nove horas da manhã.” (l.175). Note que há ênfase prosódica ao informar o dia (“sexta”, l. 173) e o horário (“nove horas da manhã”, l. 175), além do alongamento da vogal tônica em “sexta”. Tais ênfases também marcam informações cruciais para o arranjo do encontro posterior.

Após um intervalo de 0.4 segundos (l. 176), e na ausência de outro marcador de recebimento de Homero em segunda posição, Merida se seleciona<sup>[6]</sup> para, aparentemente, concluir os arranjos para o próximo encontro (“[a gente se en-]” l. 177). Homero, então, se sobrepõe ao turno da voluntária, repetindo o horário combinado “[nove] da manhã” (l.178).

Na sequência, a voluntária confirma o horário entendido por Homero e repete seu turno inacabado anterior, mas interrompe a Unidade de Construção de Turno (UCT)<sup>[7]</sup>, iniciando outra, na qual o convida a confirmar a viabilidade do horário (“tá bom, nove horas da manhã?” l. 179), ao que Homero responde por meio de repetição, após um Lugar Relevante de Transição (LRT)<sup>[8]</sup>, “tá bom” (l.180).

Nesse primeiro movimento de arranjos para o encontro, a fala da voluntária assume o formato de entrega de informações e de pedidos de confirmação em formato de perguntas polares. Tem-se um dia e um horário para o encontro (sexta-feira, às nove horas da manhã), bem como Homero segue acompanhando com marcadores de recebimento de informação ou repetições parciais de turnos prévios, que pouco demonstram, nos termos de Sacks (1992), seu entendimento sobre a compra da passagem, o dia e o horário do encontro futuro.

O formato entrega de informação possui baixa relevância condicional (Schegloff, 1968, 2007; Stivers e Rossano, 2010), isto é, um/a ou mais participantes podem se orientar para a falta de necessidade de uma ação responsiva em segunda posição, como parece ter sido o caso na linha 175 do excerto. Ademais, entregas de informação (l. 173 e 175) e pedidos de confirmação (l. 169, 171 e 179) não oportunizam ações muito diferentes das mostradas na interação. Para obtenção de respostas diferentes, seria necessária uma mudança no tipo e composição das perguntas ou que o assistido produzisse respostas despreferidas, como as não conformativas (Raymond, 2003).

## 7. Orientações sobre o encontro futuro – as formulações do local de encontro

Vejamos, no excerto a seguir, continuação direta do **excerto 1**, como Merida negocia o local de encontro com Homero.

[5] Na literatura em AC em língua portuguesa tem-se optado por manter o termo original, uma vez que *account* compreende diversas ações possíveis em português, dentre elas, descrições, relatos, explicações, justificativas, e prestações de contas (Garcez, 2008; Corona, 2015).

[6] Cf. Sacks et al. ([1974] 2003) sobre a organização de tomadas de turno.

[7] Unidades de Construção de Turno, comumente chamadas de UCTs, são as unidades básicas de organização dos turnos de fala, entendidas pelos interlocutores como unidades coerentes, autônomas e reconhecíveis no contexto como possivelmente completas. Podem ser compostas por apenas uma partícula ou item lexical, por um sintagma ou por sentenças de período simples ou composto (Couper-Kuhlen e Selting, 2018; Clayman, 2013).

[8] Uma das características presentes em todas as UCTs é sua projetabilidade, isto é, os participantes da interação podem antever o término de uma UCT a partir de diversos recursos linguísticos verbais e não verbais mobilizados pelos demais interagentes. A possível conclusão de uma UCT estabelece um Lugar Relevante de Transição (LRT), a partir do qual os participantes se orientam para a possibilidade de realizar a troca de turnos, minimizando uma possível sobreposição de falas.

## Excerto 2

182 MERIDA: <a gente se enco:ntra>, (0.5) em fre:nte ao terminal  
 183 rodoviário ↑sabe. >só tem uma entrada ali na ((nome  
 184 da [(avenida)])  
 185 HOMERO: [eu sei. ]  
 186 MERIDA: aquela principal, perto das barcas  
 187 HOMERO: sei.  
 188 MERIDA: sabe onde fica.  
 189 HOMERO: arrãm

O ponto de encontro combinado por Merida e sua formulação de local inicial (“em fre:nte ao terminal rodoviário”, l. 182 - 183) nos dão algumas informações sobre as orientações dos/as participantes. Podemos entender que na cidade em que a voluntária atua há apenas um terminal rodoviário ou, pelo menos, um que seja de conhecimento de ambas as partes, uma vez que não há emprego de nomes específicos ou de elementos que diferenciem esse terminal de outros. A voluntária demonstra pertencimento à categoria de *moradora local* ou, ao menos, *alguém que conhece a área*, tratando Homero como membro da mesma categoria. Há também nessa primeira formulação, ênfase prosódica no ponto espacial em que assistido e voluntários/as devem se encontrar. Após a formulação, Merida faz um pedido de confirmação acerca do conhecimento de Homero sobre o local formulado (“sabe”, l.183), por meio de pergunta polar positiva (Clayman e Loeb, 2018). Assim, ainda que projete Homero como conhecedor do terminal rodoviário, cria a oportunidade, por meio da pergunta, de negociação das categorias de pertencimento em jogo, nesse caso, a de conhecedor da região.

Antes de Homero tomar o turno, Merida estende seu turno em um *rush-through* (Schegloff, 1998), isto é, em um LRT acelera a velocidade de sua fala para construir uma nova UCT. Nessa nova UCT, a voluntária especifica o que entende por “em frente ao terminal”, uma vez que há mais de uma entrada possível e, portanto, talvez mais de uma “frente”. O local exato em que deseja se encontrar com Homero é, assim, na única entrada que fica em frente à avenida X. A nova formulação, utilizando endereço específico, reforça o entendimento de que Merida se orienta para o fato de que

ela e Homero compartilham o mesmo conhecimento do local, o que é confirmado por ele (“eu sei”, l. 185).

Ainda assim, Merida empreende novas formulações para o mesmo local, dirimindo possíveis problemas de entendimento decorrentes de uma formulação vaga do local de encontro. O local é o terminal rodoviário e o ponto de encontro é a entrada que fica em uma determinada avenida. Além disso, ressalta que essa entrada é a principal (l. 186), o que elimina outras possíveis entradas, e utiliza um ponto de referência de conhecimento comum a todos/as os/as participantes (“perto das barcas”, l. 186). Homero ratifica seu pertencimento como membro da categoria morador/ conhecedor local, confirmando seu entendimento sobre o local negociado por Merida (l. 185, 187 e 189). Apesar da falta de perguntas que projetassem respostas mais elaboradas por parte de Homero, pode-se dizer que os detalhes em relação ao ponto de encontro parecem estar superados, atingindo, assim, um entendimento mútuo sobre a questão, tratada de forma não problemática pelos/as interagentes.

## 8. Arranjos ambíguos – instruções para o encontro futuro

Depois da negociação do ponto de encontro, o voluntário Lucas verificou se Homero tinha a documentação necessária para viajar, parte omitida do excerto por não trazer questões relevantes para nossa análise. Na sequência, após confirmar a questão da documentação, Merida repete e detalha informações já mencionadas sobre o encontro futuro, porém introduz uma nova instrução: o pedido de um telefema, como é possível ver no próximo excerto.

**Excerto 3**

199MERIDA: a gente vai se encontrar lá na sexta feira. >essa  
200 sexta.  
201 (0.4)  
202MERIDA: ((data)) nove da manhã.  
203HOMERO: °urrum°=  
204MERIDA: =>tá ok.  
205 (0.2)  
206MERIDA: eu tô deixando aqui dois telefones com você,  
207 (0.7)  
208MERIDA: pra você- (0.6) de- (0.6) eu vou lhe pedir um favor.  
209 (0.6)  
210MERIDA: que eu tô tô marcando isso aqui mas eu vou ter que  
211 confirmar os horários de:: (0.2)>vem pra cá por  
212 causa do barulho<. ((se afastam um pouco das pessoas))  
213 (0.5)  
214MERIDA: mas eu vou ter que confirma:r (1.3) ((barulho)) eu  
215 vou ter que confirmar os horários de passagens na  
216 rodoviária.  
217HOMERO: urrum  
218MERIDA: então o que é que eu preciso que você faça? que  
219 amanhã:(0.8) no final da tarde, (0.3) você ligue pra  
220 gente (0.4) que é para a gente confirma:r (0.3) isso  
221 que é na sexta-feira.  
222 (1.4)  
223MERIDA: tá certo?  
224HOMERO urrum  
225 (0.4)  
226MERIDA >então a gente encontra com você na sexta né Homero?<  
227HOMERO pode ser na sexta mesmo.

A voluntária mais uma vez busca assegurar o entendimento sobre o encontro. O turno se inicia por meio da repetição das informações com especificação sobre qual sexta ela se refere “a gente vai se encontrar lá na sexta feira >essa sexta.” (l. 199-200), enfatizando o dia da semana, a data a qual se refere e o horário “((data)) nove da manhã.” (l. 202). Homero, por sua vez, faz uso, novamente, de um marcador de recebimento da informação “urrrum” (l. 203).

No que segue, Merida introduz um outro arranjo: a necessidade de um telefonema. A voluntária anuncia a entrega de dois números de telefones ao assistido (“eu tô deixando aqui dois telefones com você”, l. 206) e projeta um pedido, por meio de anúncio da ação (“eu vou lhe pedir um favor” l. 208). Sequencialmente, esse turno é entendido como um *pre-pre* (Schegloff, 2007), isto é, essa elocução permite ao participante estabelecer um trabalho preliminar relacionado à ação projetada. Em nossos dados, após o *pre-pre*, se segue um intervalo de 6 décimos de segundo, possivelmente em virtude do formato assertivo de composição da UCT. Merida, então, se seleciona e realiza o trabalho preliminar ao pedido projetado, no qual introduz um *account* que prepara Homero ao pedido ao mesmo tempo em que justifica a necessidade da ligação (l. 210 - 211; l. 214 - 216). Homero responde, mais uma vez, por meio de um marcador de recebimento “urrrum” (l.217). É importante ressaltar que a voluntária introduz uma oposição ao que foi dito por meio da conjunção adversativa “mas” (“eu tô tô marcando isso aqui mas eu vou ter que confirmar os horários”, l. 210 - 211; “mas eu vou ter que confirma:r”, l. 214). Assim, por mais que repita detalhes do encontro, a estrutura gramatical dos turnos citados pode ter gerado ambiguidade em relação à confirmação ou não do encontro futuro.

Ao tomar o turno novamente, Merida mobiliza múltiplas UCTs com instruções a Homero sobre o que deve fazer antes do encontro. A voluntária explicita a ação pedida (“você ligue pra gente” l.219-220), e quando ela deve ser realizada “amanhã: (0.8) no final da tarde” (l.219), repetindo, na sequência, o *account* para o pedido (“que é para a gente confirma:r (0.3) isso que é na sexta feira” l.220-221). 1.4 segundos de intervalo se passam, sem qualquer ação responsiva, tempo considerado longo na organização da tomada de turnos e que pode indicar problemas interacionais por parte de Homero. Merida, então, persegue uma resposta do assistido por meio de checagem de entendimento, novamente em formato de pergunta polar positiva (“tá certo?” l.223), a qual ele responde em formato preferido, tanto em termos de ação (confirmar), quanto em conformidade (“urrrum” l. 224). A voluntária formula pedido de confirmação para Homero, incluindo o dia para o próximo encontro (“>então a gente encontra com você na sexta né Homero?<”, l. 226). O turno é prefaciado com o marcador discursivo *então*, projetando o restante do turno como uma conclusão de Merida sobre o que havia sido acordado e, implicitamente, que os termos das instruções haviam sido compreendidos por Homero e que havia, portanto, entendimento mútuo. A *tag* “né Homero?” busca confirmar a proposição feita. Diferentemente do

que vinha ocorrendo ao longo de toda interação, Homero produz uma resposta não conformativa (“pode ser na sexta mesmo.” l. 227), que demonstra certa resistência em relação à proposta do turno anterior. Contudo, nem a longa pausa, nem a resposta não conformativa inédita foram tratadas como problemáticas pela voluntária da ONG.

Pode-se perceber que as ações de Merida, bem como a forma como são compostas, não oportunizam ações responsivas por parte de Homero que o permitam demonstrar seu entendimento a respeito desse novo ajuste.

A produção da voluntária mostrou-se ambígua: ora sexta é certo; ora cita-se uma condição; ora fecha-se com a certeza do encontro na sexta-feira. Não fica claro se o telefonema seria ou não uma condição para a concretização do encontro. Porém, a possibilidade de um duplo entendimento não foi tornada relevante pelas partes, o que sugere que, para os participantes, eles tinham chegado a um entendimento comum sobre o dia do encontro.

Depois disso, eles conversaram sobre a vida de Homero em Campinas e sobre as possibilidades em sua terra natal, perto da família. O fechamento da interação, por sua vez, repete as mesmas informações mostradas aqui, o que sugere que nem a voluntária nem o assistido identificaram alguma dúvida sobre os termos do encontro.

É possível dizer que a voluntária está orientada para sua meta institucional: marcar o dia do retorno do assistido para casa, isto é, a sua saída da rua. Apesar disso, o formato de suas perguntas não tornou sequencialmente relevantes respostas que levassem o assistido a demonstrar seu entendimento, e que pudessem ser reparadas naquela mesma interação, caso fossem divergentes.

Merida repetiu não só o dia, hora e local do encontro algumas vezes, como também o pedido de um telefonema para confirmar os horários do ônibus. O problema reside justamente na falta de clareza do que deveria ser feito caso Homero, por qualquer motivo, não conseguisse entrar em contato com a voluntária. Conforme dados etnográficos, de fato, ele não conseguiu. No dia marcado, porém, três voluntários, mesmo sem terem recebido a ligação do assistido, foram ao possível local do encontro, pois houve uma suposição de que ele poderia não ter conseguido ligar a cobrar ou ter perdido o papel com os números, o que não inviabilizaria o retorno do assistido, se ainda desejasse fazê-lo. Contudo, ao chegarem no local, perceberam que Homero não havia comparecido.

Depois de esperarem um pouco, os/as voluntários/as resolveram tentar encontrá-lo no local em que costumava ficar, para saber se ele havia desistido de retornar para sua casa ou se havia ocorrido algum problema que o havia impossibilitado de comparecer. Quando o encontraram, perceberam que seu não comparecimento parece ter ocorrido em razão de um problema de ordem interacional. Sua explicação para faltar ao encontro foi a de que não havia conseguido falar com os/as voluntários/as nos números de telefone fornecidos e, como havia entendido que o telefonema era uma condição para o encontro ocorrer

naquele dia, não se deslocou ao local marcado.

Embora em sequências interacionais de arranjos para encontros futuros seja necessária a produção do par entrega de informação-marcador de recebimento, ele não pode ser considerado suficiente pelos/as voluntários/as, pois podem ocorrer ambiguidades, como no caso em análise. Do mesmo modo, as perguntas polares não se mostram efetivas para checagem de entendimento, pois já projetam uma resposta positiva e conformativa por parte do falante em segunda posição. Nas sequências de arranjos para encontros futuros, nenhuma das ações dos/as voluntários/as oportunizaram a real demonstração de entendimento por parte do assistido sobre aspectos relevantes ao próximo encontro.

Assim sendo, para melhor atingir seus objetivos institucionais em atendimentos que envolvam qualquer tipo de marcação de encontro futuro, foi preciso rever a maneira de verificação de entendimento dos/as assistidos/as. A equipe de abordagem da TSN teve oportunidade de fazer uma análise conjunta desses dados e melhorar esses procedimentos interacionais, sobre a qual falaremos na seção seguinte.

## 9. A reflexão conjunta entre analista e voluntários/as e a coconstrução de novos procedimentos institucionais

Uma vez que houve desencontro e o problema havia sido de ordem interacional, analisamos os dados da interação e chegamos às conclusões apresentadas na seção anterior. Além disso, houve uma devolutiva dessa análise empreendida à equipe de abordagem social da ONG, com base nas atividades descritas em O'Reilly et al. (2020).

Em uma reunião com os/as voluntários/as, foram apresentados os áudios com suas respectivas transcrições simplificadas. Ainda que os/as voluntários/as não tivessem conhecimento técnico da AC, não houve problemas para que acompanhassem e analisassem os ex-

certos, acompanhados do áudio. Juntos, analista e voluntários/as puderam refletir sobre as práticas institucionais da equipe de abordagem social da ONG e se engajar na interpretação das ações empreendidas por meio da linguagem, além da reflexão sobre os ajustes necessários para melhor atingir seus objetivos institucionais em atendimentos que envolvam encontros futuros.

Após a análise conjunta entre voluntários/as da equipe, foi possível estabelecer novos procedimentos importantes para abordagens que envolvessem marcação de encontros, a saber:

- Explicitar, oralmente, as instruções, informando se há ou não pré-requisitos para que o encontro ocorra. Se sim, quais;

- Entregar por escrito as informações do encontro: dia/data, hora e local. Se possível, com mapas simples, que facilitem a localização por parte daqueles/as assistidos/as que conheçam pouco a cidade;

- No fechamento da interação, perguntar diretamente ao/à assistido/a informações sobre o que foi marcado, para que a pessoa possa demonstrar seu entendimento sobre o que foi acordado e o/a voluntário/a possa confirmar ou, em caso de desencontro, possa fazer ajustes do acordo e ter oportunidade de realizar algum reparo para resolver possíveis problemas de entendimento mútuo.

Dessa maneira, desde a reflexão sobre o dado apresentado na seção anterior, a equipe de abordagem passou a checar o entendimento dos acertos para arranjos futuros não mais por meio de perguntas polares, mas através de perguntas QU- de contar ou de tipo específico.

## 10. O novo procedimento: nova forma de verificação do entendimento mútuo

Nesta seção, examinamos o episódio de combinação de encontro bem-sucedido: o da ida de Luíza ao psiquiatra na companhia de Helen e Merida.

### Excerto 4

- 26 HELEN: e aí na quarta-feira a gente iria lá com você.  
27 (0.8)
- 28 LUIZA: [tá: ]  
29 HELEN: [a gen]te encontraria você aqui dez horas aqui no  
30 no índio ali na: na frente do terminal, ((apontando))  
31 (0.7)
- 32 LUIZA: [urrrum]
- 33 HELEN: [e eu ] e a merida vamos lá com você=  
((as linhas 34-50 foram omitidas desta transcrição, sem ônus à análise empreendida))
- 51 MERIDA: [então] estamos combinadas ↑né  
52 ( )  
53 MERIDA: qual é o dia?

- 54 (0.7)  
 55 LUIZA: quarta-feira.  
 56 MERIDA: que horas?  
 57 HELEN: que horas?  
 58 ((conversa ao fundo))  
 59 LUIZA: a hora tá no papel hh eu [vou ter que ver] no papel  
 60 HELEN: [hhhhh ] de:z horas  
 61 HELEN: [onde? ]  
 62 LUIZA: [eu vejo] no papel não [confio] na memória  
 63 HELEN: [onde? ] [on:de? ]  
 64 LUIZA: [>na minha memória<]  
 65 (0.9)  
 66 LUIZA: aqui na árvore.  
 67 (0.9)  
 68 LUIZA: aqui  
 69 (0.2)  
 70 LUIZA: [mesmo ] canto  
 71 HELEN: [vai se-]  
 72 HELEN: [vai ser na árvore?] mesmo cê prefere [na árvore?]=  
 73 LUIZA: [que é melhor ] [arrãm ]  
 74 =prefiro.  
 75 HELEN: então-  
 76 LUIZA: prefiro porque aqui, (0.6) melhor pra encontrar (do  
 77 que) (0.7) pra não desencontrar aí fora entendeu?  
 78 (6.5) ((alguma interrupção))  
 79 HELEN: na árvore?  
 80 LUIZA: urrum  
 81 (1.1)  
 82 LUIZA: tá legal Helen.

Com base no **excerto 4**, podemos dizer que houve a identificação de um problema de entendimento mútuo em relação ao local do encontro (seria no índio, em frente do terminal, l. 30, ou na árvore, l. 66?). Contudo, diferentemente da sequência analisada entre Merida e Homero, vemos nessa nova interação uma mudança de prática, promovida pela análise dos dados e reflexão entre a primeira autora, analista da conversa, e demais voluntários/as da ONG. Assim, os/as voluntários/as passaram a checar o entendimento dos/as assistidos/as sobre os encontros futuros não mais por meio de perguntas polares, mas, por perguntas QU- de contar ou de tipo específico (Thompson et al., 2015). No excerto analisado, apenas perguntas QU- de tipo específico foram mobilizadas pelas voluntárias.

As voluntárias perguntam justamente “qual é o dia?” (l. 53), “que horas?” (l. 56, l. 57) e, com ênfase mostrada pela transcrição, “onde?” (l.61) o encontro futuro ocorreria. Em relação ao dia, a assistida responde “quarta-feira.” (l. 55). Já em relação à hora, Luiza informa que precisará conferir no papel, por não confiar em sua memória (l. 59, l. 62, l. 64). Por último, o local, mesmo com a pergunta em sobreposição

(l. 61, l. 63), é respondido posteriormente. Sua resposta, porém, enfatiza um local diferente do marcado pelas voluntárias na interação, pois a assistida diz “aqui na árvore.” (l. 66) e acrescenta uma formulação de lugar “[mesmo] canto” (l.70). As formulações de Luiza do local de encontro tratam o espaço indexicalizado como compartilhado entre ela e as voluntárias da ONG. Contudo, o local inicialmente combinado era “... aqui **no índio ali na: na frente do terminal**” (l.30). Embora os locais fossem próximos, a árvore a qual Luiza se referia está localizada justamente no fundo do terminal citado, onde elas se encontravam no momento, e não na frente, como havia sido combinado.

É importante dizer que o uso do dêitico “**aqui**” (l. 29), aparentemente usado como força de expressão para fazer referência a locais próximos, antes de marcar o local (no índio, em frente ao terminal, l.29), pode ter influenciado o entendimento de Luiza de que o encontro seria exatamente onde elas estavam. Isso, porém, não se tornou um problema, em virtude da nova prática de checagem de entendimento empreendida pela voluntária.

Ao perguntar para Luiza se ela preferiria encontrar as

voluntárias na árvore (“cê prefere [na árvore?]”, l.72), Helen demonstra a importância da negociação conjunta do local de encontro. Luiza responde que sim, mais de uma vez, pois além de responder com marcador de recebimento “[arrãm]” (l.73) e repetição “=prefiro.” (l.74), ainda apresenta um *account*, justificando sua preferência “prefiro porque aqui, (0.6) melhor pra encontrar (do que) (0.7) pra não desencontrar aí fora entendeu?” (l.76-77). Dessa maneira, o local de encontro foi reajustado conforme a necessidade identificada por meio da verificação do entendimento. Há de se considerar que, caso não houvesse checagem de entendimento por meio das novas práticas descritas, haveria grandes chances de desencontro, visto que, no dia e horário marcado, a assistida e as voluntárias provavelmente iriam para locais distintos.

## 11. Considerações finais

Neste trabalho, analisamos o porquê de uma interação em que participantes não demonstraram qualquer dúvida sobre o entendimento dos termos de um futuro encontro ter resultado em fracasso.

Muitos são os estudos sobre quebra de entendimento mútuo observada no próprio curso de uma interação e provocada por diferentes fatores. No entanto, interações aparentemente bem-sucedidas podem se revelar malsucedidas quando os participantes só descobrem depois da interação que houve problemas de entendimento. Casos como esses podem, algumas vezes, nem ser descobertos. Outras vezes, porém, as consequências podem ter custos psicológicos, financeiros, materiais, dentre outros.

Falhas em combinações de encontros, por exemplo, são mais fáceis de serem descobertas, uma vez que, quando um dos termos da combinação foi mal compreendido por uma das partes, o encontro não acontece. Neste trabalho, buscamos explicar casos como esse examinando que práticas interacionais mobilizadas pelos/as participantes não oportunizaram ou não facilitaram a demonstração de entendimento entre os/as interagentes.

Em nossa análise, nos primeiros excertos, os/as interagentes demonstraram entendimento sobre a volta para casa em um dia, hora e local pré-determinados. No entanto, houve divergência entre os/as participantes quanto à relevância do pedido de telefonema, a partir do **excerto 3**, que só foram identificadas posteriormente. O que para a voluntária era um detalhe, para Homero era uma condição. Como ele não conseguiu telefonar, não foi à rodoviária, como combinado antes.

Em termos teóricos, podemos dizer que esse problema de não detecção de entendimentos que mais tarde se mostraram divergentes acabou ocorrendo porque as perguntas de verificação do entendimento foram feitas no formato de polaridade positiva, a qual já projeta uma resposta positiva. O excerto da segunda interação evidencia isso, pois houve a identificação de um problema de entendimento quanto aos ajustes, o que pôde ser constatado com a verificação por

meio de perguntas abertas/QU- de tipo específico, que projetam respostas que demonstram o entendimento da assistida, em vez de simples declarações de entendimento. Assim, essa nova prática utilizada pelos/as voluntários/as mostrou-se mais eficiente para o objetivo pretendido.

Ademais, ficou constatado que o uso apenas do formato de entrega de informação dificulta contribuições mais elaboradas, o que torna a prática de checagem de entendimento por meio de perguntas abertas/QU de tipo específico ou de contar fundamentais para melhor se atingir o entendimento mútuo em interações que envolvam marcação de encontros futuros. No caso de retorno à terra natal em estudo, teria sido necessário explicitar que, mesmo sem o telefonema, os/as voluntários/as estariam aguardando Homero no dia, local e hora previamente marcados.

Em termos aplicados, este estudo mostra a importância da capacitação interacional dos/as voluntários/as, envolvendo tanto questões relacionadas à organização da conversa, quanto às questões relacionadas à percepção do/a interagente. Outro fator etnográfico a ser considerado é que grande parte das pessoas em situação de rua não possuem muitas expectativas de mudança de vida, com experiências negativas de promessas não cumpridas, o que exige que os detalhes fiquem bem explícitos para evitar desencontros por problemas de entendimento mútuo. Com este trabalho foi possível notar que é fundamental que haja um esforço interacional (Sacks, 1992) maior por parte dos/as voluntários/as, para que a pessoa atendida tenha uma participação mais ativa na interação.

Nota-se, pois, que além das contribuições teóricas em um contexto de pesquisa tão pouco estudado, os resultados encontrados puderam promover não só o aprimoramento de abordagens sociais prestadas pela ONG, como também implicaram maior entendimento, reflexão e aprimoramento de quaisquer atendimentos semelhantes futuros.

## Agradecimentos

Agradecemos à Turma da Sopa de Niterói, aos/as voluntários/as e aos/as assistidos/as da ONG que aceitaram participar da pesquisa. Agradecemos também aos pareceristas e editores da revista, que fizeram comentários e sugestões valiosas para o enriquecimento do artigo. Porém, quaisquer problemas ou falhas do artigo são de nossa inteira responsabilidade.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001. Agradecemos também ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pelo apoio financeiro concedido ao segundo autor.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, D. N. P.; OSTERMANN, A.C. 2017. Formulações (de lugar): Esforço para alcançar a intersubjetividade em audiências de processos penais. *Fórum linguistic.*, Florianópolis, **14**(1):1682 -1698. <https://doi.org/10.5007/1984-8412.2017v14n1p1682>
- ANTAKI, C. 2011. Six kinds of applied conversation analysis. In: C. ANTAKI (ed.). *Applied conversation analysis: intervention and change in institutional talk*. Hampshire, Palgrave MacMillan, p. 1–14. [https://doi.org/10.1057/9780230316874\\_1](https://doi.org/10.1057/9780230316874_1)
- CLAYMAN, S. 2013. Turn-constructive units and the transition relevance place. In: J. SIDNELL; T. STIVERS (orgs.), *The handbook of conversation analysis*. Oxford, Wiley-Blackwell, p. 150-167. <https://doi.org/10.1002/9781118325001.ch8>
- CLAYMAN, S. E.; LOEB, L. 2018. Polar Questions, Response Preference, and the Tasks of Political Positioning in Journalism, *Research on Language and Social Interaction*, **51**(2):127-144. <https://doi.org/10.1080/08351813.2018.1449438>
- CORONA, M. D. 2015. Aonde ir? Eis a questão. In: A.C. OSTERMANN; M.C.L. OLIVEIRA (orgs.). *Você está entendendo? Contribuições do estudo de fala-em-interação para a prática do teleatendimento*. Campinas, Mercado de Letras, p. 71-91.
- CLIFT, R. 2016. *Conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. 316 p.
- COUPER-KUHLEN, E.; SELTING, M. *Interactional linguistics: studying language in social interaction*. Cambridge, Cambridge University Press, 591 p. <https://doi.org/10.1017/9781139022767>
- GARCEZ, P. M. 2008. A perspectiva da Análise da Conversa Etnometodológica sobre o uso da linguagem em interação social. In: L. L. LODER; N. M. JUNG (orgs.). *Fala-em-interação social: introdução à Análise da Conversa Etnometodológica*. Campinas, Mercado de Letras, p. 17-38.
- GARCEZ, P.; SCHULZ, L. 2015. Olhares circunstanciados: etnografia da linguagem e pesquisa em Linguística Aplicada no Brasil. *DELTA* [online], **31**(número especial):1-34. <http://dx.doi.org/10.1590/0102-445093806057590158>
- HAYANO, K. 2013. Question Design in Conversation. In: J. SIDNELL; T. STIVERS (orgs.). *The handbook of conversation analysis*. Oxford, Wiley-Blackwell, p. 395-414. <https://doi.org/10.1002/9781118325001.ch19>
- HERITAGE, J. 1984. Conversation Analysis. In: J. HERITAGE *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge, Polity Press, p. 245-265.
- HERITAGE, J.; RAYMOND, G. 2005. The Terms of Agreement: Indexing Epistemic Authority and Subordination in Talk-in-Interaction. *Social Psychology Quarterly*. **68**(1):5–38. <https://doi.org/10.1177%2F019027250506800103>
- HERITAGE, J. 2012. The Epistemic Engine: Sequence Organization and Territories of Knowledge. *Research on Language and Social Interaction*, **45**(1):30–52. <https://doi.org/10.1080/08351813.2012.646685>
- HERITAGE, J. 2013. Action formation and its epistemic (and other) backgrounds. *Discourse Studies*, **15**(5):551-578. <https://doi.org/10.1177%2F1461445613501449>
- JEFFERSON, G. 1984. Transcript notation. In: J. ATKINSON; J. HERITAGE (eds.). *Structures of social action*. New York, Cambridge University Press, p. ix-xvi.
- KONRAD, P.G. 2018. *A busca vs. o resguardo de informações acerca dos crimes em interrogatórios policiais: um olhar sob a perspectiva da fala-em-interação*. São Leopoldo, RS. Dissertação de Mestrado. Universidade Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS, 149 p.
- KONRAD, P. G.; OSTERMANN, A. C. 2020. 'Tu sabe? Te lembra?': O resguardo de informações em interrogatórios por meio da (com)posição de perguntas e respostas. *Linguagem em (Dis)Curso*, **20**(1):73-95. <https://doi.org/10.1590/1982-4017-200105-1119>
- MATOS LISBOA, C. M. de O. 2019. *O trabalho voluntário de reinserção social junto a pessoas em situação de rua: um estudo sob a perspectiva da Análise da Conversa*. Rio de Janeiro, RJ. Tese de Doutorado. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro – PUC-Rio, 173 p.

- NATALINO, M. A. C. 2020. Estimativa da população em situação de rua no Brasil (setembro de 2012 a março de 2020). Texto para discussão / *Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada*. Brasília: Ipea . Brasília: Ipea. Disponível em: [http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10074/1/NT\\_73\\_Disoc\\_Estimativa%20da%20populacao%20em%20situacao%20de%20rua%20no%20Brasil.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10074/1/NT_73_Disoc_Estimativa%20da%20populacao%20em%20situacao%20de%20rua%20no%20Brasil.pdf) Acesso em: 22/02/2021.
- O'REILLY, M.; KIYIMBA, N.; LESTER, J. N.; MUSKETT, T. 2020. Reflective interventionist conversation analysis. *Discourse & Communication*, **14**(6):619–634. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1750481320939710>
- PERINI, M. A. *Gramática do português brasileiro*. São Paulo, Parábola editorial, 2010. 336 p.
- RAYMOND, G. 2003. Grammar and social organization: Yes/no interrogatives and the structure of responding. *American Sociological Review*, **68**(6): 939-967. <https://doi.org/10.2307/1519752>
- SCHEGLOFF, E. A.; SACKS, H. 1973. Opening up Closings. *Semiotica*, **8**(4):289-327. <https://doi.org/10.1515/semi.1973.8.4.289>
- SACKS, H. 1992. *Lectures on Conversation*. Oxford, Basil Blackwell. 1491p.
- SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G. [1974] 2003. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *Veredas Rev. Est. Ling*, **7**(1-2):9-73.
- SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G.; SACKS, H. 1977. The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation. *Language*, **53**(2):361-382. <https://doi.org/10.1353/lan.1977.0041>
- SCHEGLOFF, E. 1972. Sequencing in conversational openings. In: J. GUMPERZ; D. HYMES (eds.). *Directions in sociolinguistics: the ethnography of communication*. New York, Holt, Rinehart and Winston, p. 346-404.
- SCHEGLOFF, E. A. 1998. Reflections on studying prosody in talk-in-interaction. *Language and Speech*, **41**(3-4):235–263. <https://doi.org/10.1177/002383099804100402>
- SCHEGLOFF, E. A. 2007. *Sequence organization in interaction: a primer in conversation analysis*. Cambridge, Cambridge University Press. 316 p.
- SCHNEIDER, B.; REMILLARD, C. 2013. Caring about homelessness: how identity work maintains the stigma of homelessness. *Text&Talk*, **33**(1):95–112. <https://doi.org/10.1515/text-2013-0005>
- SCHEGLOFF, E. A. 2006. Interaction: the infrastructure for social institutions, the natural ecological niche for language, and the arena in which culture is enacted. In: N. J. ENFIELD; S. C. LEVINSON (eds.). *Roots of Human Sociality*. Londres, Routledge, p. 70-96. <https://doi.org/10.4324/9781003135517-4>
- STIVERS, T.; ROSSANO, F. 2010. Mobilizing Response. *Research On Language & Social Interaction*, **43**(1):3-31. <https://doi.org/10.1080/08351810903471258>
- STIVERS, T. 2011. An overview of the question–response system in American English conversation. *Journal of Pragmatics*. **42**(10):2772-2781. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2010.04.011>
- THOMPSON, S. A.; FOX, B. A; COUPER-KUHLEN, E. 2015. *Grammar in everyday talk: Building responsive actions*. Cambridge, Cambridge University Press. 355 p. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139381154>
- URBANO, H.; FÁVERO, L. L.; ANDRADE, M. L.; AQUINO, Z. G. O. 1993. Perguntas e respostas na conversação. In: A. T. CASTILHO (Org.). *Gramática do Português Falado*. Campinas, Editora da Unicamp, p.75-97.

**ANEXO****CONVENÇÕES DE TRANSCRIÇÃO**

(1.8)	Lapso de tempo/pausa em décimo de segundo
(.)	Micropausa (silêncio de menos de 2 décimos de segundo)
=	Fala colada
[Texto]	Falas sobrepostas
,	Entonação contínua
↑texto	Entonação ascendente da sílaba
↓texto	Entonação descendente da sílaba
.	Entonação descendente do turno
?	Entonação ascendente do turno
-	Marca de interrupção abrupta da fala
:	Alongamento de som
>Texto<	Fala acelerada
>>Texto<<	Fala muito acelerada
<Texto>	Fala mais lenta
<<Texto>>	Fala muito mais lenta
TEXTO	Fala com volume mais alto
°texto°	Volume baixo
°°texto°°	Volume muito baixo
<u>Texto</u>	Sílaba, palavra ou som acentuado
(Texto)	Dúvidas do/a transcritor/a
( )	Fala inaudível
((Texto))	Comentários do/a transcritor/a
hhh	Riso expirado
.hhh	Inspiração audível