

Márcia Del Corona
marciadelcorona@gmail.com

Ana Cristina Ostermann
aco@unisinos.br

“Eu não aguento mais!”: a produção de *accounts* narrativos nas ligações para o serviço de emergência da Brigada Militar (190)

“I can’t take it anymore!”: the production of narrative accounts in emergency phone calls to the police in Brazil (190)

RESUMO - Esse estudo, de natureza qualitativa, fundamentado pelo arcabouço teórico e metodológico dos estudos de fala-em-interação social em contextos institucionais (Drew; Heritage, 1992) e pela Análise de Categorias de Pertença (ACP) (Sacks, 1992; Sell; Ostermann, 2009) discute, por meio da análise sequencial de 200 interações telefônicas entre comunicantes e atendentes do serviço de emergência “190”, como os participantes se engajam na coconstrução de *accounts* narrativos enquanto negociam a prestação do serviço. Partimos do pressuposto de que as narrativas não são pacotes ordenados, coesos e cuidadosamente organizados em sua temporalidade e cronologia (De Fina, 2009). Ao contrário disso, entendemos que toda narrativa se insere em um contexto único de produção e é localmente coconstruída, turno após turno, *na* interação. Dentro dessa perspectiva, os interlocutores não se orientam para a história narrada apenas como uma unidade discursiva, mas também para o que está sendo feito por meio dela (Schegloff, 1997). Os dados aqui investigados revelam que os comunicantes (entendidos como aqueles que ligam para o 190), ao descreverem suas ações e as de seus agressores, realizam determinadas categorizações que, por sua vez: (1) constroem uma relação de antagonismo entre as partes; e, (2) evidenciam conhecimentos socialmente compartilhados do que constitui um evento moralmente sancionável (Bergmann, 1998), que são os fatores que garantirão a prestação do serviço pelo 190.

Palavras-chave: análise de categorias de pertença (acp), *accounts* narrativos, ligações de emergência, fala-em-interação, fala institucional.

ABSTRACT - By means of the analysis of two hundred telephone emergency calls between callers and call takers at a police service (190), this study, taking a qualitative perspective of talk-in-interaction in institutional contexts (Drew; Heritage, 1992) and of Membership Categorization Analysis (MCA) (Sacks, 1992; Sell; Ostermann, 2009), investigates the participants’ co-construction of narrative accounts while negotiating the service to be provided. Following De Fina (2009), we assume that narratives are not coherent and ordered packages, carefully organized in terms of timing and chronology. On the contrary, we take the stance that each narrative is locally and sequentially co-constructed during the interaction. From this perspective, interlocutors do not merely orient to the narrative as a discursive unit, but also to what is being *done* by means of such narrative (Schegloff, 1997). Our data imparts callers’ sequential orientation to the production of certain membership categories when describing their own actions and their violators’. Such categorization process reveals both (1) an antagonistic relationship between callers and violators and (2) shared knowledge of the morally loaded events (Bergmann, 1998). These two factors guarantee the dispatch of a police car.

Key words: membership categorization analysis (mca), narrative accounts, emergency calls, talk in interaction, institutional talk.

Introdução¹

De forma geral, uma ligação para o serviço de emergência da Brigada Militar (doravante também referenciada como 190 ou BM) acontece quando ocorre algum fato em desacordo com a moralidade vigente. A vítima ou o

observador interpreta esse fato como uma ofensa ou ameaça à integridade de uma pessoa ou de um bem material. Contudo, não é qualquer solicitação efetuada para o 190 que aciona a prestação do serviço, mas apenas aquelas que reportam um problema institucionalmente categorizado pela Brigada Militar como um “assunto de polícia”. Para que o

¹ Agradecemos ao CNPq e à FAPERGS pelo apoio obtido por meio de Bolsa de Produtividade (Processo CNPq nº 311473/2012-1) e auxílios à pesquisa obtidos através dos editais FAPERGS PqG nº 02/2011 (Processo nº 11/1605-0), CNPq Chamada MCTI/CNPq/SPM-PR/MDA nº 32/2012 (Processo nº 405154/2012-7), concedidos à segunda autora, Ana Cristina Ostermann.

serviço seja prestado, é necessário o que, em Direito Penal, denomina-se *flagrante*², ou seja, que o fato relatado (a) esteja em andamento, (b) esteja na iminência de acontecer, ou (c) que tenha ocorrido dentro de um espaço de tempo que justifique e possibilite a intervenção policial.

No entanto, há situações em que a BM não é acionada em função de um acontecimento isolado, mas devido à recorrência de algum comportamento com o qual o comunicante (entendido aqui como a pessoa que liga para o 190) convive por determinado período de tempo ou que presencia habitualmente, e cuja regularidade exacerba sua tolerância, fazendo com que se sinta eventualmente legitimado a solicitar a intervenção da polícia. Em alguns desses casos o comunicante deseja sair de um grupo ou de uma relação, mas seu comprometimento anterior (com esse grupo ou pessoa) não lhe permite fazê-lo sem que incorra em perigo ou dificuldade. Assim, para viabilizar sua saída, solicita a intervenção da BM. Esse tipo de situação ocorre com mais frequência quando existe entre vítima e agressor algum laço afetivo, de lealdade ou de subordinação (por exemplo, no campo profissional, familiar, amoroso ou sexual).

Os dados analisados na pesquisa maior da qual deriva este artigo (Del Corona, 2011) revelam que, nas circunstâncias acima descritas, o comunicante se orienta para o caráter moral de seu envolvimento anterior com o fato ou com o agressor – na posição de participante ou de observador – e passa a produzir narrativas que justificam tal envolvimento (*accounts*). Essas narrativas se constituem em pequenos relatos de sua biografia com o agressor (i.e. históricos de relacionamento), que reportam o relacionamento em pauta como de antagonismo ou de conflito. Assim, os comunicantes imputam ao agressor a responsabilidade (*accountability*) por seus problemas, enquanto constroem, para si, uma identidade de vítima no contexto em que se encontram.

É nesse contexto que o estudo descrito a seguir, de natureza qualitativa e fundamentado pelo arcabouço teórico e metodológico dos estudos de fala-em-interação social em contextos institucionais (Drew e Heritage, 1992) e pela Análise de Categorias de Pertença (ACP) (Sacks, 1992; Sell e Ostermann, 2009), e amparado por uma perspectiva linguístico-interacional de análise (Deppermann, 2011), se insere. Discutimos, por meio da análise sequencial de 200 interações telefônicas entre comunicantes e atendentes do serviço de emergência “190”, como os participantes se engajam na coconstrução de *accounts* narrativos enquanto

negociam a prestação do serviço. Partimos do pressuposto de que as narrativas não são pacotes ordenados, coesos e cuidadosamente organizados em sua temporalidade e cronologia (De Fina, 2009). Ao contrário disso, entendemos que toda narrativa se insere em um contexto único de produção e é localmente coconstruída, turno após turno, *na* interação. Dentro dessa perspectiva, os interlocutores não se orientam para a história narrada apenas como uma unidade discursiva, mas também para o que está sendo feito por meio dela (Schegloff, 1997).

Descrevemos, a seguir, o papel da produção de *accounts* na manutenção da ordem social.

A *accountability* das ações

A sociedade é produzida e mantida através de descrições, explicações e justificativas comuns (em língua inglesa tratados como *accounts*), produzidas por atores sociais para suas ações cotidianas. A capacidade de produzir e reconhecer essas descrições, explicações e justificativas como adequadas depende do pertencimento do indivíduo a uma coletividade e do seu domínio da linguagem natural.

Para Mills (1940), os atores sociais verbalizam e imputam uma gama de *motivos* a suas próprias ações e às dos outros. A análise dos termos utilizados nesse processo, segundo ele, é o que possibilita a interpretação da conduta social, pois “as diferentes razões que as pessoas dão para suas ações não são desprovidas de suas próprias razões”³ (Mills, 1940, p. 904). Mills aponta que tanto a solicitação quanto a oferta de motivos geralmente ocorrem nos momentos em que alguma expectativa é frustrada. Nesses casos, a produção de motivos exerce a função restauradora de conciliar as ações dos indivíduos e as expectativas dos interlocutores, ambas fundamentadas na cultura, nos usos, nos costumes, na moral vigente e nas normas que regem a vida em sociedade.

Scott e Lyman (1968) utilizam-se do termo guarda-chuva *accounts* para referirem-se aos diferentes fenômenos de linguagem associados a essa função conciliatória. Para os autores, o termo *accounts* define uma característica fundamental do uso da linguagem: “sua capacidade de sustentar as vigas de uma associação fraturada; sua capacidade de estabelecer pontes entre o prometido e o executado; sua capacidade de consertar o quebrado e de conciliar o apartado”⁴ (Scott e Lyman, 1968, p. 46). Sob essa ótica, a produção de *accounts* visa a restabelecer o

² O Código de Processo Penal do Brasil (Decreto-Lei 3.689, de 1941) define o agente em flagrante delito da seguinte maneira: “Artigo 302. Considera-se em flagrante delito quem: I - está cometendo a infração penal; II - acaba de cometê-la; III - é perseguido, logo após, pela autoridade, pelo ofendido ou por qualquer pessoa, em situação que faça presumir ser autor da infração; IV - é encontrado, logo depois, com instrumentos, armas, objetos ou papéis que façam presumir ser ele autor da infração. Artigo 303. Nas infrações permanentes, entende-se o agente em flagrante delito enquanto não cessar a permanência.”

³ *The differing reasons men [sic] give for their actions are not themselves without reasons* (tradução nossa).

⁴ *Its ability to shore up the timbers of fractured sociation, its ability to throw bridges between the promised and the performed, its ability to repair the broken and restore the estranged* (tradução nossa).

equilíbrio social abalado por alguma situação problemática e sua aceitabilidade se dá de forma situada, ou seja, atrelada ao cenário social e ao evento em particular, com seus sistemas de valores, sujeitos à revisão e modificação em contextos de mudança social (Heritage, 1988).

Garfinkel (1967) explica que os *accounts* que os atores sociais proveem para suas ações devem se articular aos entendimentos implícitos no senso comum para que façam sentido. Para a Etnometodologia (EM), os atores sociais são vistos como mantenedores da ordem social e, para exercer esse papel, produzem asserções e mobilizam uma variedade de pistas contextuais *ad hoc* (Heritage, 1984) em busca da sustentação de um mundo em comum, compartilhado. Essa busca se baseia em expectativas compartilhadas, amparadas em uma ordem moral maior que opera continuamente. Cada indivíduo acredita no empenho do outro na manutenção da normatividade que rege o convívio em sociedade. Os membros de determinada comunidade compartilham os princípios morais vigentes e, assim sendo, ao quebrarem as expectativas de outros membros, tornam-se responsáveis por suas escolhas, passíveis de punição e devedores de explicação; ou seja, “responsabilizáveis” (no inglês, *accountable*) (Heritage, 1984).

Parte da organização social está embasada no conhecimento comum de direitos e de obrigações atrelados a “categorias de pertença” dos indivíduos (Sacks, 1992; Sell e Ostermann, 2009), as quais são histórica e culturalmente constituídas. Elas trazem em si uma gama de inferências no que diz respeito a direitos e obrigações decorrentes de moralidades específicas. Essas inferências são automaticamente aplicadas a e por membros de determinado(s) grupo(s). Discrepâncias entre as ações de um membro e o que se espera dele – enquanto representante de determinada categoria – podem resultar em uma ameaça a sua face (Goffman, 1967).

Assim, em interações sociais os participantes tendem a exibir padrões de comportamento (Garfinkel, 1967) que revelam a sua interpretação do evento em si, assim como a avaliação de suas próprias ações e das ações de outros participantes. Conforme discutido nos parágrafos anteriores, os padrões comportamentais disponíveis são moralmente orientados e localmente situados, o que restringe, de forma significativa, as possibilidades de escolha sobre o que se constituem em comportamentos socialmente aceitos. Assim, qualquer comportamento em desacordo com a moralidade vigente, pode resultar em situações constrangedoras. Uma situação constrangedora pode causar no participante sensações de embaraço e insegurança, justificadas pelo possível abalo à sua reputação, podendo assim resultar em rupturas, tanto em seu comportamento como na organização da situação como um todo. Na iminência de alguma ruptura, o participante

precisará investir em manter a coerência entre suas ações e a face que busca construir para si.

Considerando que no contexto aqui analisado os comunicantes fazem uso de narrativas que revelam uma relação antagônica com o seu agressor e, assim, buscam convencer os atores do 190 a lhes prestarem a ajuda solicitada, é importante levar em conta algumas características das narrativas apontadas por estudos na área, assim como o foco analítico aqui proposto.

Narrativas

As narrativas orais de experiências pessoais nos permitem compreender as estruturas sociais, no momento em que buscamos verificar de que forma essas estruturas ajudam a construir o contexto no qual estão inseridas, ao mesmo tempo em que são construídas por esse contexto. Os interlocutores não se orientam para a narrativa apenas como uma unidade discursiva, mas para o que está sendo feito por meio dela. Assim, através da narrativa e da maneira como ela é contada, os interlocutores podem compreender “por que isso agora?”, uma vez que toda narrativa é contada para fazer alguma coisa, como reclamar, informar, alertar ou justificar (Schegloff, 1997).

Do ponto de vista dos estudos de fala-em-interação social, as narrativas se constituem como parte orgânica do ambiente interacional e são coconstruídas entre o narrador e o interlocutor (Schegloff, 1997). Como explica Van DeMierop (2011), a narração de histórias do cotidiano também serve de recurso interacional para a construção de identidades, visto que as identidades não são fixas, mas construídas localmente através do discurso. A autora também afirma que o processo de construção de identidades revela a constante busca dos agentes sociais pela representação de uma imagem positiva – e que seja percebida pelos outros como positiva –, consoante com valores morais específicos para cada situação.⁵ Durante a narrativa, essas identidades (também aqui entendidas como categorias) não estão primeiro localizadas no indivíduo e depois na história, como recursos pré-existentes, a serem posteriormente copiados (Van DeMierop, 2011). É na narrativa, e por meio de sua coconstrução, que os interlocutores demonstram uns para os outros as categorias de pertença que atribuem entre si e que são negociadas turno após turno.

Nesse processo de coconstrução, o narrador se orienta para a identidade de seu interlocutor, qual a sua relação com ele e o quanto ele sabe sobre determinada situação, assunto etc. Assim, a forma como o narrador ajusta sua narrativa com vistas a seu interlocutor e em um contexto situado de interação revela a natureza e o grau de (as)simetria das relações entre os interagentes.

⁵ Observe-se que Van DeMierop (2011) remete-se aqui ao conceito de *self*, de Goffman (1967).

Reconhece-se a contribuição pioneira dos estudos sobre narrativas realizados por Labov e Wältezy (1967), através da análise de histórias produzidas em entrevistas que descrevem a estrutura narrativa calcada nas seguintes características: (a) presença de uma ordem cronológica de eventos; (b) existência de um “ponto” que justifique a razão de ser da narrativa; e (c) avaliação da reportabilidade da história. Contudo, conforme aponta De Fina (2009), grande parte das narrativas não apresenta essa estrutura, especialmente devido ao fato das narrativas serem coconstruídas, coavaliadas e modificadas através da interação entre o narrador e os outros participantes. Ou seja, a organização “perfeita” em formato de “monólogos” não acontece em narrativas quando elas são interacionais. Nessa perspectiva, as narrativas não são pacotes necessariamente ordenados, coesos e cuidadosamente organizados em sua temporalidade e cronologia. Quando emergentes em um contexto interacional, as histórias são localmente coconstruídas, turno após turno.

No caso dos dados aqui discutidos, argumentamos que os comunicantes que ligam para o 190 quando desejam a intervenção da Brigada Militar na quebra de uma relação que envolve laços afetivos ou de subordinação com o seu agressor produzem *accounts* narrativos orientados para a moralidade de suas ações e, para isso, produzem um repertório de ações, conforme discutiremos a seguir.

A orientação dos participantes para a moralidade de suas ações

Narrar histórias, segundo Bergmann (1998), é uma atividade moralmente orientada, uma vez que é justamente a carga moral da história o que a torna observável, memorável e relatável (no inglês, *tellable*). A forma onirrelevante por meio da qual a moralidade opera nas interações torna essa mesma moralidade invisível e, assim, os interlocutores não chegam necessariamente a se perceber como “agentes morais”. Mesmo que não tornada um tópico da interação, a moralidade se faz presente nas ações diárias e é *por meio da* fala-em-interação localmente situada que se (re)produzem dimensões morais e as pessoas se constituem como “agentes morais”.

Essa agentividade, enquanto “agentes morais”, pode ser acessada através da análise das categorias utilizadas pelos falantes para descreverem pessoas e ações. A escolha dos termos empregados revela o conhecimento socialmente compartilhado sobre como as estruturas sociais são organizadas e coconstruídas a cada nova interação.

O conceito de moralidade e do que é (ou não) moral certamente varia de cultura para cultura e através do tempo. Contudo, alguns tópicos parecem ser moralmente “carregados” nas mais diversas culturas, como,

por exemplo, a escolha de determinados estilos de vida (e.g. ser usuário de drogas), exercício da sexualidade (e.g. ter diversos parceiros sexuais), morte e religião. A carga moral intrínseca a esses temas pode torná-los interacionalmente delicados, o que demanda dos interlocutores o acionamento de estratégias para lidar com essa possível “delicadeza” ou fragilidade.

Para ajudar na compreensão da moralidade subjacente aos discursos, Bergmann apresenta o conceito de “protomoralidade”, como “algo básico a partir do qual a moralidade é construída”⁶ (1998, p. 283). As manifestações morais específicas de cada cultura estariam construídas sobre essa protomoralidade que, por sua vez, encontraria-se fundamentada no princípio da “reciprocidade”. Em outras palavras, responsabilizamos os outros por suas ações, assim como sabemos que somos responsabilizados por nossas próprias. Assim, a moralidade emerge e atua nas interações mesmo sem que os falantes a percebam.

Bergmann (1998) ainda afirma que, em sociedades contemporâneas, profissionais que atuam em áreas como saúde, educação, psicologia e administração da justiça, desempenham tarefas que envolvem questões morais. Contudo, as instituições nas quais estão inseridos operam dentro de critérios e modelos orientados pela racionalidade. Assim, muitas vezes esses profissionais precisam remover o caráter moral dessas questões para que possam enquadrá-las dentro de parâmetros racionalizados e institucionalmente aceitos. De qualquer forma, lidam diariamente com o dilema de terem de tomar decisões sobre as vidas das pessoas, com base nas avaliações morais que precisam realizar a partir de *accounts* que lhes são oferecidos pelos usuários das instituições, que por sua vez acreditam na necessidade de justificar suas ações para a obtenção do serviço que estão solicitando.

No contexto desta pesquisa, a cada nova ligação, os atendentes do 190 precisam avaliar a legitimidade da solicitação que lhes é feita e o resultado dessa avaliação acarretará na prestação ou não do serviço. Apesar do caráter moral intrínseco das interações para um serviço de emergência, decorrente dos vários motivos que levam as pessoas a acionarem esse tipo de serviço, as análises a seguir se limitarão à discussão das ações produzidas pelos participantes quando a ligação é efetuada para denunciar alguém com quem o comunicante teve – ou ainda tem – uma relação íntima. Em linhas gerais, a denúncia descreve uma situação recorrente, na qual o comunicante está implicado como participante ou observador, e da qual deseja sair.

Na seção de análise deste artigo, discutiremos duas interações selecionadas de um corpus de um total de 200 ligações telefônicas para o serviço de emergência da Brigada Militar (190). Em uma delas (que chamaremos de “Interação filho usuário de drogas”), uma mulher telefona

⁶ *The basic stuff out of which morality is built.*

solicitando que seu filho usuário de drogas seja retirado de dentro de sua casa. Na outra (que chamaremos de “Interação foragido”), a comunicante liga para denunciar uma pessoa foragida. Os dados foram transcritos de acordo com Jefferson (1984) e analisados com base no arcabouço teórico-metodológico dos estudos de fala-em-interação social em ambientes institucionais (Drew e Heritage, 1992).

A onirrelevância das categorias de pertença “vítima” e “policial”

A análise das ligações telefônicas para o 190 nos permite observar a orientação dos participantes para a coconstrução e reconhecimento da onirrelevância das suas categorias de pertença “policial” (atendente) e “vítima” (comunicante), as quais incidem diretamente na organização do evento “ligação para um serviço de emergência”

como um todo. A onirrelevância dessas categorias como organizadoras desse evento se evidencia desde o momento em que o número telefônico da BM é acionado e a ligação telefônica é atendida. Ao ligar para um local que presta assistência emergencial e solicitar ao policial atendente a prestação do serviço, a comunicante constrói para si uma identidade de “vítima” (ou de observadora denunciante de alguém nessa identidade) e atribui ao seu interlocutor a de “policial”. Da mesma forma, ao atender ao telefone, auto-identificar o número chamado como 190 e oferecer-se para ouvir a solicitação da comunicante, o atendente aceita as identidades que lhe são atribuídas por sua interlocutora.

No Excerto 1, uma mulher telefona para o 190 e, falando em voz alta e de maneira “chorosa”, solicita que seu filho seja retirado de casa.

As solicitações de prestação de serviço do 190 são efetuadas, de forma geral, através de uma descrição

Excerto 1 – Interação filho usuário de drogas

07	A:	brigada militar.
08	C:	oi, boa noite.
09	A:	boa noite.
10	C:	eu quero que tirem o infe↑liz do meu filho de dentro da
11		minha casa HOJE. eu quero que o conselho tutelar venha
12		aqui e TIRE ↑ELE QUE EU NÃO AGUENTO MAIS.((voz chorosa))
13		(.)
14	C:	ALI↑ÁS, (.) ERA PRA TÊ TIRADO HÁ ↑ANOS ATRÁS.
15		eu não a↑guento MAIS. (.) eu quero que tirem HOJE
16		o meu filho de dentro da minha ↑casa HOJE((voz chorosa))
17		(.)
18		agora.

ou de uma narrativa. Ao orientarem-se para a categoria de “vítima” das pessoas que normalmente acionam esse tipo de serviço e para suas próprias categorias de “atendente de um serviço de emergência” e de “policial”, os atendentes do 190 interpretam essas descrições ou narrativas como um pedido de ajuda (Zimmerman, 1992). De forma geral, a maneira como se formula uma solicitação (como, por exemplo, de forma direta, sem descrições, nem explicações) sugere o tipo de avaliação que o comunicante faz de sua própria solicitação, de seu direito em tê-la atendida e das contingências envolvidas na sua prestação (Curl e Drew, 2008; Drew e Walker, 2010).

Em se tratando de ligações para um serviço de emergência, o formato da solicitação exerce um papel crucial nas avaliações do atendente sobre o caso. Drew e Walker (2010) afirmam que a estrutura gramatical que o comunicante utiliza para realizar um pedido na abertura de sua solicitação incide diretamente no tratamento que

será dado a esse pedido após o atendente ouvir o relato dos fatos que o complementam.

No Excerto 1, após a sequência de abertura (linhas 7-9), a comunicante dá início a uma solicitação direta, sem justificativas (eu quero que tirem o infe↑liz do meu filho de dentro da minha casa HOJE, linhas 10-12). A forma impositiva ou “agravada” (Goodwin, 1990) através da qual a comunicante formula a sua solicitação (i.e. o uso do verbo “querer”, linhas 10-12) demonstra atribuir a si mesma o direito de ter a sua solicitação atendida, sem considerar qualquer contingência que possa privá-la disso. A comunicante dá evidências de acreditar estar legitimada não apenas a acionar um serviço público, como também a realizar diretivos “agravados” – que são reiterados outras duas vezes no início da ligação (linhas 10-11 e 15) e várias outras no decorrer da interação, como poderá ser observado ao longo da análise.

Da mesma forma, a autoridade com que a comunicante faz essa solicitação aloca-a na categoria de “vítima

experiente” em acionar serviços de emergência. Sua familiaridade com as práticas que constituem o evento fica também evidente no momento em que nomeia o órgão responsável e devidamente legitimado a lhe prestar assistência: o Conselho Tutelar, já que o agressor, seu filho, é menor de idade (como poderá ser observado no Excerto 4). Reformula, assim, sua solicitação de “eu quero que tirem” (linha 10) – que não especifica de qual agente espera a realização da ação de “tirar” – para “eu quero que o conselho tutelar venha aqui e tire” (linhas 11-12), ainda na forma de um diretivo agravado, expandindo sua autoridade sobre mais um órgão público.

Ao solicitar a intervenção do Conselho Tutelar, a comunicante se constrói como conhecedora dos procedimentos e se antecipa a uma possível recusa de atendimento por parte da policial atendente, com base na impossibilidade de a BM atuar em questões que são de responsabilidade de outra instituição. Ao mesmo tempo em que legitima o Conselho Tutelar como o órgão responsável por interceder a seu favor, questiona a eficiência da sua atuação (linha 14). A referência temporal “HÁ ↑ANOS ATRÁS” sugere que o problema reportado pela comunicante é de longa data e que, já anteriormente, o Conselho Tutelar falhou ao não ter retirado o seu filho da sua casa, o que aparentemente poderia ter resolvido o problema em questão.

Ademais, o fato de a comunicante estar enfrentando o mesmo problema por um período tão longo justifica o cansaço que não lhe permite mais suportar aquela situação (“EU NÃO AGUENTO MAIS”, linhas 12 e 15). A emergência da situação também é enfatizada pelo uso do advérbio de tempo “hoje” três vezes em um volume alto de voz (linhas 11, 15-16), posteriormente escalonado para uma temporalidade mais imediata, “agora” (linha 18), enfatizando assim o direito, que acredita ter, de que sua solicitação seja atendida.

Ao solicitar que seu filho seja retirado de dentro da sua casa, a comunicante também torna relevante sua categoria de mãe, juntamente com os direitos e obrigações socialmente compartilhados e relacionados a essa categoria. Como mãe, a comunicante está legitimada a interceder em situações que envolvam seu filho, principalmente se ele for menor de idade, fato que o torna inimputável por seus próprios atos.

Por outro lado, a natureza da solicitação feita, de retirar o filho do convívio familiar e colocá-lo sob a tutela do Estado, entra em conflito com o papel de “cuidadora”, papel comumente atribuído à mãe, em consonância com o padrão socialmente esperado do relacionamento entre mãe-filho. Contudo, a mãe estabelece a existência de uma relação conflituosa entre ela e o filho desde o início da interação, ao descrevê-lo como “o infeliz do meu filho” (linha 10) e morador não ratificado em *sua* residência, e ao pedir que tirem-no de dentro de sua casa (de dentro da minha casa, linhas 10-11) – e não simplesmente “de casa” (i.e. da casa daquela família).

São exatamente a delicadeza da natureza da solicitação e a necessidade de convencer a atendente a enviar ajuda para um fato que não pode ser caracterizado nem como urgente nem como flagrante que levam a comunicante a produzir uma série de *accounts* narrativos. Por sua vez, esses *accounts*, além de justificarem sua solicitação, revelam um conhecimento socialmente compartilhado do que constitui um evento moralmente sancionável (Bergmann, 1998) capaz de resultar na prestação do serviço que está sendo solicitado.

Porém, antes de olharmos para a produção desses *accounts*, faremos uma análise de como, na outra ligação aqui apresentada, a comunicante faz a solicitação de denunciar uma pessoa que está foragida.

Ao contrário da comunicante do Excerto 1, que formula sua solicitação em formato agravado, demandando

Excerto 2 — Interação Foragido

05	A:	brigada militar.
06		(.)
07	C:	oi? boa noite, com quem eu falo?
08	A:	com a soldado tamara
09		(.)
10	C:	ã:: tamara, eu queria fazê uma denúncia de uma pessoa
11		que tá foragida, só que eu tô tentando li- ã: ligá pra:
12		aquele número, o um oito um, e eu não tô conseguindo

uma ação de sua interlocutora (que a polícia tire seu filho de dentro de casa), a comunicante no Excerto 2 se utiliza de um formato que anuncia não uma solicitação da Brigada Militar, mas uma ação que a própria comunicante deseja

realizar: a de denunciar uma pessoa que está foragida – (eu queria, linha 10) – pretérito imperfeito⁷.

A comunicante explicita uma contingência para a realização desta ação através da produção do conector de

⁷ Curl e Drew (2008) referem-se à estrutura “*I was wondering if...*”, em língua inglesa, encontrada em ligações fora do horário de expediente, para solicitar atendimento médico.

oposição “só que [...]” (eu queria fazê uma denúncia de uma pessoa que tá foragida, só que eu tô tentando li-ã: ligá pra: aquele número, o um oito um, e eu não tô conseguindo, linhas 10-12)⁸. Na oração iniciada pelo conector “só que”, ao flexionar os verbos no gerúndio (“tô *tentando* ligá” e “não tô conseguindo”), a comunicante não apenas sugere a recorrência de sua tentativa de ligar para o 181 (Disque Denúncia), mas também justifica sua ligação para o 190.

Ao contrário da comunicante do Excerto 1, que se utilizou de sua categoria de mãe para legitimar seu direito de interceder em questões relacionadas ao filho, a comunicante do Excerto 2 busca não estabelecer qualquer relação entre ela e a pessoa que deseja denunciar: faz uso do termo genérico “uma pessoa”, que não indica conhecimento prévio entre o falante e o referido (Tracy e Anderson, 1999).

Vítima e agressor: categorias em oposição

O serviço que os comunicantes esperam receber do 190, ao acionar esse número, em geral, é o envio de uma viatura (Del Corona e Ostermann, 2012). Contudo, para que a prestação do serviço se concretize é

preciso que o comunicante informe (1) um “problema policiável” e (2) um endereço que possa ser localizado. Por isso, quando o primeiro turno do comunicante não informa um problema policiável, o turno imediatamente posterior proferido pelo atendente é ocupado com uma pergunta que busca receber, como resposta, um fato que legitime a prestação do serviço (i.e. o envio da viatura), como por exemplo, “o que está acontecendo?” (Del Corona, 2011).

No Excerto 1 (Interação filho usuário de drogas), ao efetuar sua solicitação, a comunicante não informa um problema em andamento, na iminência de acontecer, ou que tenha ocorrido dentro de um espaço de tempo que justifique e possibilite a intervenção policial. Assim, a atendente, no turno imediatamente posterior ao anúncio da solicitação, inicia a averiguação dos acontecimentos de forma a avaliar a legitimidade da solicitação.

O formato que a atendente utiliza na formulação da pergunta (quê que ele tá fazendo?, linha 20), deixa espaço para uma gama de possíveis respostas, permitindo que a comunicante exerça um controle maior sobre a informação

Excerto 3 - Filho usuário de drogas

20	A:	[e o quê ele tá] fazendo aí. (.) quê que ele tá fazendo?
21	C:	o quê ele tá fazendo? (.) o- ele faz coisa pior
22		que um drogado, ele faz coisa, ele- (.) EU ODEIO
23		ESSE GURI. (.) ele quebra tudo, eu odeio esse guri.
24		eu que- é eu já cansei, eu já apanhei desse guri
25		(.)
26		tá? (.) se eu contá pra vocês, (.) é até pedra,
27		que eu já andei escorando a minha porta aqui que
28		ele já ameaçou jogá em mim e me matá. ((voz rouca
29		ao final do enunciado))
30		(.)
31		eu não aguento mais, eu quero que tirem esse guri
32		de dentro da minha casa. POR FAVOR, EU NÃO
33		AGUENTO MAIS.(.) SABE QUE EU NÃO AGUENTO MAIS.((voz chorosa))

que será disponibilizada e produza várias unidades de turno, no formato de narrativas.

Para Kidwell (2009), quando um policial pergunta “O que houve?”⁹ ou, como no excerto acima, “O que está acontecendo?”, espera ouvir o relato de um problema do âmbito “resolúvel” pela polícia. Essa pergunta revelará o *status* epistemológico dos participantes, colocando a comunicante na posição de quem conhece os fatos e o policial, de quem será comunicado sobre eles. Claro que o

comunicante pode não se alinhar à atividade proposta pelo policial – ao não responder ao que lhe for perguntado –, mas esse não alinhamento poderá levantar suspeitas quanto ao seu conhecimento dos fatos ou mesmo quanto à veracidade deles. Contudo, o comunicante pode também aproveitar a oportunidade para construir para si uma imagem positiva que lhe permita alegar inocência no evento reportado.

As categorias de pertença que os comunicantes atribuem a si próprios e que tornam relevantes ao longo

⁸ Em conversas com os supervisores e os atendentes, a pesquisadora ouviu vários relatos de comunicantes que alegam ter dificuldade para falarem com o Disque Denúncia, porque as linhas estão quase sempre ocupadas.

⁹ No texto em inglês: “*What happened?*”

das narrativas dependem do tipo de envolvimento pessoal que alegam ter com a pessoa que está sendo denunciada. As categorias tornadas relevantes na interação revelam quem tem direitos e responsabilidades pelo que está sendo dito; ou seja, quem tem conhecimento epistemológico dos fatos. O domínio epistemológico é normativamente organizado (Stivers *et al.*, 2011) e as pessoas responsabilizam umas às outras tanto pelo exercício de seus direitos, quanto pelo cumprimento de suas obrigações no que diz respeito a “quem sabe o quê”, “como” e “quanto”. Assim, enquanto interagem, os participantes tornam-se responsáveis por “o que” sabem, por seu “nível de certeza”, por sua “autoridade com relação a esse conhecimento” e “pelo quanto” (até que ponto) podem exercer seus direitos e obrigações epistemológicas (Stivers *et al.*, 2011).

Kidnell (2009) afirma que nas ligações para a polícia, o narrador “empacota” suas histórias, com vistas ao que acredita ser um fato policiável, pela perspectiva dos policiais. Para construir esses pacotes, o narrador se utiliza de categorias de pertença para fazer referência à pessoa que está sendo denunciada de maneira a imputar nela a culpa pelo evento narrado, enquanto enfatiza a sua própria inocência. Os policiais, por sua vez, avaliam as narrativas que ouvem com base em um entendimento socialmente compartilhado por esses profissionais do que se constituem os fatos que lhe são relatados (Kidwell, 2009).

No Excerto 3 (continuação do Excerto 1), a comunicante, estando na categoria de mãe – que é tornada relevante na interação –, possui acesso, primazia e responsabilidade epistemológicas, quanto às informações sobre seu filho (linhas 21-22). Inicia seu turno informando que o comportamento dele é pior do que o de um usuário de drogas e nomeia algumas atividades comumente atribuídas a membros dessa categoria, como quebrar as coisas dentro de casa e agredir fisicamente os familiares (linhas 23-24). Em seguida, a descrição do comportamento do filho é ainda agravada (ao ser comparável à de um assassino), quando a mãe, exercendo sua primazia epistemológica de sujeito participante no evento, afirma que ele ameaçou matá-la (linhas 26-28). A comunicante encerra seu turno reiterando a solicitação para que seu filho seja retirado de dentro da sua casa.

Enquanto narra as ações do filho como usuário de drogas e com um “assassino em potencial”, a comunicante

se posiciona dentro da história no papel de “vítima” que nada faz para provocar as atitudes do filho. Sua impotência naquele enredo contribui para uma representação de “mãe recorrentemente vítima de seu próprio filho”, o que justificaria seu cansaço (linha 24) e sua solicitação de ajuda, uma vez que o histórico progresso legitima a sua recusa de que os fatos continuem se repetindo, conforme menciona reiteradas vezes (linhas 31-33). À sensação de vítima, soma-se o sentimento de ódio que a mãe afirma ter desenvolvido em relação ao filho (linhas 22-23).

Apesar de a atendente formular a sua pergunta no gerúndio (linha 20), na busca de um problema em andamento que justifique o estado emocional alterado da comunicante e a solicitação do envio de uma viatura no caráter emergencial que lhe está sendo exigido, a comunicante não responde sobre os fatos no mesmo tempo verbal. Ela repete a pergunta da atendente no mesmo formato em que lhe foi formulada (linha 21), acusando tê-la compreendido, porém, provê sua descrição no presente do indicativo, que apontando a regularidade e reiteração dos fatos.

Dessa forma, não é o caso de que o filho esteja agindo “pior do que um drogado” no momento da ligação – esse é seu comportamento habitual. Igualmente, ele não está quebrando os objetos da casa naquele momento – trata-se de um hábito. É justamente a regularidade dessas ações que justifica as categorias que são atribuídas a ele e que acarretam a categorização de vítima da comunicante. Sua voz chorosa, seu volume de voz alterado, assim como a utilização de expressões temporais que, no contexto de 190, sugerem urgência, somados a sua formulação de não suportar mais aquela situação, contribuem para a construção de um evento que, pela perspectiva da comunicante, justificaria o envio de uma viatura.

No Excerto 4, a comunicante informa seu endereço e nome (22 linhas omitidas na formulação do endereço por não constituírem-se em foco de análise para este estudo). Contudo, quando a atendente pergunta a idade do rapaz, fato que pode se constituir na contingência chave que impediria a prestação do serviço, a comunicante se engaja novamente no trabalho de fornecer *accounts* narrativos, por meio dos quais a oposição entre as categorias de “filho” e “mãe” é colocada em maior evidência.

A idade do filho categoriza-o como menor de idade, o que resulta em inimputabilidade e transfere para a mãe

Excerto 4 – Filho usuário de drogas

- | | | |
|----|----|--|
| 65 | A: | quantos ano ele tem? |
| 66 | C: | ele vai fazê dezesseis. só que ele é co↑varde |
| 67 | | comigo. sabe? covarde. e eu aguento <u>quieta</u> . (.) |
| 68 | | <u>quieta</u> . bem <u>quieta</u> . mas eu não a↑guento MAIS, eu |
| 69 | | não aguento [mais isso que-] |
| 70 | A: | [tem que interná] ele então, né. |

71	C:	TEM QUE <u>INTERNÁ</u> ESSE GURI, TEM QUE <u>MATÁ</u>
72		ESSE GURI. EU POR MIM <u>MATAVA</u> , SE UM DIA EU
73		(.)EU ELE VAI SAÍ <u>MORTO</u> DAQUI se ele não saí daqui.
74		(.)
75	C:	porque eu não aguento mais.
76		(.)
77	C:	eu não aguento mais.
78		(.)
79	C:	eu não aguento. ele (.) ele ele se mete comigo, e
80		eu não- ↑eu não mando nele.
81	Criança:	mãe, ((voz de criança, é possível ouvi-la ao fundo))
82	C:	ele teve em <u>cinco</u> colégio, ele passou por <u>sete</u>
83		colégio. (.) sabe? NO <u>COLÉGIO ELE NÃO QUÉ IR MAIS.</u>
84		tanto que me disse que não qué ir mais no colégio.
85		ele é agressivo,
86		(.)
87	Criança:	mãe,((é possível ouvir a mesma criança ao fundo))
88	C:	[se eu me metê] com ele, deus o [livre.] (linhas omitidas))
104	A:	[a ocorrência] foi
105		gerada pra ti, é só aguardá a via[tura.]
106	Criança:	[(deixe)] o xx
107		de lado.=
108	C:	=então tá.

a responsabilidade pelos seus atos, da mesma forma que transfere da BM para o Conselho Tutelar a responsabilidade de interferir nesse tipo de questão. Porém, a mãe constrói a sua narrativa no formato “só que...”, buscando construir com a atendente uma concessão para aquela situação, baseada nas atitudes extremas do filho e na sua impotência com relação a ele (linhas 66-67). A utilização do presente do indicativo expressa novamente a regularidade e reiteração das ações.

Além de formular sua impotência diante do filho, a comunicante constrói para si a imagem de uma mãe que não revida as agressões. Pelo contrário, informa a sua orientação para uma expectativa socialmente compartilhada, de que as mães têm o dever moral de manter e suportar os filhos, principalmente enquanto eles ainda não atingiram uma idade que a sociedade reconheça como o início da responsabilidade moral, social e legal do adulto. Em seguida, ao fazer uso do conector de oposição “mas”, a comunicante anuncia que o que disse anteriormente justifica sua quebra das expectativas quanto ao que se espera das mães (nesse caso, de um menor de idade) (linhas 68-69).

Em fala sobreposta, a atendente sugere a internação do rapaz como alternativa de ação para o problema, e solicita a concordância da mãe, ao encerrar o seu turno com a partícula “né” (linha 70). A concordância da mãe

se faz importante porque, nos casos que envolvem pessoas cujos comportamentos são passíveis de internação para tratamento psiquiátrico, a BM costuma realizar o acompanhamento até o serviço médico¹⁰. A comunicante demonstra aceitar a sugestão da atendente, ao repeti-la em um volume alto de voz (linha 71). Em seguida, a comunicante realiza um escalonamento em cima do que lhe fora sugerido, e oferece uma alternativa “extrema” para resolver o seu problema: a morte do próprio filho (linhas 71-72). Conforme explica Pomerantz (1986), o uso de expressões extremas (como “totalmente”, “nunca” e “matar alguém”) demonstra investimento do falante em defender ou justificar uma descrição ou avaliação. A “formulação extrema” utilizada pela comunicante visa à construção da gravidade da situação, que é ainda mais acentuada quando ela própria ameaça matar o filho (linhas 72-73). Ao condicionar a sobrevivência de seu filho a sua retirada de casa, a mãe divide a responsabilidade sobre a vida do rapaz com a BM. Sendo a BM uma instituição criada para salvar vidas, e a atendente uma representante dessa instituição, a comunicante busca imputar nela a responsabilidade moral de exercer o seu mandato institucional.

A comunicante investe primeiramente na questão de sua falta de autoridade e torna relevante na interação a cate-

¹⁰ Informação obtida através de conversas com os atendentes. Geralmente, os pacientes são encaminhados para uma unidade de Plantão de Atendimento Mental do SUS (Sistema Único de Saúde), localizada na Zona Norte de Porto Alegre, popularmente chamada de PAM 3.

goria “estudante”, da qual a sociedade e, principalmente, o Estado esperam que o seu filho faça parte, em decorrência do seu pertencimento à categoria “menor de idade”. Em outras palavras, existe uma expectativa socialmente compartilhada de que ser membro da categoria “menor de idade” implica ser simultaneamente membro da categoria “estudante”. Contudo, enquanto a primeira é uma categoria “onirrelevante”, para pertencer à segunda, a agentividade dos membros se faz necessária, ou seja, é preciso “fazer-se pertencer”. No caso em que a expectativa do senso comum é a de pertencimento

concomitante às duas categorias, o “não pertencimento” torna-se moralmente responsabilizável.

Apesar da menoridade do filho e da inexistência de um fato que justifique um flagrante, a atendente realiza a promessa de prestação do serviço, conforme observado nas linhas 104-105.

Retomamos, a seguir, a análise da interação telefônica na qual uma pessoa foragida é denunciada.

A informação de que uma pessoa foragida se encontra em sua própria casa vai de encontro ao co-

Excerto 5 – Interação foragido

13	A:	tá foragido, ele tá (.) aonde.
14		(.)
15	C:	ele tá na casa dele.
16		(.)
17	C:	só que é assim ó, é f- ele faz (.) ma- faz desde abril .h
18		que ele tá foragido, entendeu. só que agora, (.) ele
19		tava em outro (.) ele tava em outro lugar, tá.
20		ele tava na casa do (.) padrinho dele, (.) só que agora
21		faz um um mês mais ou menos que ele tá na casa dele.
22		(.)
23	C:	é na santiago, aqui em porto alegre, na- perto da
24		roraima, ali.

nhecimento socialmente compartilhado do que constitui “ser um foragido.” Talvez orientada por uma possível quebra nas expectativas da atendente, decorrente da informação que acabou de prover, a comunicante provê explicações. O caráter explicativo do turno se evidencia na construção sintática do primeiro enunciado proferido pela comunicante “só que é assim ó,” (linha 17), anunciando que o que virá a seguir será uma contingência à categoria de foragido: o fato de ele agora encontrar-se em sua própria casa. Sua orientação para o senso comum de que o status de foragido está relacionado às noções de temporalidade e localização torna-se evidente no momento em que informa a partir de quando a pessoa passou a ser foragida (linhas 17-18)¹¹, seguida de uma explicação sobre onde se encontra. Informa que o foragido se encontrava antes “em outro lugar” (linhas 18-20). Contudo, a comunicante anuncia que revelará um fato novo ao proferir “só que agora”, e as duas informações que fornece se orientam novamente para a noção de “tempo” e “lugar” (só que agora faz um um mês mais ou menos que ele tá na casa dele.”, linhas 20-21). Fornece, então, o nome da rua onde a casa do foragido está localizada (linhas 23-24).

O conhecimento epistemológico que a comunicante revela no excerto acima não parece condizer com o que é socialmente esperado de um membro da categoria de pertença “desconhecida” (do foragido), como havia construído para si – categoria essa tornada relevante, no início da interação, no momento da solicitação (eu queria fazê uma denúncia de uma pessoa, que tá foragida, Excerto 2, linhas 10-11). Na forma como o domínio epistemológico é normativamente organizado (Stivers; Mondada; Steensig, 2011), alguém que é “desconhecido” não é sujeito de qualquer tipo de direito ou obrigação quanto às informações de outrem – muito menos quando se trata de tópicos moralmente delicados, como aqueles relacionados à contravenção. A atendente se orienta, aliás, para a quebra dessa normatividade mais adiante na interação, como será apresentado no Excerto 9.

Após uma sequência de checagem de dados pessoais do denunciado na base de dados da BM e da demonstração de que localizara seu nome com o status de foragido (linhas omitidas), a atendente informa à comunicante uma contingência quanto à prestação do serviço, como mostrado no Excerto 6.

Apesar de haver constatado que se trata realmente de uma pessoa foragida (linha 64), a atendente

¹¹ Essa interação ocorreu no mês de julho de 2008.

Excerto 6 – Interação foragido

- 64 A: santiago, ele tá. mas a:: a: (.) assim moça, a:: a:: (.)
 65 a brigada militar, ela não pode en↑trá ali na casa
 66 sem uma ordem judicial.
 67 (.)
 68 C: e [da-]
 69 A: [só] a brigada- só pode pegá ele se ele tivé na rua.

realiza a ação despreferida de recusa da prestação do serviço (linhas 65-66), respaldada na necessidade de obtenção de ordem judicial. Após formular o que a BM “não pode” fazer (linhas 65-66), a atendente informa o que está dentro do escopo de serviços que podem ser prestados ([só] a brigada- só pode pegá ele se ele tivé na rua, linha 69).

Em mais uma demonstração epistemológica do acesso à vida privada do rapaz, principalmente quanto às suas práticas para driblar a polícia, a comunicante busca esvaziar a possibilidade de a BM encontrá-lo nas imediações de sua residência.

O formato com o qual a comunicante inicia o seu turno (tá, só que) anuncia que o que dirá a seguir fará a

Excerto 7 – Interação foragido

- 71 C: tá, só que as- é- daí assim, ó. ã (.) .h bom, é
 72 que não adianta, é que aonde ele mora é assim ó.
 73 é- é um beco, né. (.) então tem duas entradas.
 74 é um beco, né. (.) então tem duas entradas. ali.
 75 (.) entendeu? .hh só que assim ó, quando entra
 76 prum lado, ele sai pelo outro.

ação de remover as contingências informadas pela comunicante no turno anterior. Explica, então, que a dificuldade imposta à BM para prender o foragido na rua onde mora se deve à organização espacial do lugar: a rua é um beco (linhas 73-74); quando a polícia entra por um lado, o homem sai pelo outro (linhas 73-76).

Ao utilizar o presente do indicativo e o advérbio de frequência “às vezes”, a comunicante evidencia, mais uma vez, seu acesso à rotina daquele homem. Em verdade, a utilização do presente do indicativo ao longo de todo o

relato revela que a comunicante não está apenas orientada para as ações que ele realizou no passado, cuja ilegalidade lhe atribuiu o status de “foragido”, mas também à atualização de suas ações no presente, reiterando, assim, o dever “moral” da BM de prendê-lo. Investindo, então, na revitalização da identidade de “criminoso” do homem em questão, a comunicante inicia a oferta de novas informações que o (re)categorizam como foragido.

Ao dizer que o rapaz tem uma “boca de tráfico” no local onde mora, a comunicante categoriza-o

Excerto 8 – Interação foragido

- 77 (.)
 78 C: entende? porque assim ó, ele tá ele tá com uma
 79 boca de tráfico ali.
 80 (.)
 81 C: na casa dele.
 82 (.)
 83 C: é droga, é arma, tudo ali na casa dele.
 84 (.)
 85 C: então assim ó, e- e- claro, ele se fia ni- nisso,
 86 né, que a brigada não pode entrá, (.) e como não
 87 pega ele, (.) né, então ele ele- ele tá assim.

não apenas como um “foragido”, mas também como “traficante” em pleno exercício das suas atividades (linhas 78-79 e 81). Ainda nesse processo de categorização, informa que não apenas drogas são traficadas e armazenadas no local, mas também armas, o que incrementa o potencial de periculosidade daquele homem (linha 83).

Somente depois de estabelecida sua proximidade epistemológica com relação aos fatos e ao sujeito denunciado em seu relato é que a comunicante informa de maneira explícita estar ela implicada no que é relatado, como pode ser observado no Excerto 9.

Ao informar que o sujeito está lhe prejudicando (linhas 89-90), a comunicante não explica como um “trafi-

Excerto 9 – Interação foragido

89	C:	só que ele tá me prejudicando, né. ele tá me
90		prejudicando e muito.
91		(.)
92	A:	ele é o quê, teu ex marido?
93	C:	oi?
94	A:	ele é o teu ex marido?
95		(.)
96	C:	é, é um ex, um ex caso meu.
97	A:	ãhã.=

cante foragido” estaria prejudicando uma “desconhecida”. Então, a atendente, orientada pela necessidade de realinhamento entre as categorias dos implicados na história, pergunta qual a relação entre a comunicante e o homem (linha 92), oferecendo como opção a categoria “ex marido”, provavelmente com base no conhecimento epistemológico do detalhamento da vida do homem em questão.

A comunicante, ao proferir “oi” (linha 93), solicita a repetição do turno da atendente, não deixando claro se não o ouviu, se não o compreendeu, ou se foi simplesmente surpreendida pela pergunta. Depois de a atendente repetir sua pergunta (linha 94), a comunicante reformula a categoria “desconhecida” que havia tornado relevante no início da interação (é, é um ex, um ex caso meu, linha 96). Primeiro, oferece uma resposta afirma-

tiva mínima “é”, expandida imediatamente para “é um ex” e, finalmente, rejeita a oferta da categoria “marido”, feita pela atendente, substituindo-a pela categoria “caso”. Ao fazer isso, distancia sua relação com o homem, uma vez que, enquanto a categoria “marido” remete à possibilidade de existência de vínculos mais fortes e duradouros (e.g. filhos, família e bens em comum), a categoria “caso” remete a transitoriedade e menor seriedade do relacionamento. Como se vê, o seu realinhamento, agora para uma categoria que sugere um vínculo íntimo anterior com o homem, aciona nova produção de *accounts*, desta vez, que buscam enfraquecer os laços entre eles, como pode ser observado no Excerto 10.

Investindo em proteger sua imagem, a comunicante informa que desconhecia as ações do rapaz (linhas 98-

Excerto 10 – Interação foragido

98	C:	=só que desde- desde a da outra vez que ele
99		foi preso, que ele já tava foragido e eu não
100		sabia nada da história, .h (.) eu larguei tudo de
101		mão, e agora quando ele fugiu, ele voltou a me
102		procurá, né. mesmo eu tendo me mudado, tê (.) .h
103		tendo sumido, né. não tendo contato com o- outras
104		pessoas que tinham convivência com a gente, (.)
105		.h ele conseguiu me achá.

100) e, no momento em que passou a conhecê-las, buscou afastar-se dele (linha 100), retirando de si qualquer responsabilização de ter atuado como coadjuvante. Alega, então, que o vínculo atual que mantém com ele decorre do fato

de ele procurá-la (linhas 101-102 e 105), elencando tudo o que fez, em vão, para não poder ser localizada (linhas 102-104). Como se vê, através de sua narrativa, a comunicante investe na construção de um antagonismo com o

homem foragido, na qual constrói para si a identidade de “vítima” e, para o rapaz, de “agressor”.

Mesmo depois de atestar a categoria de foragido do homem em questão – ao ler as acusações contra ele que constam no banco de dados (falsa identidade, estelionato e furto) –, a atendente reitera as contingências envolvidas na

prestação do serviço (linhas omitidas). Demonstrando claramente não desistir de sua solicitação, a comunicante oferece novo relato das atividades ilícitas atuais desse homem.

Ao associar as atividades do rapaz àquelas ocorridas em local conhecido como de elevado nível de criminalidade (linhas 181-182), a comunicante demonstra

Excerto 11 – Interação foragido

181	C:	ele tá co- porque é assim, ó. ele anda (.) ele
182		anda envolvido (.) com os cara da da (nome da vila).
183		(.)
184	C:	entendeu?
185	A:	[ahã]
186	C:	[en]tão assim, ó. ele tá ele tá guardando arma
187		pros cara da (nome da vila), a droga que ele tá
188		vendendo é da (nome da vila), (.) entendeu, então ele
189		tá- ele tá a última vez que eu fui lá, eu me
190		apavorei. porque é assim, é um artesanal ¹² de arma.
191		(.) tudo em cima do telhado. (.) do forro, assim.
192		é- é horrível.
193		(.)
194	C:	e não é nada assim, não é nada muito pequeno,
195		assim. são coisas bem pesadas.
196		(.)

orientar-se para a identidade de “policial” da atendente e ao seu acesso epistemológico às informações sobre “quem é quem” no mundo do crime (linhas 186-188).

Ainda na busca de legitimar os relatos, a comunicante torna relevante a sua categoria de testemunha dos atos ilícitos do homem, informando o que vira em sua casa; a saber, grande quantidade de armas (linha 190) escondidas (linha 191), imprimindo, assim, ainda mais conhecimento epistemológico dos fatos e sua

veracidade. Logo após, avalia o que testemunhou (é- é horrível, linha 192), e descreve o calibre do armamento (linhas 194-195), destacando, dessa forma, seu perigo eminente.

A atendente, então, volta atrás na sua decisão, conforme podemos verificar.

Ainda que conceda à geração da ocorrência policial (linha 197) – o que, por sua vez, legitima os fatos como de âmbito da BM –, a atendente deixa claro que isso é

Excerto 12 – Interação foragido

197	A:	eu vou gerá ocorrência, moça. mas eu não te
198		prometo que a viatura vai invadi a casa dele, tá.
199	C:	mhm
200		(.)
201	C:	bom, (.) tá. não tem problema. [só-]
202	A:	[eu] gero a ocorrência, (.) a viatura vai ali.
203		(.) no beco,

tudo o que pode fazer: enviar uma viatura até o beco, mas sem a promessa de que a BM entrará na casa do sujeito denunciado.

A análise dessa ligação nos permite observar as estratégias utilizadas pela comunicante para lidar com a tarefa de convencer a atendente a enviar uma viatura para

¹² Com “artesanal”, pelas outras informações contextuais, supomos que a comunicante tenha se referido a “arsenal.”

interceder em um fato que: (1) não está em andamento e (2) diz respeito ao envolvimento da comunicante com um criminoso. Para isso, ela se orienta para a moralidade que organiza as ações sociais para narrar a sua história, enquanto torna relevante por meio da interação – e em um trabalho conjunto com a sua interlocutora – diferentes categorias de pertença e suas respectivas atribuições.

Considerações finais

Por meio da análise de interações telefônicas para o serviço de emergência 190, é possível observar a orientação das comunicantes para a produção de *accounts* narrativos na tarefa de convencer as policiais atendentes a enviarem ajuda (ou seja, uma viatura) em situações em que não há um crime em andamento, mas o desejo de pôr fim a uma situação prolongada de conflito, da qual a comunicante não consegue retirar-se sem a intervenção policial. Através desses *accounts*, as comunicantes constroem uma relação de antagonismo e de periculosidade com os seus agressores – relações de periculosidade que se estendem para a sociedade como um todo.

As comunicantes, orientadas pelo fato de que a policial irá monitorar suas respostas à procura de um fato policiável, ajustam de forma muito habilidosa suas narrativas de acordo com o conhecimento socialmente compartilhado do que se constitui em um evento moralmente sancionável. Assim como as atendentes, as comunicantes também se apresentam como agentes morais no momento em que realizam ações com base em expectativas compartilhadas das atribuições de direitos e obrigações, atreladas às categorias de pertença que tornam relevantes por meio da interação. Dessa forma, a análise dos métodos por meio dos quais as participantes demonstram o uso dessas categorias, revela a normatividade que subjaz à organização social da vida cotidiana.

Referências

- BERGMANN, J. 1998. Introduction: morality in discourse. *Research on Language and Social Interaction*, 31(3/4):279-294. <http://dx.doi.org/10.1080/08351813.1998.9683594>
- CURL, T.; DREW, P. 2008. Contingency and action: a comparison of two forms of requesting. *Research on Language and Social Interaction*, 1(2/4):129-153. <http://dx.doi.org/10.1080/08351810802028613>
- DE FINA, A. 2009. Narratives in interviews: the case of accounts for an interactional approach to narrative genres. *Narrative Inquiry*, 19(2):233-258. <http://dx.doi.org/10.1075/ni.19.2.03def>
- DEL CORONA, M.O.; OSTERMANN, A.C. 2012. Formulação de lugar, intersubjetividade e categorias de pertença em chamadas de emergência para o 190. *Veredas*, 16(1):112-129.
- DEL CORONA, M. 2011. *O universo do 190 pela perspectiva da fala-em-interação*. São Leopoldo, RS. Tese de Doutorado. Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS, 245 p.
- DEPPERMANN, A. 2011. The study of formulations as a key to an interactional semantics. *Human Studies*, 34:115-128. <http://dx.doi.org/10.1007/s10746-011-9187-8>
- DREW, P.; HERITAGE, J. 1992. *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge, Cambridge University Press, 580 p.
- DREW, P.; WALKER, T. 2010. Citizens' emergency calls: requesting assistance in calls to the police. In: M. COULTHARD.; A. JOHNSON. *The Routledge Handbook of Forensic Linguistics*. London, Routledge, p. 95-110.
- GARFINKEL, H. 1967. *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 288 p.
- GOFFMAN, E. 1967. *Interaction ritual: essays on face-to-face behavior*. Penguin Books, Middlesex, 270 p.
- GOODWIN, M. 1990. *He-said-she-said: Talk as social organization among black children*. Indiana, Indiana University Press, 371 p.
- HERITAGE, J. 1984. *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge, Polity Press, 336 p.
- HERITAGE, J. 1988. Explanations as accounts: a conversation analytic perspective. In: C. ANTAKI (Ed.), *Analyzing lay explanation: a case book of methods*. London, Sage, p.127-144.
- JEFFERSON, G. 1984. On the organization of laughter in talk about troubles. In: ATKINSON, J.M.; HERITAGE, J. (Orgs.). *Structures of social action*. Cambridge: CUP, p. 346-369.
- KIDWELL, M. 2009. What happened?: an epistemics of before and after in "at-the-scene" police questioning. *Research on Language and Social Interaction*, 42(1):20-41. <http://dx.doi.org/10.1080/08351810802671727>
- LABOV, W.; WALETZKY, J. 1967. Narrative analysis. *Journal of Narrative and Life History*, 7:3-38.
- MILLS, C. 1940. Situated actions and vocabularies of motive. *American Sociological Review*, 5:904-913. <http://dx.doi.org/10.2307/2084524>
- POMERANTZ, A. 1986. Extreme case formulations: a way of legitimizing claims. *Human Studies*, 9(2-3):219-229. <http://dx.doi.org/10.1007/BF00148128>
- SACKS, H. 1992. *Lectures on conversation*. Oxford, Basil Blackwell, 1.398 p.
- SCHEGLOFF, E. 1997. Narrative analysis: thirty years later. *Journal of Narrative and Life History*, 7(1-4):97-106.
- SCOTT, M.; LYMAN, S. 1968. Accounts. *American Sociological Review*, 33(1):46-62. <http://dx.doi.org/10.2307/2092239>
- SELL, M.; OSTERMANN, A.C. 2009. Análise de categorias de pertença (ACP) em estudos da linguagem e gênero: a (des)construção discursiva do homogêneo masculino. *Alfa (ILCE/UNESP)*, 53:11-34.
- STIVERS, T.; MONDADA, L.; STEENSIG, J. 2011. Knowledge, morality and affiliation in social interaction. In: T. STIVERS.; L. MONDADA.; J. STEENSIG. *The morality of knowledge in conversation*. Cambridge, CUP, p. 3-24. <http://dx.doi.org/10.1017/CBO9780511921674.002>
- TRACY, K.; ANDERSON, D. 1999. Relational positioning strategies in police calls: a dilemma. *Discourse Studies*, 1(2):201-225. <http://dx.doi.org/10.1177/1461445699001002004>
- VAN DE MIEROOP, D. 2011. Identity negotiations in narrative accounts about poverty. *Discourse and Society*, 22(5):565-91.
- ZIMMERMAN, D. 1992. The interactional organization of calls for emergency assistance. In: P. DREW.; J. HERITAGE (Orgs.), *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge, Cambridge University Press, p. 3-65.

Submissão: 13/05/2013

Aceito: 27/06/2013

Marcia de Oliveira Del Corona,
Ana Cristina Ostermann

Universidade do Vale do Rio dos Sinos. Av. Unisinos, 950,
Bairro Cristo Rei, 93.022-000. São Leopoldo. RS, Brasil.