

Amitza Torres Vieira
amitzatv@yahoo.com.br

Débora Marques
debora.marquesjf@gmail.com

Hibridismo de papéis na fala de uma Juíza do Juizado Especial Criminal

Role Hybridity in a judge's speech in a Special Criminal Court

RESUMO - Este trabalho tem como objetivo investigar os papéis desempenhados por uma juíza em uma Audiência no Juizado Especial Criminal de uma cidade da Zona da Mata de Minas Gerais, contexto jurídico no qual são julgados crimes e contravenções penais de menor potencial ofensivo, aos quais cabem penas menores de dois anos. Os dados mostram que, além dos papéis orientados para a realização de tarefas e metas institucionais inerentes a esse tipo de evento discursivo, outros papéis, orientados para o controle da interação nesse cenário institucional, são salientados. Os resultados da análise permitem concluir que o hibridismo de papéis, no contexto profissional de Audiências Preliminares Criminais no Brasil, além de ser predominantemente orientado para as partes, vítima e réu, encontra-se imbricado à criatividade exigida para a execução do mandato institucional deste tipo de atividade de fala.

Palavras-chave: papel, hibridismo de papéis, interação institucional, audiência criminal.

ABSTRACT - This paper aims to investigate the roles performed by a professional judge in a Special Criminal Court Hearing in a city of Zona da Mata in Minas Gerais. In this law context, crimes and misdemeanors are tried and charged with sentences under two years. The data show that, besides the roles oriented toward the achievement of institutional goals and tasks which are inherent in this type of event discourse, other roles are highlighted, which are oriented toward controlling the interaction in this institutional setting. The results of the analysis allow us to conclude that the hybridity in roles performed in the Preliminary Criminal Hearings professional context in Brazil, besides being predominantly oriented towards the parties, the victim and the defendant, is interwoven with the creativity required for the implementation of the institutional mandate of this type of speech activity.

Key words: role, role hybridity, institutional interaction, criminal hearing.

Introdução

No campo dos estudos linguísticos, o hibridismo e a hibridização não são apenas processos linguísticos que se manifestam através da intertextualidade e da interdiscursividade¹. De acordo com Sarangi e Roberts (1999), o hibridismo discursivo ou os modos híbridos de fala compreendem múltiplas mudanças de modalidades: mudança em relação a níveis de identidade, modos de fala, socialização em comunidades de prática, negociação de *backstage/frontstage*², dentre outros.

Ampliando essa noção, Sarangi (2011) define o hibridismo discursivo como a coexistência de diferentes formas (de gêneros discursivos, vozes, atividades) marcadas pela criação e pelo propósito interacional. Desse modo, ele propõe a extensão da noção de hibridismo para a *performance* (Goffman, 2006) dos papéis em contextos profissionais.

Tomando como base noções advindas das tradições da Sociologia e da Psicologia Social, tais como os conceitos de papel (Goffman, 2006), conjunto de papéis (Merton, 1968) e papel profissional (Strong e Davis, 1978), Sarangi (2010) sugere que a noção de papel é complexa e talvez seja mais bem operacionalizada no nível sociointeracional, especialmente nos domínios institucionais/profissionais, do que as noções de *self*, identidade e *status*.

Em ambientes jurídicos, tais como os dos Juizados Especiais Criminais, as atividades e tarefas a serem desempenhadas pelos juízes, que coordenam as audiências, são orientadas pelas metas institucionais inerentes à prática profissional e institucional. Nesse cenário, a análise dos diferentes papéis, negociados na interação entre juíza, réu e vítima, pode contribuir para o entendimento de que os ambientes profissionais são construídos, na interação,

¹ Para uma distinção entre intertextualidade e interdiscursividade, ver Fairclough (1992).

² Referem-se, por exemplo, às ações que um garçom executa na presença dos clientes (*frontstage*) em contraponto com aquelas que ele desempenha nos "bastidores" (*backstage*), quando está apenas na presença de outros profissionais do restaurante no qual trabalha.

por meio de um hibridismo de papéis, que envolve, além daqueles de natureza institucional, outros, relacionados ao controle interacional exigido nesse tipo de evento.

A partir da noção de “papel” como um conceito organizacional usado por atores em situações sociais (Goffman, 2006, 1961)³ e das reflexões de Sarangi (2010, 2011) sobre hibridismo discursivo em contextos profissionais, este trabalho tem como objetivo investigar os papéis assumidos por uma juíza em uma Audiência Preliminar do Juizado Especial Criminal de uma cidade da Zona da Mata de Minas Gerais. Mais especificamente, pretendemos:

- i) descrever os papéis assumidos pela juíza em uma Audiência Preliminar do Juizado Especial Criminal;
- ii) investigar por que determinados papéis são salientados nesta fala-em-interação.

A investigação do desempenho de papéis profissionais no contexto jurídico pode contribuir para os estudos da linguística interacional, na medida em que alia interessantes *insights* empíricos à teoria. Pode também colaborar para a prática da profissão de Juiz, além de haver potencial de replicabilidade da discussão para outros campos profissionais.

Papéis institucionais e hidrismo de papéis

Sarangi (2010) diferencia papel social, papel discursivo e papel de atividade. Para ele, o papel social refere-se à relação social entre os participantes de uma dada interação (mãe-filho, professor-aluno, médico-paciente, juiz-réu, etc.). O papel discursivo, por sua vez, refere-se à relação entre o participante e a mensagem (se ele/ela a produziu, a recebeu, a transmitiu em nome de outro, etc.). Por fim, papel de atividade é dependente do tipo de atividade da qual o indivíduo está participando, sendo geralmente definido em relação aos outros participantes. Por exemplo, um papel de presidente só é legítimo na reunião e na copresença de outros membros da comissão, assumindo que há um mandato institucional (Maynard, 1984) sobre seu papel de atividade. Antes e depois da reunião e durante o café, rompe-se o papel de atividade “presidente” e até durante a própria reunião pode haver mudanças desse papel quando, por exemplo, o presidente se coloca como um membro da comissão e não como presidente (Sarangi, 2010).

De acordo com Sarangi (2011), qualquer discussão sobre a noção de papel precisa retomar Ralph Linton (1965), que relaciona papel social a *status*. Linton considera *status* “uma posição em um determinado padrão social que possui uma coleção de direitos” e papel social como o “aspecto dinâmico de um status que assume os direitos e deveres que constituem o status efetivamente” (Linton, 1965, p. 113-114).

Ao criticar o modelo de Linton, Robert Merton (1968) considera a teoria do conjunto de papéis como de médio alcance para sustentar como o status social é organizado, de fato, na estrutura social. Para ele, “a teoria do conjunto de papéis começa com o conceito de que cada status social não envolve uma única função associada, mas uma matriz de papéis” (Merton, 1968: 42). De acordo com o autor, o conjunto de papéis são as relações sociais em que as pessoas estão envolvidas simplesmente porque elas ocupam um determinado status social. Um exemplo é o do professor que tem um conjunto de papéis em relação ao aluno (conselheiro, educador, avaliador), mas tem outro conjunto de papéis em relação aos outros professores (colega de trabalho, coautor, avaliador).

Para Sarangi (2010), é preciso distinguir entre conjunto de papéis e as múltiplas funções dos papéis. Para tanto, ele retoma Merton (1968, p. 42) que postula ser o último termo (múltiplos papéis) referente ao complexo de papéis associados não com um status social único, mas com status diferentes, muitas vezes, em diferentes esferas institucionais nas quais os indivíduos se encontram. Assim, teríamos, em relação a uma mulher, os papéis relacionados com os estados distintos de professora, esposa, mãe, católica, etc.

Por outro lado, cada um dos status sociais que um indivíduo pode assumir tem um conjunto de papéis distintivo. Foucault (1972), ao tratar do discurso clínico, caracteriza o papel do médico e identifica o que pode ser visto como um conjunto de papéis que combina aspectos da educação, terapia, orientação, bem como a salvaguarda do bem comum (Foucault, 197, p. 53). Nessa mesma linha de discussão, Mehan (1986) postula que, em termos de conjunto de papéis, o professor é uma autoridade/figura na sala de aula, mas, em uma reunião de professores, por exemplo, assume um status periférico (Mehan, 1986, p. 141).

Em contextos pediátricos, Strong e Davis (1978) sugerem que os pais têm conhecimento especializado e detalhado sobre seus filhos, e os conhecimentos científicos e generalizados do médico (em seu papel profissional) são necessariamente dependentes da experiência dos pais. Também o conjunto de papéis de um clérigo - líder cultural, professor, médico ou assistente social - pode eclipsar suas responsabilidades especificamente religiosas.

No âmbito acadêmico, os profissionais se encontram em papéis concorrentes e conflitantes quando atuam como orientadores em relação à tese/projeto de um estudante, por exemplo. Isso ocorre porque, enquanto uma parte do conjunto de papéis destina-se a ser um facilitador, a outra parte atua como avaliador.

Segundo Sarangi (2011), no entanto, o conjunto de papéis pode ser visto como hibridismo de papéis não

³ Para Goffman (1961, p. 87), “é por meio dos papéis que as tarefas, em sociedade, são alocadas e que os arranjos são feitos a fim de performatizar esses papéis”.

apenas em conflito, mas frequentemente em uma relação complementar, tal como ocorre na audiência criminal objeto deste estudo, na qual emergem papéis de atividade previstos pela agenda institucional e outros que são ativados para que o encontro se realize da forma apropriada.

Papéis e o ambiente institucional

Levando em consideração a ideia de Goffman (1983) de que existem ordens sociais e institucionais nas interações, entendemos que os mundos sociais de diferentes corporações são evocados, tornados disponíveis e acionáveis por meio das interações realizadas num dado ambiente institucional, como o do contexto profissional desta pesquisa. É por meio da análise da fala-em-interação imersa nesses locais de encontros que localizamos os mundos sociais dos quais os participantes fazem parte.

Segundo Heritage (1997), há dois tipos de pesquisas conversacionais que se sobrepõem de várias formas, mas que se distinguem quanto ao foco: enquanto o primeiro tipo examina a instituição social como uma entidade em si mesma, o segundo investiga o gerenciamento/manejo dessas instituições sociais nas interações. É nesse segundo grupo que nosso estudo se insere.

Para Drew e Heritage (1992), a conduta dos participantes, incluindo suas orientações para identidades locais e específicas e que sublinham a organização de suas atividades, deve ser objeto de estudo. Os autores apontam que a interação institucional pode estar associada a padrões inferenciais e a procedimentos que são particulares em um contexto institucional em específico envolvendo, geralmente, uma redução na variedade de práticas interacionais disponíveis aos participantes, que são restringidas pelos locais/contextos/ambientes em que as interações são construídas (Drew e Heritage, 1992).

O controle das regras conversacionais em cenários institucionais tem sido estudado por analistas da fala-em-interação, tais como Deborah Kolb (1985), que usa o termo “orquestrador” para tratar do papel do mediador de controlar a distribuição dos direitos e deveres interacionais dos participantes, em eventos de mediação em departamentos estatais americanos. A autora identifica, nesse papel, ações de distribuir os turnos de fala (quem fala e quando fala), introduzir/encerrar tópicos discursivos e controlar a agenda tópica (quais tópicos podem e devem fazer parte da conversa).

Já Tracy e Spradlin (1994), estudando materiais de mediação de divórcios, utilizam a metáfora do futebol para mostrar como os mediadores se engajam em movimentos

conversacionais à semelhança de um árbitro, exercendo controle sobre os comportamentos que violam as regras do jogo. Tracy e Spradlin (1994) demonstram que, na atividade de mediação de divórcios, “agir como um árbitro” implica, por exemplo, chamar a atenção das partes quando interrompem uma a outra ou quando uma fala pela outra (p. 119). Um ponto importante de diferença entre esses estudos e o nosso trabalho é o fato de que, nos contextos de mediação examinados por Kolb (1985) e Tracy e Spradlin (1994), embora os mediadores exerçam poder sobre o que pode ou não ser feito na interação, eles não têm poder legal para fazer com que as partes cheguem a um acordo. Ao contrário, nas audiências preliminares criminais, objeto de nosso estudo, o juiz tem o poder legal para processar o caso. Outro aspecto distintivo refere-se ao maior grau de restrição sobre a alocação dos turnos e sobre os tópicos a serem abordados em audiências criminais, uma interação institucional na qual o juiz tem o poder, por exemplo, de dar voz de prisão aos participantes, em função de ações entendidas por ele como desacato à sua autoridade.

Além de haver restrições especiais sobre as contribuições verbais dos participantes e sobre as inferências contextuais que podem ser feitas, Heritage (1997) pontua que a fala institucional é fortemente restringida pela orientação para a meta da atividade. Dessa forma, os participantes, nos mais variados ambientes institucionais, orientam suas atividades para o cumprimento de uma tarefa pertinente a uma dada instituição. Em se tratando de uma escola, a tarefa maior é ministrar aulas; em um consultório médico, os objetivos são realizar diagnósticos e prescrever tratamentos; no caso de uma Audiência Preliminar do Juizado Especial Criminal, a tarefa é processar⁴ o caso relatado no Boletim de Ocorrência, seja pela conciliação entre as partes, seja pelo aceite do réu da transação penal⁵.

Estudiosos da fala-em-interação denominam essa tarefa maior de *mandato institucional* (Maynard, 1984). Examinando dados de negociação jurídica, Maynard (1984) demonstra que as ações dos participantes são guiadas para “sempre produzir resultados” (p. 12). Segundo o autor, promotores e defensores, frequentemente, se ocupam “com o cumprimento do mandato institucional que os participantes têm no sentido de processar casos” (p. 12). Em suma, esses participantes têm uma meta-fim a ser alcançada por meio de sua interação e que precisa ser atingida antes do encerramento do encontro.

Pode-se dizer, então, que os participantes, nos mais variados ambientes institucionais, orientam suas atividades para metas e tarefas que compõem uma dada instituição e que suas identidades profissionais ou ins-

⁴ Nesta instância judicial, não há a fase de “julgar um processo legal”, pois não ocorre o proferimento da sentença; o objetivo de uma audiência preliminar é processar o caso, de modo que ele não seja encaminhado ao Ministério Público, fato que poderá gerar outro processo legal.

⁵ Transação Penal é o benefício oferecido ao réu primário, nas Audiências Preliminares Criminais, para que o processo não seja encaminhado ao Ministério Público. No caso do aceite da transação penal (e da fruição do prazo para o pagamento do acordo judicial), o processo é encerrado.

titucionais se tornam relevantes para as atividades em que estão engajados. É nesse sentido que o estudo dos diferentes papéis desempenhados pela juíza se mostra importante: como ela, interacional e discursivamente, desempenha seu papel de juíza? De quais outros papéis, além dos impostos pelo mandato institucional, ela lançaria mão em sua interação com os outros participantes?

Metodologia e contexto de pesquisa

Este trabalho é vinculado à tradição de pesquisa qualitativa e interpretativa (Denzin e Lincoln, 2000), pois nos alinhamos àqueles que veem como principal tarefa do pesquisador compreender o significado das ações humanas e identificar o que os atores sociais estão fazendo ao fazerem uso da linguagem.

Elegemos como estratégia de pesquisa o estudo de caso (Yin, 2001), em função de investigarmos, empiricamente, um fenômeno, a partir de questões que procuram responder ao “como” e ao “por que” algo ocorre, em uma situação real de fala.

A perspectiva que assumimos combina a gravação e a transcrição de interações naturalísticas com técnicas etnográficas de observação e entrevistas (Roberts e Sarangi, 2005, p. 633). Nosso material, em áudio, é composto por uma audiência do acervo do Projeto “O português falado na Zona da Mata de Minas Gerais: constituição de um banco de dados de audiências preliminares do Juizado Especial Criminal”⁶. O corpus aqui utilizado corresponde a 22min34s de gravação em áudio e foi transcrito de acordo com as convenções de transcrição Jefferson (cf. Loder, 2008). Nossa pesquisa conta, ainda, com outros tipos de evidências: observação não-participante das audiências, entrevista semi-estruturada e conversa informal com a juíza, e acesso a alguns documentos.

Ao adotarmos essa conduta, a situação investigada se tornou menos distante de nós, pesquisadores, e pudemos nos alinhar a uma agenda de pesquisa colaborativamente construída (Sarangi, 2001), postura metodológica que possibilita olhar para um determinado problema com um novo enfoque (o do pesquisado). Nesse sentido, podemos chamar nosso desenho investigativo de semicolaborativo.

Em cumprimento a normas éticas, todos os nomes são fictícios e obtivemos a autorização dos participantes, inclusive a da juíza, para a gravação e a utilização dos dados em meios acadêmicos. A gravação dos dados foi feita inicialmente em um aparelho analógico de gravação,

marca *Panasonic*, modelo *RQ-L11*. Atualmente, os dados encontram-se digitalizados.

O Juizado Especial Criminal é o órgão do poder judiciário responsável por processar e julgar contravenções penais e crimes de menor potencial ofensivo, cujas penas não ultrapassem dois anos de prisão. São duas as fases desse órgão: a Audiência Preliminar e a Audiência de Instrução e Julgamento. A primeira, contexto deste nosso estudo, ocorre antes do oferecimento da denúncia e constitui uma possibilidade para que as partes se reconciliem, evitando, assim, um processo criminal. Essa conciliação se dá, principalmente, através de um acordo para pagamento de eventuais prejuízos sofridos pela vítima. Caso não seja possível a conciliação, é oferecido ao réu primário o benefício da transação penal, que consiste no pagamento, em dinheiro ou em serviços, a uma entidade carente⁷. Nessa instância jurídica, não há o proferimento da sentença, tarefa que é realizada na Audiência de Instrução e Julgamento. A organização macroestrutural de uma Audiência Preliminar corresponde a:

- Coleta de depoimentos;
- Tentativa de conciliação;
- Oferecimento da transação penal⁸.

Os participantes da Audiência Preliminar Criminal selecionada para este estudo de caso são: Lara (Juíza), Joana (vítima) e Juca (réu). A audiência ocorre para apurar o relatado em um Boletim de Ocorrência registrado por Joana, que acusa Juca de ameaçá-la de morte. Entretanto, durante a audiência, Joana informa que Juca se apropriara de bens pertencentes a ela: uma casa contígua a terreno com lavoura de café e uma vaca, animal de sua propriedade. A vítima, então, desvia-se do tipificado na ocorrência, fixando-se em fatos não relatados no Boletim de Ocorrência, o que causa conflito na interação entre ela e a juíza.

Análise de dados

Nossa análise identificou dois grupos de papéis de atividade desempenhados pela juíza nesta Audiência Preliminar do Juizado Especial Criminal. No primeiro grupo, estão os papéis que dizem respeito à função de realizar tarefas ligadas ao contexto institucional do Juizado: colher depoimentos e apurar os fatos, tentar a conciliação entre as partes e oferecer ao réu o benefício da transação penal. Em função do perfil sociocultural do réu, inclui-se ainda nesse grupo a tarefa de lhe explicar detalhada e repetidamente como proceder para o

⁶ O Projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa Humana da Universidade Federal de Juiz de Fora (CAAE 03965712.5.0000.5147, Parecer nº 153.335).

⁷ Não havendo conciliação entre as partes ou não sendo aceita a transação penal pelo réu, o processo é encaminhado ao Ministério Público, que poderá arquivá-lo ou aceitar a denúncia. No último caso, será aberta a fase de instrução, com agendamento da Audiência de Instrução e Julgamento, quando o juiz profere a sentença, e o réu poderá ser absolvido ou condenado.

⁸ No caso de o réu primário aceitar a transação penal, os autos são encaminhados à Secretaria do Fórum para aguardar a fruição do prazo acordado para pagamento. Se o réu não aceitar a transação penal ou não fizer jus a esse procedimento legal, o processo é encaminhado ao Ministério Público, que poderá arquivá-lo ou encaminhá-lo à Audiência de Instrução e Julgamento.

cumprimento do acordo judicial. No outro grupo, estão papéis cuja função é controlar a interação, de modo a dar curso ao encontro, seguindo a ordem interacional desse tipo de cenário institucional. Esses papéis apenas emergem se houver problemas no encaminhamento da audiência e são ativados em função do comportamento inapropriado dos participantes. Assim, instruir os participantes a respeito do comportamento (verbal e não verbal) a ser seguido neste tipo de atividade, e ordenar a prisão, quando seu comportamento compromete o bom andamento da audiência, são ações decorrentes de problemas relativos à compreensão dos participantes sobre a interação naquele ambiente institucional.

Papéis orientados para a realização de metas e tarefas institucionais

No primeiro grupo de ações empreendidas pela juíza, nossa análise identificou papéis definidos pelas metas e tarefas institucionais da audiência: inquiridora, mediadora, especialista e instrutora. Os dois excertos seguintes mostram o desempenho da juíza no papel de inquiridora.

Na primeira fase da audiência, de coleta de depoimento, Lara pergunta a Juca se ele ameaçou Joana, no intuito de apurar os fatos relatados no Boletim de Ocorrência (BO), como pode ser observado no Excerto 1

Excerto 1 [Audiência V – Juca e Joana]

- | | | | |
|---|----|------|---|
| → | 11 | Lara | o que que aconteceu com o senhor Juca mais dona Joana, seu |
| → | 12 | | Juca? o senhor ameaço <u>u</u> a dona Joana, seu Juca? |
| | 13 | Juca | eu? |
| | 14 | Lara | É↑ |
| | 15 | Juca | (há um tempo atrás)() sabe como que é? |
| | 16 | Lara | ahn? |
| | 17 | Juca | tenho ela como minha <u>mãe</u> , ela que tá me julgando eu |

Neste momento inicial da audiência, vemos movimentos discursivos da juíza que se direcionam para a coleta de depoimentos. Ao proferir perguntas como: “o que que aconteceu com o senhor Juca mais dona Joana, seu Juca?” (linhas 11-12) e, mais especificamente, ao questionar sobre o crime relatado no BO: “o senhor ameaçou a dona Joana, seu Juca?” (linha 12), Lara busca coletar informações e testemunhos que a ajudem na resolução do processo. Essas perguntas, inseridas neste contexto legal, orientam as ações – interacionais e discursivas – de Lara no desempenho de seu papel de agente da lei, como aquela que tem o poder e a atribuição legal de cumprir o mandato institucional vinculado à sua profissão. Interessante observar que a juíza é

bem-sucedida: o réu Juca confessa o crime de ameaça verbal “há um tempo atrás)() sabe como que é?” (linha 15).

Observando as ações sequenciais, vemos que Lara, que tem o poder institucional, inicia a interação com sua pergunta. Nesse movimento, ela direciona também o tópico a ser tratado: através da primeira parte de um par adjacente de Pergunta-Resposta (P-R)⁹, a juíza: (i) seleciona o próximo falante (Juca); (ii) seleciona e condiciona o tópico, ou seja, o assunto a ser abordado na resposta de Juca; e (iii) controla a interação.

No Excerto 2, vemos um momento da audiência em que Lara, ainda cumprindo seu mandato institucional de inquiridora, busca apurar os fatos junto à vítima, dona Joana.

Excerto 2 [Audiência V – Juca e Joana]

- | | | | |
|---|----|-------|--|
| → | 40 | Lara | dona Joana, o que que ele falou com a senhora que a |
| | 41 | | senhora se sentiu ameaçada? |
| | 42 | Joana | num acei <u>t</u> o (.) nã:o é que eu fiquei olhando no meio da terra, |
| | 43 | | a entrada lá [da terra ()] |
| → | 44 | Lara | [anhã (.) mas qual que] |
| | 45 | | que é a ameaça que ele fe:z? |
| | 46 | Joana | num gosto [()] |
| | 47 | Lara | [anhã. tá] bom, dona Joana, vou perguntar pra |
| | 48 | | senhora ma:is uma vez, que a senhora não me respondeu. como |
| → | 49 | | que ele ameaçou a senhora? ele falou assi:m Joana, eu vou te |
| | 50 | | mat↓ar ou ele pegou o revólver e apontou pra você (.) |

⁹ Pares adjacentes são sequências de dois turnos adjacentes, produzidos por dois interlocutores distintos, em que a especificidade da primeira parte do par condiciona e determina a especificidade da segunda parte do par (Schegloff *et al.*, 1977).

Lara recontextualiza¹⁰ duas vezes a pergunta “dona Joana, o que que ele falou com a senhora que a senhora se sentiu ameaçada?” (linhas 40 e 41): na primeira, linhas 44 e 45, o questionamento é sobre o conteúdo da elocução de ameaça; nas linhas 49 e 50, a juíza pergunta sobre a ação realizada: se verbal ou não verbal.

A apuração dos fatos é marcada, linguisticamente, pelo uso do pretérito perfeito (“falou”, (linha 40) e “sentiu”, linha 41) nas perguntas proferidas por Lara. Por outro

lado, em outras fases da audiência, tal como na tentativa de acordo entre as partes, há o uso recorrente do tempo futuro nas elocuições da juíza. Nesses momentos, nos quais ela refocaliza as ações e crimes executados no passado, dando ênfase para o que será feito no “daqui em diante”, Lara se orienta para ações ligadas ao seu mandato institucional de mediadora. Esses movimentos discursivos podem ser observados no Excerto 3, que constitui a primeira tentativa de conciliação nesta audiência.

Excerto 3 [Audiência V – Juca e Joana]

→	38	Lara	e aí, vocês vão fazer as pa:zes? o senhor vai parar
	39		de ameaçar e↑la e [vão viver em pa:z?]
	40	Juca	[É::? NÃ:↑O ela ()]
	41	Joana	[NÃ:↑O (de jeito nenhum)] nã:↑o
	42		(ele ameaça eu)

Nessa sequência, ao proferir “vocês vão fazer as pa:zes? o senhor vai parar de ameaçar e↑la e [vão viver em pa:z?]” (linhas 38 e 39), Lara aponta três direcionamentos que buscam mediar o conflito e resolver o problema trazido ao juizado: (i) o apaziguamento do conflito, com a proposta de paz (esse papel de mediadora é realizado, linguisticamente, via uso da perífrase verbal indicativa de futuro no Português Brasileiro (“vão fazer”)); (ii) a ordem em “o senhor vai parar de ameaçar e↑la” que parece indiciar, para além do papel de mediadora, o papel de agente da lei (também aqui os direcionamentos para o futuro são marcados pelo uso da perífrase verbal “vai parar”); e (iii) a proposta de mediação e de conciliação no conselho indireto “[vão viver em pa:z?]” (observa-se novamente o uso da perífrase indicadora de futuro).

A mediação busca a produção de um acordo, a transformação do conflito e está inserida na agenda tó-

pica da juíza, que tem como uma de suas atribuições a tentativa de resolução do conflito. A figura do mediador, como veremos em algumas ações de Lara, é a de ser um facilitador na comunicação entre as partes – Joana e Juca – para que haja acordo entre elas. O Excerto 3 ilustra a primeira tentativa de acordo e ocorre em meio à coleta de depoimentos. Entretanto, Juca e Joana recusam, com sobreposição de turnos, a oferta de paz. Observa-se, neste excerto, que as elocuições da juíza orientam-se para que se chegue a um acordo logo no início da audiência.

Os Excertos 4 e 5, a seguir, mostram a negociação da resolução na fase de tentativa de acordo, propriamente dita, entre as partes. Nessa fase, Lara tenta resolver o conflito entre Joana e Juca a respeito da propriedade de um bem que é reivindicado por ambos. No Excerto 4, ela tenta convencer Juca a se retirar da casa que é objeto do conflito; no Excerto 5, sugere à Joana vender sua parte do imóvel para Juca.

Excerto 4 [Audiência V – Joana e Juca]

	134	Joana	pois é. ele (podia) sair de lá. o coisa falou pra ele doar a casa ()
	135	Lara	é?
	136	Joana	é. doar a casa=
→	137	Lara	=é mesmo? por que o senhor não sai de <u>lá</u> , seu Juca?
	138	Juca	han?
	139	Lara	por que o senhor não sai de lá↑
	140	Juca	°não°. sair? é- eu num tenho pra onde ir(.)

Lara, desempenhando o papel de mediadora, procura facilitar a comunicação entre as partes. No fragmento acima, ela orquestra e medeia a interação entre Joana e Juca a fim de levar à resolução de um problema

secundário, diferente daquele trazido ao Judiciário através da abertura do BO: além do crime de ameaça verbal, há outro problema, que é a questão da posse de uma casa. Essa problemática é trazida pela vítima, dona Joana:

¹⁰ Nos termos de Sarangi (1998, p. 307), “recontextualização [pode ser vista] como a transferência e a transformação da informação”. Sob essa perspectiva, Linell (1998) destaca que a recontextualização pode ser definida como um processo dinâmico que envolve a mudança de algum aspecto ou de alguma parte do texto ou do discurso.

“ele (podia) sair de lá.” (linha 134). Frente à sugestão apontada pela vítima, a juíza performatiza seu papel de mediadora, propondo interrogativamente: “é mesmo? por que o senhor não sai de lá, seu Juca?” (linha 137).

Nesse ponto, cabe destacar que Lara distancia-se de sua posição de controle interacional no que tange à proposta de tópicos: é a vítima quem dá o assunto/problema a ser tratado.

Excerto 5 [Audiência V – Joana e Juca]

147	Joana	() tomo remédio de depressão e o médico falou que
148		se eu ficar lá eu tenho que tomar remédio de depressão
149		direto e eu tô acabada por demais da conta.
→ 150	Lara	por que que a senhora não vende lá pra ele?
151	Joana	nossa <u>senho</u> :↑ra

No Excerto 5, Joana também refuta uma sugestão da juíza em relação à casa em questão: vender a parte que lhe cabe a Juca. Nesse momento, Lara também desempenha o papel de mediadora. Como a proposta feita para Juca sair da casa é negada por ele (cf. Excerto 4, acima): “‘não°. sair? é- eu num tenho pra onde ir” (linha 140), ela redireciona essa sugestão conciliatória para a vítima, dona Joana: “por que que

a senhora não vende lá pra ele?” (linha 150). A ação responsiva da vítima, de maneira semelhante à do réu, aponta para a negação dessa sugestão (“nossa senho:↑ra” (linha 151)).

Em outra fase da audiência, na qual é oferecido ao réu primário o benefício da transação penal¹¹, Lara assume o papel de especialista, pessoa com notório conhecimento na área, como pode ser observado no excerto seguinte.

Excerto (6) [Audiência V – Joana e Juca]

→ 86	Lara	seu Juca, pro senhor é o seguinte: esse proce:sso aqui é um
87		processo criminal, tá? que ela moveu contra o senhor, alegando
88		que o senhor teria ameaçado ela de morte. tudo bem? (.) o senhor é
89		um réu primá:rio. o senhor sendo réu primário, o senhor tem o
90		direito (.) o benefício que a gente chama de transação penal, tá? o
91		benefício de transação penal consiste no quê? é uma oportunidade
92		que a gente dá ao réu quando ele é primário de não responder um
93		processo, tá? aí o senhor teria que paga:r uma prestação
94		(pecuniária) que é no valor de um salário mínimo, que eu
95		determino pra uma instituição de caridade que é credenciada com a
96		gente aqui. aí o senhor não responderia esse processo, tá?
97	Juca	tá bom
98		(0,5)
99	Juca	aqui, eu tenho que ter uma testemunha?
100	Juíza	tem.

No Excerto 6, Lara informa a Juca o tipo de processo que está sendo julgado e lhe relata os procedimentos a serem cumpridos, caso ele aceite o benefício da transação penal ao qual tem direito por ser réu primário. Juca aceita a transação penal (“tá bom”, linha 97), mas tem dúvidas sobre o processo (“aqui, eu tenho que ter uma testemunha?”, linha 99), o que gera, além desse, outros questionamentos durante a audiência. Quando isso

corre, Lara desempenha um papel complementar ao de especialista, assemelhando-se ao de uma instrutora, pois ela explica minuciosamente a Juca os procedimentos para se cumprir a transação penal. Essas ações são ilustradas nos Excertos 7 e 8.

O papel de instrutora emerge em função do nível sociocultural do réu, que não compreende as ações a serem realizadas e busca informações detalhadas sobre

¹¹ O benefício da transação penal é oferecido a réus primários e consiste no pagamento, em dinheiro ou em serviços, a uma entidade carente.

Excerto 7 [Audiência V – Joana e Juca]

- 157 Juca °eu queria pagar de três vezes°
 → 158 Lara não, pode pagar. mas só que o senhor tem que trazer
 159 o comprovante AQUI pra mim que tem que juntar
 160 no processo. sabe aquele papelzinho que sai lá no
 161 ba:ncu? que a gente deposi:ta? aí a moça do caixa dá
 162 pra gente, provando que a gente depositou? esse
 163 papelzinho que tem que juntar aqui no processo.
 164 Juca e eu trago tudo de uma vez?
 165 Lara o ideal é trazer um de cada vez.

Excerto 8 [Audiência V – Joana e Juca]

- 249 Lara vou te dar essa cópia aqui, tá? é a cópia do senhor.
 250 Juca tem que assinar?
 → 251 Lara o senhor vai ter que pagar duzentos e sete reais, tá
 252 ce↑rto? tá vendo aqui? o senhor pode pagar até o
 253 dia vinte e sete. vai fazer um depósito nesta
 254 instituição, no banco do brasil. na hora que o
 255 senhor fizer o depósito lá, o senhor vai trazer esse
 256 papel aqui ó e anexar esse processo aqui ó. o
 257 senhor vai no banco e mostra isso. vai chegar aqui
 258 embaixo na secretaria.
 259 Juca aqui?
 → 260 Lara aqui no fórum. sabe aquela sala lá embaixo escrito
 261 secreta:ria? sabe qual que é? o senhor entendeu?
 262 Juca anã.
 263 Lara então o senhor vai com deus

como proceder no cumprimento do acordo judicial. As explicações “passo a passo” da transação penal não fazem parte das tarefas institucionais de um juiz em audiências criminais, mas a incompreensão do réu a respeito dos procedimentos pode comprometer o mandato institucional desta audiência: resolver o caso relatado no BO, seja pela conciliação (que não foi alcançada nesta audiência), seja pela transação penal (que foi aceita por Juca). Entretanto, se o réu não realizar os pagamentos acordados na transação penal, o caso é encaminhado ao Ministério Público, instaurando-se outro processo. A necessidade de se atingir a meta de processar o caso já nesta primeira instância do poder judiciário faz emergir o papel de instrutora do acordo judicial para que o réu possa cumpri-lo e o caso possa ser encerrado¹².

Em todos os excertos que vimos analisando até aqui, notamos como os papéis desempenhados pela juíza são condicionados pelas atribuições e restrições ligadas

ao cargo legal que ela ocupa no cenário social em que a audiência ocorre. Nesse ambiente, estão envolvidas também questões de poder institucional e de assimetria interacional: como vimos mostrando, é Lara quem tem o poder legal para conduzir, mediar e se mostrar como especialista e instrutora.

Papéis orientados para o controle da interação

Alguns dos papéis que Lara desempenha nesta Audiência Preliminar Criminal estão orientados não para a coleta de depoimentos, para a mediação ou para o oferecimento da transação penal, especificamente, mas para adequar a interação a normas que possibilitem o cumprimento das tarefas que norteiam esse tipo de atividade. Nesse segundo grupo de ações da juíza, nossa análise identificou dois papéis: disciplinadora e controladora. Esses papéis estão latentes nesse contexto institucional e

¹² Em conversa informal, a juíza nos relatou que, em função do nível de expertise de réus e vítimas na comarca em que atua, há necessidade de lhes explicar detalhadamente os procedimentos dos processos para que sejam cumpridos os acordos das Audiências Preliminares do Juizado Especial.

são acionados quando ocorrem problemas na condução do evento. Desse modo, para controlar o comportamento dos participantes, a Lara assume o papel de disciplinado-

ra¹³. Os Excertos 9 e 10 evidenciam a emergência desse papel, quando o discurso de Joana, a vítima, compromete a continuidade da audiência.

Excerto 9 [Audiência V – Joana e Juca]

- | | | |
|------|-------|---|
| 57 | Joana | nã:o, mas escuta, meNI↑na () eu dei a ele |
| 58 | | uma vaca dado, menina [(a vaca tá lá)] |
| 59 | Lara | [ó, seu Juca (.)] o outro |
| 60 | | [pode sair ()] |
| 60 | Joana | [a vaca tá lá no pasto ó] |
| 61 | Lara | [>a senhora] dá licença faz favor< () a |
| 62 | | senhora se manifest <u>ou</u> , a senhora não me obede <u>ceu</u> , faz |
| 63 | | favor (.) se a senhora continuar a se manifestar aí eu vou |
| → 64 | | para <u>↑r</u> , vou fazer prisão por desobediência, <u>tá</u> ? |
| 65 | Joana | tá, mas aí eu dei duzentos real da minha aposentadoria pra |
| 66 | | pagar (a vaca) |

Excerto 10 [Audiência V – Joana e Juca]

- | | | |
|-------|-------|--|
| 311 | Joana | (mas eu não tenho nenhum [desfrute]) |
| 312 | Lara | [olha <u>aqui↓</u>] vou te dar o ÚL↑timo |
| 313 | | aviso >pra você<. se vocês <u>ficarem</u> , <eu vou mandar |
| → 314 | | <u>chamar a poLÍ:cia</u> > pra prender vocês, ok? eu vou |
| 315 | | mandar chamar a poLÍ:cia pra prender to:do mundo |

O poder institucional corporificado por Lara é interacionalmente construído, como podemos ver nos Excerto 9 e 10. Uma das atribuições que esse poder possibilita é o de dar voz de prisão: “vou fazer prisão por desobediência, tá?” (Excerto 9, linha 64) e “eu vou mandar chamar a poLÍ:cia pra prender to:do mundo” (Excerto 10, linhas 314-315). Assim, quando surgem problemas interacionais, como os movimentos discursivos que vimos nos excertos acima, o poder institucional dá respaldo para que Lara possa assumir o controle da interação.

Vale destacar como, nesta audiência, o controle interacional, que é sancionado pelo contexto legal em que a atividade ocorre, não é ratificado pela vítima. Joana se mostra despreparada para atuar ali, pois desconhece as normas daquela interação e não entende que não há espaço para questionar a voz de uma autoridade, como podemos notar nas ações responsivas que ela fornece no turno imediatamente subsequente à reprimenda de Lara: “tá, mas aí eu dei duzentos real da minha aposentadoria

pra pagar ()” (linhas 65-66, Excerto 9). Nessa elocução, embora o marcador de concordância “tá” sinalize que Joana entendeu o conteúdo do que foi dito anteriormente pela juíza, a continuidade do turno mostra a implementação de sua argumentação sobre os fatos (no caso, o fato de que Juca (o réu) havia se apropriado de uma vaca de sua propriedade). Dessa forma, o aqui e agora da interação revela que Joana desconhece as normas desse contexto e o poder de um juiz.

Em ambos os excertos acima, Lara ameaça com prisão por desacato à autoridade, no intuito de continuar a realizar a audiência. Em 9, a ameaça é direcionada apenas à Joana, enquanto que, em 10, é dirigida também a Juca.

Em outros momentos da audiência, o papel desempenhado por Lara orienta-se para que regras conversacionais demandadas por aquela situação institucional sejam seguidas, no intuito de possibilitar o andamento do encontro. Os Excertos 11 e 12 exemplificam alguns desses momentos.

¹³ Ainda que se assemelhe ao papel de “árbitro” (Tracy e Spradlin, 1994), por controlar o comportamento dos participantes, parece-nos mais adequado denominá-lo aqui de “disciplinador”, devido ao caráter mais autoritário das audiências criminais, se comparado às situações de mediação de divórcio examinadas pelas autoras, nas quais os mediadores não têm poder legal e encerram a interação quando julgam não haver possibilidade de conduzi-la de forma esperada/apropriada.

Excerto 11 [Audiência V – Joana e Juca]

- 3 Lara é:: >deixa eu falar< como que a senhora
 4 chama mesmo?
 5 Joana Joana da [()]
 6 Lara [dona Joan:a], a senhora não po:de
 → 7 manifesTAR, tá bom? fica <calaDI:nha>
 8 Joana tá.
 9 Lara tá ce↑rto?

Excerto 12 [Audiência V – Joana e Juca]

- 74 Lara então tá bom. ago↑ra a senhora vai sentar lá na sua
 75 cadeiri::nha, vai ficar caladi::nha que agora eu vou
 76 conversar com ele. tá bom?
 77 Joana tá
 78 Lara aí, a senhora não vai falar mais nada. ele deixou a
 79 senhora falar, tá certo?
 80 Joana °tá certo°
 81 Lara agora vou conversar com o senhor Juca. tudo bem?
 82 Joana tudo bem.

O papel desempenhado por Lara, nos Excertos 11 e 12, orienta-se para o controle interacional, de modo a dar andamento à audiência. A forma escolhida por ela para expressar as regras de comportamento verbal e não verbal no contexto institucional – o uso de diminutivos “calaDI:nha” (linhas 7 e 75) e “cadeiri::nha” (linha 75), bem como a entoação enfática – infantiliza a vítima e assemelha-se ao comportamento didático-pedagógico do professor em sala de aula. Como uma controladora¹⁴, Lara explica à Joana normas comportamentais que devem ser seguidas em uma audiência: ela, didaticamente, explica à vítima como ela deve se portar naquele cenário que, para além de social, é também legal/jurídico.

Considerações finais

Enquanto atuam como agentes legais, juízes têm metas e tarefas específicas a serem executadas. No caso de audiências preliminares criminais, os juízes têm a meta maior de resolver o caso, seja por meio da conciliação entre as partes, seja pelo aceite do réu quanto ao benefício da transação penal. A maior parte do trabalho dos juízes é interacional e discursivamente elaborada: é através da interação entre juiz e partes (no

caso em estudo, vítima e réu) que o caso é explanado e as atividades específicas são executadas. Nesse sentido, uma análise linguístico-discursiva pode contribuir para a atuação desses profissionais, na medida em que é no discurso que ações são tornadas relevantes e papéis são performatizados.

Como mostramos, este trabalho examinou os papéis desempenhados por uma juíza em uma Audiência Preliminar do Juizado Especial Criminal de uma cidade da Zona da Mata Mineira, assumindo como base teórica as discussões de Sarangi (2010, 2011) sobre hibridismo de papéis em contextos institucionais/profissionais. Conforme vimos, Lara, em sua atividade profissional de atuar como agente e representante da lei, desempenha papéis híbridos, vinculados às metas e tarefas institucionais que tem, bem como com o desenvolvimento e o controle da interação. Nosso estudo identificou papéis que dizem respeito ao cumprimento do mandato institucional da audiência e papéis que podem emergir em função das lacunas de conhecimento especializado de vítima e réu nesta situação institucional. Esse segundo grupo de papéis não é definido pela agenda da audiência e apenas será ativado se houver problemas na condução da interação. São papéis subsidiários, que se orientam para o controle

¹⁴ Embora as ações empreendidas pela juíza nesta audiência aproximem-se das ações de um “orquestrador” (Kolb, 1985), optamos por denominar este papel de “controladora”, pelo fato de, no contexto aqui investigado, o controle sobre a interação se realizar de forma mais rígida, ao contrário do que ocorre nas mediações institucionais investigadas pela autora, nas quais o mediador “rege” a interação, mas não tem poder legal para coibir as contribuições verbais dos participantes.

da interação e dizem respeito ao andamento da audiência, em função de dar continuidade às tarefas previstas para aquele tipo de atividade.

Em relação ao primeiro conjunto de papéis, Lara atua como inquiridora, ao colher os depoimentos e apurar os fatos; como mediadora, ao tentar o acordo entre as partes; e como especialista, ao descrever os procedimentos legais de uma Audiência Preliminar Criminal. Já o papel de instrutora se torna relevante pela percepção de Lara de que o réu não consegue entender os procedimentos da transação penal, e o não cumprimento desse acordo judicial inviabilizaria a efetivação do mandato institucional da audiência.

No que tange ao conjunto de papéis orientados para o controle da interação, Lara atua como controladora quando os participantes infringem o sistema de troca de turnos vigente neste tipo de evento (no caso, o representante da instituição tem controle sobre a alocação dos turnos e sobre os tópicos a serem abordados). Também o papel de disciplinadora emerge quando os participantes não obedecem às regras de comportamento desta interação institucional. Esses papéis são usados por Lara para realizar objetivos de comunicação persuasiva, no sentido de atender às regras de conduta daquele contexto e dar andamento à audiência.

Os papéis de inquiridora, mediadora, especialista e instrutora ajudam a cumprir as tarefas das Audiências Preliminares Criminais, pois eles contribuem para a investigação dos fatos, para a reconciliação dos litigantes e para a realização da transação penal, algumas das metas que devem ser alcançadas neste tipo de atividade. Os outros papéis, relativos ao controle da interação, não são impostos pelo mandato institucional dessa atividade, mas podem emergir em decorrência de ações inapropriadas dos participantes. Constituem estratégias interacionais utilizadas por Lara para encaminhar a interação de forma adequada àquele contexto e marcam seu poder institucional e interacional, deixando evidente a assimetria que há entre as partes.

Não nos parece que haja conflito entre esses papéis desempenhados pela juíza. Embora sirvam a diferentes propósitos, os dois grupos de ações identificados na análise contribuem para a consecução do mandato institucional da audiência: os papéis de inquiridora, mediadora, especialista e instrutora cumprem a agenda específica da audiência, enquanto os papéis de controladora e disciplinadora criam condições para que essa agenda seja cumprida. Os papéis do primeiro grupo de ações são, portanto, constitutivos da atividade; os do segundo grupo são facultativos e sua emergência dependerá do comportamento ou do nível sociocultural dos participantes. A análise mostra que, nesta audiência, Lara consegue equilibrar ambos os conjuntos de papéis de atividade no intuito de cumprir o mandato institucional. Então, hibridismo de papéis, no contexto profissional desta Audiência Preliminar do Juizado

Especial Criminal, relaciona-se mais à complementaridade do que à tensão, pois se encontra imbricado à criatividade exigida para a execução das metas deste evento discursivo.

Referências

- DENZIN, N.; LINCOLN, Y. 2000. The discipline and practice of qualitative research. In: N. DENZIN; Y. LINCOLN (org.), *The handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, Sage, p. 1-27.
- DREW, P.; HERITAGE, J. 1992. Analysing talk at work: an introduction. In: P. DREW; J. HERITAGE (org.), *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge, Cambridge University Press, p. 470-520.
- FAIRCLOUGH, N. 1992. *Discourse and Social Change*. Cambridge, Polity Press, 259 p.
- FOUCAULT, M. 1972. *The Archaeology of Knowledge*. New York, Pantheon Books, 256 p.
- GOFFMAN, I. 2006. *A representação do eu na vida cotidiana*. 13. ed. São Paulo, Vozes, 236 p.
- GOFFMAN, I. 1983. The interaction order. *American Sociological Review*, 48:1-17. <http://dx.doi.org/10.2307/2095141>
- GOFFMAN, I. 1961. *Encounters: two studies in the sociology of interaction*. Indiana, Bobbs Merrit, 152 p.
- HERITAGE, J. 1997. Conversation analysis and institutional talk: analysing data. In: D. SILVERMAN (org.), *Qualitative research: theory, method and practise*. London, Sage, p. 161-182.
- KOLB, D.M. 1985. To be a mediator: expressive tactics in mediation. *Journal of Social Issues*, 41(2):11-26. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1985.tb00852.x>
- LINELL, P. 1998. Discourse across boundaries: on recontextualizations and the blending of voices in professional discourse. In: P. LINELL; S. SARANGI (org.), *Text: an interdisciplinary journal for the study of discourse*. New York, Mouton de Gruyter, p. 143-157.
- LINTON, R. 1965. *The study of man: an introduction*. London, Owen, 503 p.
- LODER, L.L. 2008. O modelo Jefferson de transcrição: convenções e debates. In: L.L. LODER; N.M. JUNG (org.), *Fala-em-interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica*, São Paulo, Mercado de Letras, p. 127-161.
- MAYNARD, D. 1984. *Inside plea bargaining: the language of negotiation*. New York, Plenum, 257 p. <http://dx.doi.org/10.1007/978-1-4899-0372-3>
- MEHAN, H. 1986. The role of language and the language of role in institutional decision making. In: S. FISHER; A.D. TODD (org.), *Discourse and institutional authority: medicine, education and law*. Norwood, Ablex, p. 140-163.
- MERTON, R. 1968. *Social theory and social structure*. New York, Free Press, 702 p.
- ROBERTS, C.; SARANGI, S. 2005. Theme-oriented discourse analysis of medical encounters. *Medical Education*, 39:632-640. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2929.2005.02171.x>
- SARANGI, S.; ROBERTS, C. 1999. The dynamics of interactional and institutional orders in work-related settings. In: S. SARANGI; C. ROBERTS (org.), *Talk, work and institutional order: discourse in medical, mediation and management settings*. Berlin, Mouton de Gruyter, p. 1-57.
- SARANGI, S. 1998. Rethinking recontextualization in professional discourse studies: an epilogue. *Text*, 18(2):301-318. <http://dx.doi.org/10.1515/text.1.1998.18.2.301>
- SARANGI, S. 2001. Discourse practioners as a community of inter-professional practice: some insights from health communication research. In: C.N. Candlin (org.), *Research and Practice in Professional Discourse*. Hong Kong, City University of Hong Kong Press, p. 95-135.
- SARANGI, S. 2010. Reconfiguring self/identity/status/role: the case of professional role performance in healthcare encounters. *Journal of applied linguistics and professional practice*, 7(1):75-95.

- SARANGI, S. 2011. Role hybridity in professional practice. In: S. SARANGI; V. POLESE; G. CALIENDO (org.), *Genre(s) on the move: hybridisation and discourse change in specialised communication*. Napoli, Edizioni Scientifiche Italiane, p. 271-296.
- SCHEGLOFF, E.A.; JEFFERSON, G.; SACKS, H. 1977. The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, **50**:361-382.
- STRONG, P.M.; DAVIS, A.G. 1978. Who's who in paediatric encounters: morality, expertise and the generation of identity and action in medical settings. In: A.G. DAVIS (org.), *Relationships between doctors and patients*. Farnborough, Saxton House, p. 48-75.
- TRACY, K.; SPRADLIN, A. 1994. Talking like a mediator: conversational moves of experienced divorce mediators. In: J. FOLGER; T. JONES (org.), *New directions in mediation*. Thousand Oaks, Sage, p. 110-132.
- YIN, R.K. 2001. *Estudo de caso: planejamento e método*. Porto Alegre, Bookman, 205 p.

Submetido: 08/06/2013

Aceito: 07/07/2013

Anexo

Convenções de Transcrição Jefferson¹⁵

[	início de sobreposição de fala	↑	Som mais agudo dos que os do entorno
]	final de sobreposição de fala	↓	Som mais grave do que os do entorno
(1.2)	Medida de silêncio em segundos e décimos de segundo	°palavras°	Som em volume mais baixo dos que os do entorno
(.)	silêncio de menos de dois décimos de segundo	>palavras<	fala acelerada
=	elocuções contíguas	_sublinhado	Ênfase em som
.	Entonação descendente	MAIÚSCULA	Som em volume mais alto do que os do entorno
?	Entonação ascendente	<palavras>	fala desacelerada
,	entonação intermediária	(())	Descrição de atividade não-vocal
:	prolongamento do som	(palavras)	transcrição duvidosa
-	Corte abrupto na produção vocal	()	Segmento de fala que não pôde ser transcrito

¹⁵ De acordo com Loder (2008, p. 168).

Amitza Torres Vieira

Universidade Federal de Juiz de Fora

Faculdade de Letras

Rua José Lourenço Kelmer, s/n, Campus Universitário,
Bairro São Pedro, 36036-900, Juiz de Fora, MG, Brasil.

Débora Marques

Universidade Federal de Juiz de Fora

Centro Regional de Inovação e Transferência
de Tecnologia - CRITT

Rua José Lourenço Kelmer, s/n, Campus Universitário,
Bairro São Pedro, 36036-900, Juiz de Fora, MG, Brasil.