



## Linguística Aplicada das Profissões

VOLUME 16 nº 1 - 2012

---

### Formulação de lugar, intersubjetividade e categorias de pertença em chamadas de emergência para o 190

Márcia Del Corona  
Ana Cristina Ostermann

**RESUMO:** O objetivo desse trabalho é compreender como os comunicantes e atendentes do serviço de emergência da Brigada Militar (190) negociam o local para onde a viatura deve ser enviada e ponderar o que essa negociação tem a nos informar sobre intersubjetividade (GARFINKEL, 1967; HERITAGE, 1984) e categorias de pertença (SACKS, 1992; SELL; OSTERMANN, 2009). Duzentas interações telefônicas, coletadas em 2008, e transcritas de acordo com Jefferson (1984), foram analisadas pela perspectiva dos estudos de fala-em-interação (DURANTI, 1997). Os resultados mostram que as limitações impostas pelo formulário eletrônico de prestação de serviço influem diretamente no atendimento e que os participantes se orientam para as categorias de pertença que atribuem entre si quando produzem formulação de lugar.

Palavras-chave: formulação de lugar; categoria de pertença; interação; emergência; intersubjetividade

### Introdução

As novas tecnologias remodelaram as práticas burocráticas na prestação de serviços, substituindo procedimentos lentos e laboriosos por outros mais ágeis e, por vezes, automáticos, que requerem menos tempo e esforço físico. Contudo, outras práticas burocráticas também surgiram em decorrência desses novos arranjos, uma vez que as instituições são organizadas, gerenciadas e vivenciadas por meio de uma complexa gama de

códigos que prescrevem e descrevem seus procedimentos e que constituem suas rotinas (SARANGI; SLEMBROUCK, 1996). Assim, o representante da instituição deve, além de se ater a seu mandato institucional, também zelar sempre pelo cumprimento desses códigos e procedimentos.

Para Sarangi e Slembrouck (1996), a burocracia presente no setor público atua a serviço do controle social, uma vez que sua operacionalização está fortemente atrelada ao escrutínio das vidas dos seus usuários, visando tomadas de decisões relativas à distribuição de direitos e de deveres nas mais variadas áreas sociais. Essas decisões são baseadas na solicitação e fornecimento de informações através do uso da linguagem oral ou escrita. Enquanto solicita as informações do usuário, o representante institucional traduz os fatos que lhe são narrados para uma linguagem burocraticamente aceita pela instituição, geralmente através do preenchimento de um formulário de solicitação de serviço ou outro documento semelhante.

Pela perspectiva da instituição, é o preenchimento de um formulário que transforma o cidadão em “usuário” e os fatos narrados em um “caso” que receberá uma classificação com base em categorias pré-estabelecidas de acordo com as práticas locais (SARANGI; SLEMBROUCK, 1996). Os diferentes tipos de formulários (por exemplo, os que oferecem campos definidos a serem preenchidos) visam ao “empacotamento” do caso, de forma a torná-lo institucionalmente “processável”, da mesma forma que impõem limites ao tipo e à quantidade de informações que podem ser inseridas.

A Brigada Militar (doravante, também BM), quando atendendo a chamadas telefônicas de emergência por meio do número 190, como toda instituição burocratizada, também requer o preenchimento de um formulário de solicitação de prestação de serviço, preenchido eletronicamente pelo atendente, para que o *status* do comunicante passe de “cidadão” para “usuário” e venha, assim, a ter a sua solicitação legitimada e atendida. Contudo, algumas restrições são impostas por esse formulário, como por exemplo, no que se refere à inserção do endereço para onde a viatura deve ser despachada.

Neste artigo, que deriva da análise de 200 ligações para o serviço de emergência da Brigada Militar de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, que atende pelo número 190, discutimos a intersecção dos conceitos de intersubjetividade e categorias de pertença nos momentos de formulação de lugar para onde a viatura deve ser enviada. A análise das ligações telefônicas que compõem o corpus desta pesquisa revelou que o momento interacional mais complexo (de maior demanda interacional) durante a tarefa de preenchimento do formulário eletrônico de solicitação de serviço é justamente a obtenção do endereço para onde a ajuda deve ser enviada.

Em alguns casos, o comunicante não sabe informar o endereço onde ocorreram os fatos; outros comunicantes desconhecem a necessidade de informar um endereço para que a BM possa enviar uma viatura; outros ainda moram em ruas que não estão cadastradas no sistema operacional utilizado pelo serviço do 190 (e que, por isso, não podem ser inseridas no formulário); finalmente, há aqueles que moram em áreas invadidas, cujas ruas não são oficialmente nomeadas ou registradas. A peculiaridade das situações revela os limites do mundo descrito e constituído por esse formulário eletrônico, o qual solicita a inserção de informações que possam ser reconhecidas pela sua base de dados.

O banco de dados utilizado pela BM apresenta falhas no cadastramento das ruas da cidade, o que pode ser percebido, por exemplo, quando o comunicante fornece o nome de uma rua popular e que o próprio atendente demonstra conhecer, porém, esse nome não é localizado pelo *software*. Esse banco de dados, que contém os nomes das ruas e o mapa de

Porto Alegre, nunca sofreu qualquer atualização desde sua aquisição, não contendo, dessa forma, o nome das ruas que foram abertas na cidade desde então. A falta de atualização de dados se deve ao fato de que o órgão executor da política de informática do Estado do Rio Grande do Sul (PROCERGS) não autoriza o cadastramento de novas informações pelos próprios usuários, visando à proteção da integridade do sistema. Já a compra de uma base de dados atualizada esbarra em seu alto custo de aquisição – quando foi adquirido em 2005, o sistema custava R\$ 50.000,00.<sup>1</sup>

Levando em conta a complexidade da tarefa a ser cumprida pelos interlocutores para chegar a uma formulação de lugar reconhecível não apenas pelos próprios interlocutores, mas também pelo *software*, procuramos descrever os métodos através dos quais atendentes e comunicantes do 190 buscam a manutenção da intersubjetividade necessária para que se realize o objetivo da interação: fazer com que uma viatura chegue ao local formulado pelo comunicante. Porém, antes de olharmos para os métodos utilizados pelos participantes, é importante discutirmos a noção de intersubjetividade e sua relação com categorias de pertença em formulação de lugares para os estudos de fala-em interação.

## 1. Intersubjetividade

Os atores sociais constroem e mantêm um mundo em comum porque têm o domínio da linguagem natural (GARFINKEL, 1967). Ter o domínio da linguagem natural se traduz na capacidade que as pessoas têm de reproduzir e reconhecer uma representação ou descrição de suas atividades diárias como adequadas, por pertencerem a uma mesma sociedade ou coletividade (HERITAGE, 1984).

Essas representações ou descrições não acontecem de forma descontextualizada. Elas fazem referência a fatos anteriores (e/ou posteriores), vividos pelos participantes das interações, revelando, assim, o caráter retrospectivo-prospectivo dos acontecimentos (CICOUREL, 1992). Da mesma forma, essas descrições ocorrem dentro de um contexto específico, situado e singular a cada nova interlocução, e acarretam diferentes consequências, que são resultantes das escolhas feitas pelos interlocutores em suas formulações. Pode-se afirmar que as descrições são, então, *indexicalizadas* e precisam ser entendidas com referência a categorias, tais como “quem”, “onde”, “o quê”, “quando”, entre outras. O caráter *indicial* da linguagem, ao qual nos referimos, não é apenas o uso de “expressões dêiticas” como “aqui”, “eu”, “aquilo”, cujos referentes podem ser localizados no contexto imediato. A indicialidade aqui em pauta é a necessidade intrínseca que a linguagem possui de “indexar” as palavras a uma situação de intercâmbio linguístico, para que ganhem “sentido completo” em seu contexto de produção (COULON, 1995, p. 32).

Quando interagem, os interlocutores lançam mão de métodos tácitos e compartilhados para compreender o que está sendo dito. Esses métodos se traduzem na utilização de um conhecimento do senso comum e do contexto como recursos para uma compreensão específica de uma descrição que não é específica (HERITAGE, 1984). A falta de especificidade das descrições está no fato de que toda a descrição é seletiva e nunca exaure o fato/objeto descrito, pois cada descrição coloca certos aspectos daquilo que está sendo descrito em evidência, tirando o privilégio de outros. Assim, os participantes de uma interação

---

<sup>1</sup> Dados obtidos através de conversas com o major responsável pelo 190, à época da coleta dos dados.

compreendem o sentido de cada enunciado através da forma como é formulado e tornado relevante, para um determinado fim.

Tanto o compartilhamento desses métodos entre comunicantes e atendentes do 190, assim como a sua falta, acarretam consequências interacionais diversas nas interações analisadas.

## 2. Categorias de Pertença em formulações de lugar

Schegloff (1972) chama a atenção para o fato de que os participantes de uma interação tornam relevantes tanto as suas próprias categorias de pertença (SACKS, 1992; SELL; OSTERMANN, 2009) quanto as do(s) outro(s) ao fazerem formulações de lugares. Um exemplo disso é o fato de que quando precisam solicitar informações para chegar a um lugar específico as pessoas buscam se dirigir a uma pessoa que identificam como membra de uma categoria que a torna *accountable* para designar um local e sugerir trajetos (e.g. quando em uma cidade que não conhecemos, procuramos informações junto a pessoas que julgamos “locais”).

A maneira como um local é formulado permite ao interlocutor perceber se que aquele que fez a formulação pertence ou não a determinada categoria (relevante para o contexto em construção), e esta condição de “pertencimento ou não” precisa ser considerada na formulação da resposta. Por exemplo, a utilização de nomes próprios na identificação de lugares (como *Carrefour*) sugere que os participantes acreditam ser capazes de reconhecer esses locais através de seus nomes. Contudo, o reconhecimento do nome não se comprova pela simples sensação de já ter ouvido o nome antes, e sim pela capacidade do interlocutor de realizar operações, “categorizar, descobrir a que classe o nome pertence no uso, trazer a efeito conhecimento que aja sobre ele, detectar quais de seus atributos são relevantes para o contexto etc” (SCHEGLOFF 1972, p. 91, nossa tradução).<sup>2</sup> Em outras palavras, nomes próprios só devem ser utilizados quando há a expectativa de que sejam reconhecidos e analisáveis.

A expectativa de reconhecimento – mais do que isso, de um reconhecimento adequado – está intrinsecamente ligada ao pertencimento a alguma categoria em cujo contexto aquele nome é relevante. Por exemplo, para o reconhecimento apropriado de nomes de lugares, uma categoria que se torna relevante é a de territorialidade. É esperado que as pessoas reconheçam os nomes de lugares próximos (e.g. reconhecimento do nome da farmácia que está localizada a 100 metros de nossa residência). O *status* desse reconhecimento, ou a falta dele, será demonstrado nas operações que o interlocutor é capaz de realizar a partir desse nome. Porém, cabe lembrar que a organização e a demonstração desse reconhecimento são negociadas entre os participantes a cada turno.

O maior ou menor pertencimento de cada indivíduo a uma determinada comunidade pode ser observado pelo conhecimento que ele demonstra ter ao produzir formulações de lugares. Em outras palavras, cada casa, cada igreja, cada parque, será constituído na linguagem através das práticas daqueles que ali realizam suas atividades. O indivíduo que não demonstra conhecer essas práticas provavelmente será identificado como não sendo membro daquela comunidade. Assim, o uso adequado e o reconhecimento das formulações de lugares

---

<sup>2</sup> [...] [The hearer can] perform operations on the name – categorize it, find as a member of which class it is being used, bring knowledge to bear on it, detect which of its attributes are relevant in context, etc.

demonstram o grau de pertencimento dos interlocutores às categorias que emergem nas interações (SCHEGLOFF, 1972).

Problemas de intersubjetividade no que tange a formulações de lugar ocorrem quando a análise do termo empregado está equivocada ou quando o interlocutor não é um representante competente (ou de maior grau de pertencimento) da categoria que lhe foi atribuída pelo falante. Esses problemas tornam-se evidentes no momento em que ocorrem perguntas relacionadas à formulação oferecida inicialmente, as quais visam atingir uma compreensão mútua do local que está sendo referido. Schegloff (1972) oferece como exemplo uma situação em que a comunicante acredita estar ligando para a polícia local para solicitar uma viatura e fornece o seu endereço. No momento em que o policial não reconhece o nome de rua que lhe é informado, efetua várias perguntas à comunicante na busca pela localização do lugar. Após alguns minutos, os participantes se dão conta de que a comunicante havia discado o número de outra central de polícia, que não a de sua cidade.

Por outro lado, a prova mais concreta de que o termo empregado foi reconhecido de forma apropriada se dá quando o interlocutor demonstra que foi capaz de reconhecer o local formulado ao fazer uma transformação da formulação inicial – e.g. o interlocutor é capaz de, em seu próximo turno, renomear por um apelido uma rua formulada por seu nome próprio no turno anterior, como, por exemplo, no caso da Rua Andradas em Porto Alegre, conhecida também, especialmente pelos locais, pelo apelido de *Rua da Praia*. Assim sendo, a cada novo enunciado, os participantes têm a oportunidade de (des)confirmar sua competência enquanto membros de determinada comunidade, e essa ação se torna relevante para a atividade que está sendo desenvolvida.

Schegloff (1972) propõe que ao realizar formulações de lugares os participantes de uma interação utilizam-se de algumas subestruturas que organizam as formas como esses lugares são referidos. Uma dessas subestruturas refere-se à geografia, representada por *G*, e que remete à utilização de endereços e de outras formas de especificações geográficas, como orientações de latitude-longitude (e.g. “na zona norte da cidade”). Uma segunda subestrutura proposta aponta para a “relação entre os interlocutores e os lugares”<sup>3</sup>, abreviada como *Rm*. Os termos *Rm* precedidos dos artigos determinados “a” e “o” e acompanhados de nomes próprios apresentam uma característica especial de “pertencimento” com relação ao membro referenciado (por exemplo, “o escritório da Fulana”). Já outras expressões como “o supermercado” e “a farmácia” referem-se a locais que os interlocutores têm o conhecimento mútuo de frequentarem, não havendo a necessidade da formulação de descritores adicionais ou do fornecimento de um nome próprio para sua identificação.

Schegloff propõe a ideia de que os interlocutores se orientam para uma preferência na utilização dos termos que privilegiam o uso de *Rm* sobre *G*. Baseado nessa organização de preferência, Schegloff chama a atenção para a necessidade de os interlocutores realizarem uma análise mútua das categorias às quais pertencem antes de fazerem suas escolhas de referência a lugares. É preciso, primeiramente, que os participantes tenham a clareza de: (1) *quem conhece quem e o quê* e (2) *quem é estrangeiro àquela comunidade* antes de optarem pela utilização de um *Rm*.

Outra subestrutura proposta por Schegloff (1972) refere-se à formulação de lugares com base em sua localização com relação a pontos de referência (entre o lugar X e Y), identificada pelo autor como *Rl*<sup>4</sup>. Nesse caso, os pontos de referência não seriam locais

---

<sup>3</sup> *Relation to members.*

<sup>4</sup> *Relation to landmark.*

reconhecidos pela maioria das pessoas, como prédios públicos, monumentos, *shopping centers*. Trata-se de locais que podem ser reconhecidos e analisados pelo interlocutor (e.g. “na frente da escola”). Assim sendo, os *RI* são termos compostos: a segunda parte pode ser usada tanto com um caráter transitório de lugar (e.g. “passando a sinaleira”), como com uma referência a um local propriamente dito (e.g. “ao lado do aeroporto”, “na frente da escola”). A combinação dessa multiplicidade de escolhas alarga consideravelmente as opções possíveis de formulação de lugar.

Considerando a discussão acima, Schegloff (1972) propõe que três questões devem ser consideradas para que haja seleção e compreensão adequadas de formulação de lugar, a saber: (1) análise do lugar (“onde sabemos que estamos”), (2) análise da categoria de pertença (“quem sabemos que somos”) e (3) análise do assunto (“o que sabemos que estamos fazendo nesse momento da interação”).

### **3. Formulação de lugar nas ligações para o 190: orientação dos participantes para categorias de pertença na busca de intersubjetividade**

O contexto interacional investigado aqui – ligações para o número de emergência de uma Brigada Militar, conforme discutido na *Introdução* e na seção sobre *Intersubjetividade* deste artigo, revela que muitos dos problemas interacionais encontrados durante a negociação do local para onde a viatura deve ser enviada são ocasionados pela orientação equivocada de alguns comunicantes. Quanto à primeira questão levantada por Schegloff (1972) para a compreensão adequada de formulação de lugar, “onde sabemos que estamos”, cabe lembrar que, ao ligarem para o 190, alguns comunicantes não sabem que o policial com quem estão interagindo se encontra em uma Central de Atendimento Telefônico, localizada na zona central de Porto Alegre, e não dentro de uma viatura patrulhando as ruas, ou no Posto da Brigada Militar responsável pela região do comunicante.

Como ficará evidente na seção analítica deste artigo, uma percepção equivocada de “onde sabemos que estamos” pode acarretar consequências para “quem sabemos que somos”. O comunicante, ao interagir com um policial que acredita ser patrulheiro ou trabalhar no Posto da BM da região, demonstra não saber que está falando com um policial que desempenha apenas as funções administrativas de atender ao telefone e de gerar formulários de solicitação de serviço, que acontecem *dentro* de um escritório e *longe* do patrulhamento das ruas. Da mesma forma, alguns comunicantes parecem não estar orientados para a terceira questão levantada por Schegloff (1972): “o que sabemos que estamos fazendo nesse ponto da interlocução”. As tarefas de realizar a compra de um produto ou de solicitar a prestação de um serviço por um meio eletrônico, mesmo que intermediadas por um teletendente, requerem o fornecimento de um endereço para que o produto ou serviço possa ser entregue. Ao ligarem para o 190 sem saber informar um endereço propriamente dito (i.e. com a informação da rua e do número do local) para onde a viatura deve ser enviada, os comunicantes parecem não estar orientados para o fato de que estão realizando uma solicitação de prestação de serviço a ser “entregue” em determinado local.

Apresentaremos, a seguir, duas solicitações de prestação de serviço da Brigada Militar em que os participantes precisam lançar mão de outros recursos interacionais para a manutenção da intersubjetividade quanto ao local para onde a BM deve enviar ajuda, uma vez que as formulações de lugar proferidas pelos comunicantes diferem do formato aceito pelo

*software* do 190 (i.e. nome de uma rua previamente cadastrada no banco de dados e de um numeral).

### 3.1. Quando o endereço fornecido pelo comunicante não é reconhecido pelo *software*

Na interação representada pelo Excerto 1 a seguir, um guarda contratado pelos moradores para cuidar de um conjunto de ruas liga para o 190, informando a presença de um indivíduo “suspeito” nas imediações.

#### Excerto 1 - Ligação 95

1 A: brigada militar, soldado airton, boa noite.  
2 (0.4)  
3 C: boa no:ite. eu sou ã: gu↑arda aqui **na ferreira viana**  
4 **aqui**, (0.6) .h e tem um: sus↑peito aqui de vermelho,  
5 (1.0)  
6 A: ((digita))  
7 C: **na:** (1.6) **rua doutor felici↑ano aqui**. (.) podia mandá um:  
8 **só pra: dá um (0.4) check up aqui**. ((é possível ouvir ao  
9 fundo uma outra pessoa falando com o atendente, no  
10 entanto o volume é muito baixo))  
11 (0.7)  
12 A: **ele tá a↑onde na: <ferreira vie:ira>**,  
13 (0.6)  
14 **[qual ↑é a rua.]=**  
15 C: [não, ele-]  
16 (0.4)  
17 **ele tá na: defro- na: cru↑zada aqui da >ferreira viana<**.  
18 (1.6)  
19 **na:: doutor feliciano**.  
20 (0.9)  
21 A: **isso aí fica na a↑berta dos morros**  
22 (0.8)  
23 C: **>↑não não,< fica aqui ó: c- é: (.) barão do amazonas,**  
24 **ferreira viana, (.) cruzada com a- (.) com a ferreira**  
25 **vi↓ana aqui**.  
26 A: ((digita))  
27 (11.2)  
28 A: **perto do (no-) a- ele tá na <ferre:ira viana>**  
29 (0.5)  
30 C: **isto. ferreira viana, c- é: com doutor feliciano**.  
31 **(.) é uma [rua-]**  
32 A: **[>esqui]na< com [dou↑tor]=**  
33 C: **[toda-]**  
34 A: **=feliciano**.  
35 (0.3)  
36 C: **i:sto**.  
37 A: ((digita))  
38 (16.5)  
39 A: **qual é: todo o nome dessa rua aí que não en↑trou no meu**

40 sistema. até agora ne↑nhuma aí do parteno é- é: já  
41 deve[ria]=  
42 C: [é-]  
43 A: =tê  
44 C: [como é que-]  
45 A: [me dá o] nome ↑completo da rua.  
46 (0.3)  
47 C: a: a rua que eu trabalho >é ferreira< viana, eu  
48 cuido da: doutor felici↑ano também.  
49 (1.9)  
50 C: fer↑reira viana, cru- é:: (0.9) é cruzamento  
51 com a: com a barão do amazonas.  
52 A: ((continua digitando, inclusive enquanto C fala))  
53 (4.5)  
54 A: pois é, eu boto no meu sistema a↑qui e não a:cho.  
55 (.) ferre:ira viana.  
56 (1.4)  
57 C: °ã: (0.7) ↓bá:°  
58 (6.8)  
59 A: ((A continua digitando))  
60 C: é cruza↑mento >com é be- ela é-< ela ↑é: um:: (.)  
61 trevo aqui >com a com< a: com a barão do amazonas.  
62 A: ((ainda digita))  
63 (6.4)  
64 A: ela é com a- o- é: (.) perto da pe- do bairro  
65 pe↑trópolis na realida:de [né.]  
66 C: [é,] bairro petrópolis. [isso.]  
67 A: [tá.]  
68 (0.4)  
69 A: <PE↑RE:IRA> viana é ↓isso né.  
70 (0.6)  
71 C: <ferre:ira.> (.) fer↑reira viana.  
72 (0.3)  
73 A: não, é pere:ira amigo. (0.7) tenho certeza que é  
74 pereira aqui ó. pereira- (0.3) porque fer↑reira viana  
75 não existe. (0.4) pereira viana sim. (.)pereira sim.  
76 esquina com:  
77 (0.6)  
78 C: é: é: esquina com a doutor felici↓ano aqui. (0.5) é  
79 uma rua: sem saída.  
80 A: ((digita))  
81 (3.2)  
82 C: é uma guarita na rua.  
83 (1.3)  
84 A: seu no:me?  
85 (1.3)  
86 C: é vitor.  
87 A: ((digita))  
88 (7.4)  
89 A: >qual é a caracte↑rística desse elemento.< é  
90 ↑branco ou ↓negro

No Excerto 1, logo após a sequência de abertura (linhas 1-3), ao dar início à solicitação do serviço, o comunicante faz uso de duas estratégias de co-pertencimento à categoria de pertença do atendente do 190. Primeiramente, identifica-se como sendo “guarda” (linha 3), selecionando para si um termo pertencente à mesma coleção que identifica o seu interlocutor: a de “policia”. Guardas e policiais pertencem a uma coleção de sujeitos cuja atividade é a manutenção da ordem pública, o que pode funcionar como uma credencial, tornando o comunicante mais *accountable* para fazer sua solicitação.

A busca do comunicante por uma identificação de co-pertencimento à categoria do atendente é reforçada através da utilização do termo “suspeito” (linha 4), compartilhado entre trabalhadores na área de segurança, e regularmente utilizado para fazer referência a indivíduos cujo envolvimento em um ato ilícito ainda não foi comprovado. O uso desse descritor desobriga o comunicante de informar o que o fez categorizar o indivíduo como tal, e essa desobrigação é ratificada pelo atendente, que não questiona o motivo da suspeita e dá início à prestação do serviço que está sendo buscado.

Legitimada a prestação do serviço, comunicante e atendente passam a negociar o endereço para onde será enviada a viatura. Essa negociação se revela como interacionalmente laboriosa pelo fato de a rua não estar cadastrada no *software* da BM. Apesar dos participantes compartilharem um objetivo em comum (a busca da intersubjetividade quanto ao local para onde a viatura deve ser despachada), a dificuldade em atingi-lo parece esbarrar nas diferentes categorias de pertença que os participantes estão atribuindo entre si.

Ao informar que é “guarda na ferreira viana” (linha 3), o comunicante espera que o atendente reconheça o nome próprio “Ferreira Viana” como parte da subcoleção “rua”, baseando-se no conhecimento compartilhado de funcionamento da sociedade em que ambos estão inseridos. Nesse universo, o local de trabalho dos guardas de rua é o logradouro onde realizam suas atividades. Após um intervalo de 1 segundo ouvindo apenas o ruído de digitação no computador do atendente, o comunicante oferece outro nome próprio (“Doutor Feliciano”), desta vez precedido pela categorização “rua” e pela preposição “na” (“na rua doutor feliciano”) (linha 7), sugerindo que é nessa rua que o suspeito se encontra. Até então, o nome “Ferreira Viana” é utilizado como referência ao local onde o comunicante trabalha.

O atendente aparenta estar interagindo com o comunicante e um colega de trabalho simultaneamente (linhas 7-10), o que parece dificultar sua compreensão ou memorização da informação recebida. Essa dificuldade pode ser constatada no momento em que busca confirmar a informação recebida, utilizando um nome diferente do que havia sido informado (“ferreira vieira”, linha 12). O atendente resolve, então, em fala sobreposta, perguntar o nome da rua (linha 14). O comunicante dá indícios de que iniciará seu turno informando o nome da rua onde o suspeito se encontra, ao proferir “ele tá na” (linha 17), contudo, reformula sua fala oferecendo um descritor adicional que relaciona o local com o nome Ferreira Viana, referido anteriormente, e para o qual o atendente parece se orientar (“defro- na cruzada aqui da ferreira viana”, linha 17). O comunicante, que parecia haver inicialmente escolhido o descritor “defronte” (linha 17), opta agora por substituí-lo por “na cruzada” (linha 17). O nome da rua é fornecido no seu próximo turno “na doutor feliciano” (linha 19).

O atendente pergunta se “isso aí fica na aberta dos morros” (linha 21), nome de um bairro de Porto Alegre, na tentativa de delimitar as suas possibilidades de busca pelo nome no cadastro. A utilização do termo “isso aí” não deixa claro a que parte das informações oferecidas pelo comunicante o atendente se refere. Contudo, o comunicante responde negativamente (linha 23), apesar de não informar o nome do bairro onde o local em questão

está localizado. Em vez disso, o comunicante oferece um terceiro nome de rua (“barão do Amazonas”, linha 23). Desse momento em diante, todas as descrições do local fornecidas pelo comunicante refletem o espaço geográfico visualizado durante o desempenho da principal atividade inerente a sua profissão: caminhar ao longo das ruas e observá-las.

As descrições fornecidas pelo comunicante consistem em três tipos de formulação de lugar: (a) nomes próprios de ruas; (b) termos que relacionem essas ruas entre si, e (c) descritores adicionais comuns à categoria “rua”. O comunicante informa o nome de três ruas ao atendente: Ferreira Viana, Doutor Feliciano e Barão do Amazonas. A Rua Ferreira Viana não chega a ser localizada no *software* pelo atendente, e as outras duas parecem não ser consideradas por ele como referência durante a tentativa de localizar o endereço. Além dos nomes de ruas, o comunicante produz uma coleção de termos que relacionam essas ruas entre si geograficamente e que privilegiam o uso da subcoleção *Rl* (que relaciona locais que não são conhecidos pela maioria das pessoas): “defronte” (linha 17), “na cruzada” (linhas 17 e 24), “cruzamento” (linhas 50 e 60), “no trevo” (linha 61), “esquina com X” (linha 78) e “na X com Y” (linha 30). Todos esses termos são diferentes formulações do mesmo tipo de espaço geográfico – a saber, um lugar onde as ruas convergem – não oferecendo, assim, uma alternativa de reconhecimento diferente dessa. Os descritores adicionais providos pelo comunicante para auxiliar na localização do endereço são características encontradas em várias outras ruas da cidade: “uma rua sem saída” (linha 79) e “uma guarita na rua” (linha 82).

Podemos dizer que a orientação do comunicante para sua categoria de “guarda de rua” transparece na descrição geográfica que ele faz do local, que representa o cenário onde desempenha sua vida cotidiana – aqui entendido como a intersecção das ruas Ferreira Viana, Doutor Feliciano e Barão do Amazonas, e onde sua guarita fica localizada. Da mesma forma, ao esperar que o policial reconheça as referências oferecidas, o solicitante projeta nele a categoria de comembro, familiarizado com o local e com as práticas que lá ocorrem. Entretanto, o atendente demonstra não se alinhar ao *status* de comembro (ou de copertencimento) proposto pelo comunicante, ao não ser capaz de reconhecer as descrições oferecidas por ele (linhas 21,39-41, 45, 54-55, 64-65, 69, 73-76). Parece, sim, orientar-se para a sua categoria de “policial atendente do 190”, cuja função principal é atender ao telefone e enviar a prestação do serviço para um local fornecido pelo comunicante. Para isso, precisa obter o endereço de onde se efetivará essa prestação.

A obtenção do endereço, contudo, não basta. É preciso que o endereço seja reconhecido pelo sistema operacional. Ao digitar nomes de ruas no computador, na busca, sem sucesso, pelo nome da Rua Ferreira Viana, e vocalizar suas ações, o atendente renova o *status* de participação do sistema operacional naquela interação, assim como o poder de perícia do sistema quanto à acurácia das informações prestadas. Observa-se, assim, o “encaixe e o desencaixe da interação” (OLIVEIRA; BARBOSA, 2002) entre o atendente e o comunicante, através do telefone; e entre o atendente e o computador, durante a inserção das informações. A avaliação do sistema operacional quanto à correção dos dados informados é evidenciada pelo atendente do 190: “qual é o nome todo dessa rua aí que não entrou no meu sistema até agora nenhuma aí do parteno(n) é-é já deveria” (linhas 39-41); “pois é eu boto no meu sistema aqui e não acho ferreira viana” (linhas 54-55).

A supremacia do poder de perícia do sistema operacional fica evidente quando o atendente confere a ele o *status* de parte legítima na resolução do impasse que se instaurara: o nome correto da Rua Ferreira Viana e a sua localização. Essa legitimidade do sistema operacional é explicitada no momento em que o atendente afirma que o nome da rua é Pereira Viana e não Ferreira Viana (linha 69). O nome “Pereira” é produzido em um volume de voz

mais alto e, apesar do pedido de confirmação no final do turno, “PEREIRA viana é isso né” (linha 69), o atendente não se mostra orientado (nem disposto) a negociar a adequação daquela informação.

No que tange a essa questão em particular, nos remetemos aqui à discussão de Heritage e Raymond (2005) sobre “conhecimento epistemológico,” que se refere ao gerenciamento de direitos e responsabilidades com relação ao conhecimento e informação sobre os fatos e sobre como isso se atualiza nas interações. O participante que vivenciou determinada situação detém informações de primeira mão sobre os fatos por ele vivenciados e um direito maior do que qualquer outro participante de falar sobre eles. A negociação desse direito é renovada a cada nova interação, e seus resultados são consequentes para o desdobramento das ações que estão sendo coconstruídas.

No Excerto em discussão, não obstante o fato de o comunicante corrigir o atendente, ao substituir o nome “pereira” por “ferreira” e, logo após, repetir o nome completo da rua (“ferreira viana”, linha 71), o atendente corrige “de volta” (e explicitamente) o comunicante (“não, é pereira, amigo”, linha 73), apontando que o problema está no primeiro nome (“pereira”, e não “ferreira”). O atendente informa sua certeza sobre o que diz (“tenho certeza que é pereira aqui ó. pereira- porque ferreira viana não existe. pereira viana sim. pereira sim”, nas linhas 73-75). Ele repete cinco vezes e de forma enfática o nome “pereira”, reiterando sua certeza dessa informação, indexando o “poder” do *software* nessa relação e, assim, deslegitimizando a autoridade epistemológica do comunicante.

O atendente do 190, ao afirmar sua certeza de que o nome correto da rua é “Pereira Viana” e ao declarar contundentemente que a rua “Ferreira Viana” não existe, chama para a instituição (representada pelo *software* do 190) um conhecimento epistemológico do lugar maior do que aquele do comunicante, que é quem está “vivenciando os fatos”. Além disso, desconsidera o fato de que a dita Rua Ferreira Viana é o local de trabalho do próprio comunicante. Esse é o seu local de base, sobre o qual ele possui direitos epistemológicos. Verifica-se, então, a forte orientação do atendente para a sua categoria de policial, representante da instituição Brigada Militar, com o poder de decisão sobre o que é correto e adequado ou não, baseado nas informações armazenadas em seu sistema operacional.

Na linha 76, o atendente dá por encerrada a negociação do nome da rua, ao prover ao comunicante a oportunidade de concordar ou discordar da informação e, sem abrir mão do turno, passa para a próxima indagação (“esquina com”). Por sua vez, o comunicante abandona a negociação do nome da rua e responde a pergunta do atendente. Encerrada a sequência de formulação do lugar, o atendente muda de assunto, ao perguntar o nome do comunicante (linha 84). Alinhado à mudança de assunto proposta, o comunicante também abandona a sequência anterior, passando a responder às perguntas do atendente (linha 86).

Observamos, na análise, que a forma como os participantes formulam o local para onde a ajuda deve ser enviada está orientada para as suas próprias categorias de pertença. O comunicante somente consegue formular o lugar de acordo com o que vê (e ouve) diariamente em seu local de base, onde realiza suas atividades, aqui entendido como “uma guarita localizada perto do cruzamento das ruas Ferreira Viana, Dom Feliciano e Barão do Amazonas”. Apesar das inúmeras tentativas fracassadas de se fazer entender através dessas descrições, o comunicante não reformula sua fala na busca de outra descrição que possa ser reconhecida pelo atendente, cujo *status* de não pertença à comunidade que mora ou circula pelo local não permite esse reconhecimento. O atendente, por sua vez, orienta-se para a obtenção de uma formulação de lugar que esteja em consonância com a ocorrência policial que precisa gerar. Em outras palavras, a formulação precisa consistir em um nome de rua

*cadastrável* no *software* do sistema operacional da BM. A ocorrência é a materialização da atividade do atendente, pois é o resultado concreto de sua promessa de prestação do serviço, e, para que seja gerada, o campo do endereço, de preenchimento obrigatório, precisa estar completo, com o nome de uma rua previamente cadastrada no sistema. Assim sendo, a produção dos turnos do atendente se mostra orientada para a atividade de preenchimento da tela, e esses turnos servirão de contexto para os turnos do comunicante, na coconstrução da tarefa de formular o lugar para onde a ajuda deverá ser enviada.

### 3.2. Quando o comunicante não sabe informar o endereço

No Excerto 2, analisado a seguir, a comunicante liga para o 190 porque um vizinho embriagado está dando tiros de dentro de seu próprio pátio em um muro, o que costuma fazer com certa regularidade. Ela não sabe informar o endereço para onde a viatura deve ser enviada, somente o número da caixa de luz que abastece de energia elétrica todas as casas do beco onde seu vizinho mora. É possível ouvir, ao fundo, a voz do seu filho, que lhe fornece informações ao longo da interação. O atendente precisa obter o endereço do vizinho, já que a viatura não pode fazer contato com a informante no local, pois ela não quer ser identificada. Pela mesma razão, ela fala em voz baixa, de forma que não seja ouvida.

#### Excerto 2 - Ligação 242

67 A: quatrocen- é, >marechal< ve:ga, quatrocentos e  
68 de[zes↑sete:]  
69 F: [dezessete] é onde a gente mo:ra >mas e a: caixa de  
70 luz< do beco é a:  
71 quatro[centos e quarenta e quatro.]  
72 C: [e o- e o- o- o-] o beco é °quatrocentos e  
73 [quarenta e quatro.°]  
74 F: [é a caixa de luz xx.]=  
75 C: =a caixa de luz é quatro[centos  
76 e quarenta e quatro.]  
77 A: [tá. só  
78 um pouquinho. >só um pou]quinho senhora<. (0.7) <QUAL  
79 É O NÚMERO DA MARECHAL VEGA>?  
80 (0.8)  
81 C: quatrocentos e dezessete.  
82 A: <quatro↑centos e dezessete>  
83 C: mhm.  
84 (0.7)  
85 C: fica numa escadi:nha, e tem um ↑muro che::io de  
86 furo.  
87 A: tá:: e:: e o e o dele? é: o: (1.2) e ↑ele fica  
88 nesse número aí? ((voz de C ao fundo))  
89 C: ↑ãhn  
90 (0.5)  
91 A: ele fica nesse número que a senhora me informou aí?  
92 (1.4)  
93 C: não tô ouvindo bem. (1.3) [é que eu tenho só-]  
94 A: [se↑nho:ra ele:] ele fica-  
95 é é da residência dele o quatrocentos e dezessete?<  
96 (1.2)



casa da pessoa desejada. É comum que todos se conhecem e forneçam informações sobre localização.<sup>6</sup>

No Excerto 2, após uma longa negociação sem sucesso entre comunicante e atendente sobre o local para onde a viatura deve ser enviada, o filho da comunicante, que falava ao fundo, resolve assumir o lugar na mãe na interação. O atendente, então, busca obter desse novo informante, a informação que interessa para o atendimento da chamada, conforme pode ser verificado no Excerto 3.

### Excerto 3 - Ligação 242 (continuação do Excerto 2)

- 109 A: °tá° >e qual ↑é o endereço que fica esse cara aí.<  
110 C: ele é:- ele as↓sim ó. ele mo:ra assim a:: a- a ca-  
111 >aonde que a gente mora< é trezentos e quarenta e-  
112 trezentos e:: dezes↓sete [né.]  
113 A: [tá.]  
114 (0.4)  
115 C: .h tá. da↑í assim no:: no beco, tem o beco que é  
116 onde que as balas atravessam e ca:e:m e vão pra:  
117 >não sei pra:: não sei pra onde que elas vão, ou  
118 param ali< ou caem no beco. (0.4) tá, daí a: a- tem  
119 uma casa que tem uma laje e aí >bem do lado do  
120 beco, bem do lado do beco tem uma casa que tem uma  
121 laje que é treze- beco- trezentos e cinque-<  
122 trezentos e quarenta e quatro. e daí: tem um portão  
123 todo vermelho: >todo vermelho assim tipo< pintado  
124 de vinho, .h de vi:nho assim, .h ã:: de grade.  
125 (0.6)  
126 C: e tem ↑dois carro e uma moto amarela.  
127 (0.3)  
128 C: e é ali que ele dá tiro.

Ao iniciar sua fala com “ele é:- ele as↓sim ó. ele mo:ra assim” (linha 110), o comunicante anuncia que, o que virá após, não será um endereço, e sim, uma descrição sobre como chegar à casa do vizinho. Primeiramente, situa o local onde ele mesmo mora, fornecendo o seu próprio endereço (linhas 110-112). A seguir, passa a fazer uma descrição geográfica do local, como quem ensina o atendente como chegar lá. Inicia informando a existência do beco onde ocorrem os tiros (linhas 115-118). Logo após, começa a descrever uma casa, com uma laje, localizada ao lado do beco, com o número trezentos e quarenta e quatro (linhas 118-122). Nesse momento, não fica claro se o número pertence à casa, ou ao beco, e informa sobre a existência de um portão, de cor vermelha ou vinho, que imaginamos pertencer à casa (linhas 122-124). Encerra a descrição informando que há, também, dois carros e uma moto amarela (linha 126). Assim, ao dar instruções ao atendente sobre como chegar até a casa do agressor, o comunicante parece acreditar que está interagindo com o próprio policial que se deslocará até o local.

As análises apresentadas revelam diferentes orientações entre atendentes e comunicantes do serviço de emergência da BM de Porto Alegre, no que se refere à formulação do local onde o serviço deve ser prestado. Enquanto os atendentes esperam ouvir uma formulação de lugar orientada para a subestrutura *G* (neste caso um endereço completo

<sup>6</sup> Informações fornecidas pelo Sargento Fraga, atendente do 190 e morador de uma área invadida próxima à área descrita no excerto 2.

com um nome de rua e um numeral), o que viabiliza o preenchimento do formulário de solicitação de serviço e a própria prestação do serviço, os comunicantes produzem formulações de lugares que privilegiam o uso de termos *Rl* e *Rm* (compartilhados por co-membros). As diferentes orientações dos participantes resultam em interações longas e laboriosas como as que foram aqui discutidas.

## Considerações Finais

As análises apresentadas evidenciam as consequências interacionais encontradas nas ligações telefônicas para o 190 decorrentes das limitações impostas pelo formulário eletrônico de solicitação de prestação de serviço, especialmente no que tange ao preenchimento do campo destinado ao endereço para onde a viatura deve ser enviada. O engessamento provocado pela necessidade de preenchimento desse campo com o nome de um logradouro e de um numeral previamente cadastrados no *software* utilizado impõe limitações quanto à inserção de outros formatos de endereço, vigentes na organização social atual, e que divergem do formato padrão, como é o caso da ligação apresentada nos Excertos 2 e 3. Sendo esses diferentes formatos mais frequentemente encontrados em áreas habitadas por classes sociais com menor poder aquisitivo e menor nível de escolaridade, é possível inferirmos que é essa a parcela da população que mais enfrenta dificuldades quando engajada na atividade de chamar o serviço 190. Paradoxalmente, são essas mesmas pessoas que mais solicitam intervenção policial para resolver problemas cotidianos, decorrentes da organização social menos privilegiada, na qual se encontram.

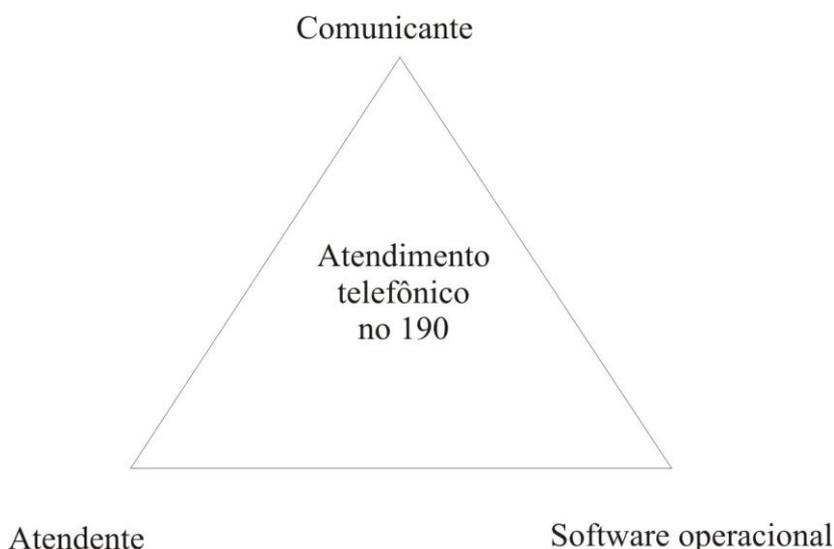
Além de ter o seu acesso à segurança pública dificultado pelas restrições impostas por um modelo de *software* que não contempla a realidade na qual estão inseridos, esses usuários enfrentam outra barreira de inserção social: sua falta de letramento quanto às práticas sociais vigentes no mundo atual. Os recursos linguístico-interacionais mobilizados pelos comunicantes dos Excertos 1, 2 e 3 ao formular o local para onde a viatura deve ser enviada demonstram seu desconhecimento da estrutura organizacional que movimenta o serviço que está sendo buscado. As descrições fornecidas apontam para a orientação desses participantes para a crença de que ao ligarem para o 190 interagem diretamente com o policial que virá os socorrer – ou, pelo menos, com aquele que conhece todos os lugares, em especial, o lugar onde o comunicante se encontra. Fica então evidenciada a orientação dos comunicantes para a categoria de “onisciência presumida” atribuída aos policiais. Também fica evidente a dificuldade dos comunicantes em atribuir, a si próprios e ao seu interlocutor, categorias consoantes com “quem somos”, “onde estamos” e “o que estamos fazendo”, quando ligam para o 190. Dificuldade essa possivelmente decorrente de sua falta de letramento social.

Quanto ao atendente, nossas análises nos possibilitam observar sua conformidade com as restrições impostas pelo *software* que utiliza para o desempenho das suas funções. Independentemente da falta de atualização do banco de dados ser de conhecimento geral dentro do departamento, o atendente tende a valorizar as informações lá contidas, em detrimento daquelas oferecidas pelo comunicante. Essa valorização é verbalizada pelo atendente em diferentes momentos na interação. Da mesma forma, ele espera que os comunicantes informem os endereços dentro do formato requisitado pelo formulário eletrônico. Assim, fica também evidente a orientação do atendente para a atribuição da categoria de “usuários regulares de telesserviços” aos comunicantes, categoria, essa, nem sempre consoante com “quem somos”, uma vez que, solicitar serviços via telefone, não faz

necessariamente parte das práticas sociais de muitas pessoas que, um dia, precisam acionar o 190.

Este estudo também revela que a manutenção da intersubjetividade na prestação do serviço de emergência da BM vai além do trabalho interacional desempenhado pelos interagentes, uma vez que é também constrangida pela materialidade do *software* operacional da BM. C. Goodwin (2000) afirma que muitas pesquisas consideram a linguagem como primordial e autônoma, e chamam tudo o que não é língua de “contexto”. Essa dicotomia entre texto e contexto precisa, segundo ele, ser desconstruída, e as barreiras que dissociam a língua do ambiente no qual está sendo usada devem ser derrubadas. O autor argumenta ainda que uma análise da ação humana através do uso da linguagem deve considerar os múltiplos recursos semióticos utilizados pelos participantes, como a fala, os gestos e as estruturas sociais e gráficas sedimentadas. Os sinais produzidos através dos diferentes recursos são chamados de “campos semióticos” (p.1490). Os diferentes campos semióticos se sobrepõem às ações humanas e as coconstróem. O conjunto de campos semióticos tornados relevantes localmente pelos participantes em uma dada interação é chamado de “configuração contextual”, e serve como mais um elemento constitutivo dos significados e das ações que estão sendo construídos (p. 1490) e, conseqüentemente, de também de sua análise. Assim, na perspectiva defendida por C. Goodwin (2000), e com qual nos afiliamos, em vez de tratarmos a linguagem e o mundo material como objetos separados, devemos considerá-los como elementos *constitutivos* da ação.

A partir da análise dos dados, observamos que o *software* computacional utilizado pelo atendente para o preenchimento das ocorrências serve como um *framework* para a interação entre o comunicante e o atendente, uma vez que seus turnos são orientados pelas especificidades e restrições do sistema. Fica evidente a influência (no sentido de pelo menos um dos participantes se orientar fortemente para ela), bastante significativa, de uma terceira parte sobre o atendimento telefônico do 190 nas negociações de lugar entre comunicantes e atendentes. Trata-se da influência exercida pelas limitações determinadas pelo *software* operacional da BM. Essa tríade está representada abaixo.



### Figura 1 – Representação das partes operantes no atendimento telefônico do 190<sup>7</sup>

Evidencia-se a necessidade de os estudos de fala-em-interação levarem em consideração em suas análises as novas demandas e as novas limitações impostas em um mundo cada vez mais tecnologizado. Uma vez que os participantes lidam com muito mais do que a fala-em-interação ao desempenhar seus papéis sociais (no caso dos atendimentos no 190, com as demandas do *software* em questão), cabe ao pesquisador também investigar quais as imposições que se criam a partir desses outros campos semióticos.

ABSTRACT: This study aims at understanding how callers and call takers from a Brazilian police emergency service helpline (190) negotiate the formulation of place where help must be dispatched to, and discussing how these interactions can inform us about intersubjectivity (GARFINKEL, 1967; HERITAGE, 1984) and membership categorization (SACKS, 1992; SELL; OSTERMANN, 2009). Two hundred phone calls collected in 2008 were transcribed according to Jefferson (1984) and analyzed from a talk-in-interaction perspective (DURANTI, 1997). The results show that the constraints imposed by the electronic form filled out by the call taker in order to process the case have a direct impact on the interaction and that the participants orient to the membership categories they attribute to themselves and to each other when formulating places.

Keywords: place formulation; membership categorization; interaction; emergency calls; intersubjectivity.

### Referências

BARBOSA, B. T. *Especificidades formais na organização do reparo: um estudo da orientação da fala para a atividade institucional*. 2004. 282f. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada) – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica-Rio, Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <[http://www.maxwell.lambda.ele.pucRio.br/cgi-bin/db2www/PRG\\_0654.D2W/INPUT1?CdLinPrg=pt&NrUsuSis=20](http://www.maxwell.lambda.ele.pucRio.br/cgi-bin/db2www/PRG_0654.D2W/INPUT1?CdLinPrg=pt&NrUsuSis=20)>. Acesso em: 12 dez. 2008.

CICOUREL, A. The interpretation on communicative contexts: examples from medical encounters. In.: DURANTI, A.; GOODWIN, C. *Rethinking context: language as an interactive phenomenon*. Cambridge: CUP, 1992, p. 291-310.

COULON, A. *Etnometodologia*. Tradução de Ephraim Ferreira Alves. Petrópolis: Vozes, 1995.

DURANTI, A. Ethnographic methods. In.: Duranti, A. *Linguistic anthropology*. Cambridge: CUP, 1997, p. 84-121.

ERICKSON, F. Ethnographic microanalysis. In: S. L. McKay & N. H. Hornberger (Orgs.), *Sociolinguistics and language teaching*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992, p. 283-306.

GARFINKEL, H. *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1967.

---

<sup>7</sup> Adaptado de Souza (2009).

GOODWIN, C. Action and embodiment: within situated human action. *Journal of Pragmatics*, v. 32, n. 10, p. 1489-1522, 2000.

HERITAGE, J. *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press, 1984.

\_\_\_\_\_.; RAYMOND, G. The terms of agreement: indexing epistemic authority and subordination in talk-in interaction. *Social Psychology Quarterly*, v. 68, n. 1, p. 15-38, 2005.

SACKS, H. *Lectures on conversation*. Oxford: Basil Blackwell, 1992. vols. I e II.

SARANGI, S.; SLEMBROUCK, S. *Language, bureaucracy, and social control*. London: Longman, 1996.

SCHEGLOFF, E. Notes on conversational practice: formulating place. In: SUDNOW, D. (org.). *Studies in social interaction*. New York: Free Press, 1972. p. 75-119.

SELL, M.; OSTERMANN, A. C. Análise de categorias de pertença (ACP) em estudos da linguagem e gênero: a (des)construção discursiva do homogêneo masculino. *Alfa (ILCSE/UNESP)*, v.53, p. 11-34, 2009.

SOUZA, J. de. *Do prescrito ao realizado: as demandas interacionais para o disque saúde da mulher e sua relação com as instâncias de prescrição do trabalho de atender*. 2009. Dissertação. 100 fls. (Mestrado em Linguística Aplicada) - Centro das Ciências da Comunicação, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2009.

RECEBIDO EM: 26/01/2012

APROVADO EM: 14/06/2012