

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS  
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA APLICADA

NÍVEL DOUTORADO

Márcia de Oliveira Del Corona

**O universo do 190 pela perspectiva da fala-em-interação**

São Leopoldo

2011

Márcia de Oliveira Del Corona

**O universo do 190 pela perspectiva da fala-em-interação**

Tese apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Doutora, pelo Programa de Pós-Graduação em Lingüística Aplicada da Universidade do Rio dos Sinos.

Orientadora: Profa. Dra. Ana Cristina Ostermann

São Leopoldo

2011

D331u Del Corona, Márcia de Oliveira  
O universo do 190 pela perspectiva da fala-em-interação / por Márcia de Oliveira  
Del Corona. -- São Leopoldo, 2011.

245 f.: il. color ; 30 cm.

Tese (doutorado) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada, São Leopoldo, RS, 2011.

Orientação: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ana Cristina Ostermann, Ciências da Comunicação.

1.Linguística aplicada. 2. Comunicação oral. 3.Análise da conversação. 4.Análise da conversa etnometodológica. 5.Brigada militar – Chamadas telefônicas. 6.Emergência – Chamadas telefônicas.7.Sociolinguística. I.Ostermann, Ana Cristina. II.Título.

CDU 81'33  
808.5  
808.56

Catálogo na publicação:  
Bibliotecária Carla Maria Goulart de Moraes – CRB 10/1252

---

Márcia de Oliveira Del Corona

“O universo do 190 pela perspectiva da fala-em-interação”

Monografia (Tese) apresentada à  
Universidade do Vale do Rio dos Sinos  
como requisito parcial para obtenção do  
título de doutor em Linguística Aplicada

Aprovada em 19 de dezembro de 2011

BANCA EXAMINADORA

*Maria do Carmo Leite de Oliveira*

---

Profa. Dra. Maria do Carmo Leite de Oliveira (PUC-RIO)

*[Handwritten signature]*

---

Prof. Dr. Pedro Joel Silva da Silva ( FPM )

*Ana Maria de Mattos Guimarães*

---

Profa. Dra. Ana Maria de Mattos Guimarães (UNISINOS)

*Ana Cristina Ostermann*

---

Profa. Dra. Ana Cristina Ostermann (UNISINOS)

*Dedico essa tese a duas grandes mulheres:  
minha filha, Luísa, e minha mãe, Zeni.*

“Dedicatória é quando todo o amor do  
mundo resolve se exhibir numa só frase”.

FALCÃO, Adriana. **Mania de explicação**.  
São Paulo: Moderna, 2001.

## AGRADECIMENTOS

Aos chefes do CIOSP, por terem permitido a realização dessa pesquisa e por me receberem com franqueza, carinho e respeito;

Ao major que possibilitou a implementação do curso de qualificação dos atendimentos telefônicos do 190, pela oportunidade e confiança;

Ao sargento que me forneceu os áudios e muitas outras informações, pela amizade, prontidão e boa vontade de sempre;

Ao sargento responsável pela capacitação dos atendentes, por me permitir invadir o seu espaço e aprender com ele;

Aos professores Pedro Joel Silva, Pedro Garcez e Ana Guimarães, pelas valiosas contribuições feitas quando na qualificação do projeto;

Ao professor Pedro Garcez, por ter me apresentado aos estudos de fala-em-interação;

A UNISINOS, pelo auxílio financeiro por meio do programa de capacitação docente;

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada da UNISINOS, por compartilhar o seu conhecimento e pelas palavras de apoio;

A professora Adila, pela compreensão ao longo desse período;

Às secretárias do Centro de Ciências da Comunicação, por estarem sempre dispostas a ajudar;

Aos professores do Centro de Ciências da Comunicação, pelas conversas, risadas e patuscadas;

A Cris Schnack e Mariléia, por serem as melhores companheiras de Doutorado e as mais queridas amigas que alguém jamais sonhou em ter; ou simplesmente por vocês existirem e fazerem parte da minha vida;

A Melissa, pelas discussões teóricas, pelas análises de dados, pelo apoio durante o curso de qualificação dos atendimentos telefônicos do 190, e por simplesmente “tudo”;

Aos queridos colegas do FEI, pelas maravilhosas tardes de sexta-feira, cobertas de guloseimas, que tornavam nossas discussões acadêmicas e análises de dados muito mais saborosas;

A todos os Iseanos, pelo engajamento e pelas calorosas acolhidas;

Às bolsistas de iniciação científica que transcreveram meus dados, pela imensurável ajuda e pelas valiosas dicas;

A Andréia Kanitz, minha SAMU (Serviço de Atendimento Meu de Urgência), por todas as vezes que eu precisei de algum apoio de última hora;

A minha família, por ter me ensinado, desde cedo, a valorizar os estudos;

A Rosa, por todo o apoio logístico nos momentos de aperto;

A Jaqueline e Henrique, pelos momentos maravilhosos em nosso escritório de verão;

A Flávia, Júlio e Clarice, por terem recebido a minha filha no coração de sua família;

A Tati, Márcio, Valentina e Cora, pelos passeios e pelas noitadas proporcionadas a Luísa;

Às professoras do CID, em especial a Denise, pela tranquilidade em saber que a Luísa é cuidada e amada;

A Melissa e Pietro, por todos os momentos maravilhosos proporcionados a Luísa, quando eu mais me fiz ausente;

A Ana Cristina Pandolfo, por ajudar a me manter nos trilhos toda vez que ameaço sair deles;

Ao Andrei, pela insubstituível revisão textual e pela profunda amizade;

À professora Ana Cristina Ostermann, por ter sempre acreditado nesta pesquisa e pelas sábias orientações;

Ao Dudu, por ser o melhor pai do mundo e pelo incentivo incansável;

A Luísa, por dar razão a minha vida;

Em especial, aos atendentes e despachantes do 190, por realizarem o seu trabalho com amor e garra.



## RESUMO

Esse estudo, de cunho etnográfico (O'REILLY, 2009) e fundamentado pelo arcabouço teórico-metodológico da Análise da Conversa Etnometodológica (GARFINKEL, 1967; SACKS, 1992) e da Análise de Categorias de Pertença (SACKS, 1992; SCHEGLOFF, 1972; SELL; OSTERMANN, 2009)), analisa duzentas interações telefônicas entre comunicantes e atendentes do serviço de emergência "190" da Brigada Militar de Porto Alegre. Os resultados da pesquisa mostram que as interações apresentam uma macroorganização estruturada em cinco atividades chave (ZIMMERMAN, 1984; 1992), sequencialmente negociadas: 1) abertura/identificação/alinhamento; 2) solicitação; 3) sequência interrogativa; 4) resposta; e 5) fechamento, em que o grande par adjacente solicitação/resposta se constitui na sequência central do evento. Percebe-se, também, uma forte orientação dos comunicantes para a solicitação de uma viatura, e dos atendentes, para o envio de uma viatura como o produto final desse par adjacente central e da prestação de serviço dos atendimentos do 190. Quando a necessidade do envio de uma viatura é posta em dúvida, a rotina das práticas de atender é desestabilizada, e o mandato institucional desse serviço é questionado, gerando consequências interacionais para a conversa em andamento. A análise dos dados revela a orientação dos comunicantes para suas Categorias de Pertença (SACKS, 1992; SCHEGLOFF, 1972; SELL; OSTERMANN, 2009) na produção de *accounts* narrativos (DE FINA, 2009) que buscam convencer os atendentes da legitimidade de sua solicitação de ajuda. Orientados pelo conhecimento socialmente compartilhado do que se constituem em eventos moralmente sancionáveis, ao mesmo tempo em que vitimizam o comunicante, os *accounts* narrativos produzidos pelos comunicantes constroem uma relação de antagonismo entre ele e o seu agressor, o qual é responsabilizado pelos fatos reportados. A orientação dos participantes para determinadas Categorias de Pertença também é revelada na formulação do local para onde a viatura deve ser enviada. O engessamento provocado pelas limitações do formulário eletrônico de solicitação de serviço é materializado, por exemplo, na necessidade de informação do nome de um logradouro e de um numeral previamente cadastrados no *software* utilizado. Esse tipo de restrição impõe limitações quanto à inserção de outros formatos de endereço – vigentes na organização social atual, principalmente das camadas sociais menos favorecidas – e que divergem do formato padrão, dificultando, assim, o acesso dessas pessoas à segurança pública. Verificou-se também que, para a manutenção da intersubjetividade no atendimento telefônico do 190, tanto o atendente, quanto o comunicante, precisam estar orientados para o atendimento das demandas impostas pelo *software* operacional, o que tornou possível compreender que a investigação da intersubjetividade nos novos contextos tecnologizados demanda que o pesquisador alargue os campos semióticos (C.GOODWIN, 2000) investigados. Da mesma forma, os recursos linguístico-interacionais mobilizados pelos comunicantes, ao formularem o local para onde a viatura deve ser enviada, demonstra a sua falta de letramento quanto às práticas sociais em questão. Esse estudo resultou em um curso de capacitação de 50 horas/aula para a qualificação dos atendimentos telefônicos desse serviço de emergência e na implementação de um processo seletivo interno para o ingresso na função de atendente, que também são discutidos no texto.

Palavras-chave: Fala-em-interação. Categorias de pertença. *Accounts* narrativos. Ligações de emergência. Brigada Militar. 190.

## ABSTRACT

This study analyzes two hundred telephone emergency calls between callers and call takers at Brigada Militar (190), in Porto Alegre, from an ethnographic (O'REILLY, 2009) perspective and based on Ethnomethodological Conversation Analysis (GARFINKEL, 1967; SACKS, 1992) and Membership Categorization Analysis principles (SACKS, 1992; SCHEGLOFF, 1972; SELL; OSTERMANN, 2009). The results of this research study show that the interactions present a macrostructure organized into five key activities that are sequentially negotiated (ZIMMERMAN, 1984; 1992): 1) opening/identification/alignment; 2) request; 3) interrogative sequence; 4) response; and 5) closing, in which the adjacency pair request/response consists of the main sequence of the event. Callers' strong orientation to the request for a police car and call takers' orientation to the dispatch of a police car are also identified as the final product of this adjacency pair and of the provision of the service. When the need for the dispatch of a police car is questioned by a caller, the routine of the practices involved in the processing of the call is destabilized and the institutional mandate of 190 is questioned, and this fact brings in interactional consequences to the flow of the interactions. The analysis of the data reveals callers' orientation to certain Membership Categories (SACKS, 1992; SCHEGLOFF, 1972; SELL; OSTERMANN, 2009) in the production of narrative accounts (DE FINA, 2009), which aim at convincing call takers of the legitimacy of their requests. Based on the socially shared knowledge of morally loaded events, at the same time that these narrative accounts victimize the caller, they also build an antagonistic relationship between caller and aggressor – with the latter being allegedly responsible for the facts being reported. Participants' orientations to certain Membership Categories can also be seen in their formulation of the place to where the police car must be dispatched. The limitations imposed by the electronic form is materialized, for instance, in the need to insert the name of a street and a number, which can be retrieved from the database, in the address slot. This restriction limits the insertion of other formats of address – which can be found in the current social organization (especially in the less privileged social classes) – and which restricts the access of those people to public safety. It was also possible to notice that, the maintenance of intersubjectivity in emergency calls depends on callers' and call takers' orientation to meet the demands of the software, and this fact shows that the study of intersubjectivity in new, technologized contexts demands that the researcher considers other semiotic fields (C.GOODWIN, 2000) in the investigation. At the same time, the linguistic resources mobilized by the callers when formulating the place where the police car must be sent to displays their illiteracy concerning the social practices of the modern world. This research resulted in a fifty-hour training program to qualify the call-taking services and in the implementation of an internal recruitment process for the position of call taker, which are also discussed in this work.

Keywords: Talk-in-interaction. Membership categorization. Narrative accounts. Emergency calls. Brigada Militar. 190

## LISTA DE FIGURAS

|   |     |
|---|-----|
| Figura 1 – Tela do atendente .....  | 43  |
| Figura 2 – Tela do despachante .....  | 49  |
| Figura 3 – Organização macroestrutural das interações telefônicas de emergência .....                         | 76  |
| Figura 4 – Fluxograma da solicitação à prestação do serviço no 190 .....                                      | 121 |
| Figura 5 – Partes que influenciam no atendimento telefônico do 190 .....                                      | 138 |
| Figura 6 – Orientação dos participantes para as partes que influenciam no atendimento telefônico do 190 ..... | 204 |

## LISTA DE FOTOGRAFIAS

|   |    |
|---|----|
| Fotografia 1 – Sala onde ocorrem os atendimentos telefônicos do 190 .....                                 | 29 |
| Fotografia 2 – Cabine de Atendimento.....   | 30 |
| Fotografia 3 – Auxiliar de Supervisão do 190.....   | 31 |
| Fotografia 4 – Visualização das salas de atendimento e de videomonitoramento e despacho de viaturas ..... | 32 |
| Fotografia 5 – Sala dos Despachantes .....  | 33 |
| Fotografia 6 – Ligação telefônica entrando no terminal do atendente .....                                 | 44 |
| Fotografia 7 – Tipos de crimes cadastrados no sistema .....   | 45 |
| Fotografia 8 – Classificação do crime por categoria e evento.....   | 45 |
| Fotografia 9 – Histórico da ocorrência .....  | 47 |
| Fotografia 10 – Anotações feitas pelo atendente durante o atendimento telefônico .....                    | 47 |
| Fotografia 11 – Botão para a criação de um protocolo de ocorrência.....                                   | 48 |
| Fotografia 12 – Supervisora dos despachantes.....   | 51 |
| Fotografia 13 – Entrada de uma ligação telefônica .....   | 79 |
| Fotografia 14 – Identificação de uma chamada de outras unidades da BM .....                               | 81 |
| Fotografia 15 – Identificação de um trote .....   | 83 |
| Fotografia 16 – Anotações feitas pelo atendente dos trotes recebidos no dia .....                         | 83 |

## LISTA DE QUADROS

|   |     |
|---|-----|
| Quadro 1 – Formato de relatos, comunicações e denúncias.....  | 89  |
| Quadro 2 – Conteúdo programático do Projeto de Curso de Qualificação de Atendimento ao Público Telefone de Emergência 190 – CIOSP.....          | 178 |
| Quadro 3 – Conteúdo programático do Curso de Qualificação de Atendimento ao Público Telefone de Emergência 190 elaborado pela pesquisadora..... | 181 |

## SUMÁRIO

|   |            |
|---|------------|
| <b>1 INTRODUÇÃO .....</b>   | <b>16</b>  |
| <b>2 SITUANDO O UNIVERSO DO 190.....</b>  | <b>25</b>  |
| 2.1 UM BREVE HISTÓRICO DA BRIGADA MILITAR DO RIO GRANDE DO SUL.....   | 26         |
| 2.2 O CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA (CIOSP) .....  | 28         |
| 2.3 O ATENDENTE DO 190.....   | 34         |
| 2.4 O PROCESSO SELETIVO E A CAPACITAÇÃO DO ATENDENTE DO 190.....  | 36         |
| 2.5 AS ROTINAS DOS ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO 190.....   | 39         |
| <b>3 COLETA DE DADOS E REFERENCIAL TEÓRICO METODOLÓGICO .....</b>   | <b>53</b>  |
| 3.1 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS .....  | 53         |
| 3.2 PRINCÍPIOS BÁSICOS DA ETNOMETODOLOGIA E DA ANÁLISE DA<br>CONVERSA ETNOMETODOLÓGICA (ACE) .....                            | 54         |
| 3.3 CATEGORIAS DE PERTENÇA.....   | 59         |
| <b>3.3.1 O Dispositivo de Categorias de Pertença (DCP).....</b>   | <b>60</b>  |
| 3.3.1.1 Aplicação do Dispositivo de Categorias de Pertença (DCP).....   | 63         |
| <b>4 AS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS PARA O 190.....</b>  | <b>65</b>  |
| 4.1 ALGUMAS PRÁTICAS DISCURSIVAS RECORRENTES EM ATENDIMENTOS DE<br><i>CALL CENTERS</i> .....                                  | 66         |
| 4.2 ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS EM SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA PELA<br>PERSPECTIVA DA FALA-EM-INTERAÇÃO SOCIAL .....                  | 69         |
| 4.3 A ORGANIZAÇÃO ESTRUTURAL DAS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS PARA O 190.....   | 76         |
| <b>4.3.1 Abertura das Ligações: Pré-Início ou Chamado (<i>Summons</i>), Abertura ou<br/>Identificação e Alinhamento .....</b> | <b>78</b>  |
| 4.3.1.1 Pré-Início ou Chamado ( <i>Summons</i> ).....   | 78         |
| 4.3.1.2 Abertura ou Identificação .....   | 79         |
| 4.3.1.3 Alinhamento .....   | 84         |
| 4.3.1.4 Solicitação ou Motivo da Ligação .....  | 86         |
| 4.3.1.4.1 <i>Motivos que Acionam a Prestação do Serviço</i> .....   | 92         |
| 4.3.1.4.2 <i>Motivos que Não Acionam a Prestação do Serviço</i> .....   | 94         |
| 4.3.1.5 Sequência Interrogativa .....   | 96         |
| 4.3.1.5.1 <i>Promessa Tácita de Prestação de Serviço</i> .....  | 99         |
| 4.3.1.6 Oferta de Prestação de Serviço e Encerramento da Ligação .....  | 103        |
| 4.4 O MANDATO INSTITUCIONAL DO 190 .....  | 104        |
| <b>4.4.1 A Orientação do Atendente para o Envio da Viatura.....</b>   | <b>104</b> |
| <b>4.4.2 A Orientação do Comunicante para o Recebimento da Viatura .....</b>  | <b>106</b> |

|   |            |
|---|------------|
| 4.4.3 Pra que a Viatura? .....  | 110        |
| <b>5 FORMULAÇÃO DE LUGAR NAS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS PARA O 190.....</b>   | <b>116</b> |
| 5.1. O <i>SOFTWARE</i> COMO ORGANIZADOR DA BUROCRACIA.....  | 116        |
| <b>5.1.1 As Limitações do Formulário Eletrônico de Solicitação de Serviço no Reconhecimento de Endereços .....</b>          | <b>117</b> |
| 5.2 INTERSUBJETIVIDADE PARA A ANÁLISE DA CONVERSA ETNOMETODOLÓGICA (ACE).....   | 119        |
| 5.3 A RELEVÂNCIA DA FORMULAÇÃO DE LUGAR EM INTERAÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO .....   | 120        |
| 5.4 A ORIENTAÇÃO DOS PARTICIPANTES PARA CATEGORIAS DE PERTENÇA EM FORMULAÇÕES DE LUGAR .....                                | 122        |
| <b>5.4.1 A Orientação dos Participantes para Categorias de Pertença na Formulação de Lugar nas Ligações para o 190.....</b> | <b>128</b> |
| 5.4.1.1 Quando o Endereço É Informado pelo Solicitante e Reconhecido pelo Software do Sistema Operacional.....              | 129        |
| <b>5.4.1.2 Quando o Endereço Fornecido pelo Comunicante Não É Reconhecido pelo Software.....</b>                            | <b>132</b> |
| 5.4.1.3 Quando o Comunicante Não Sabe Informar o Endereço .....   | 140        |
| <b>6 “EU NÃO AGUENTO MAIS!”: A PRODUÇÃO DE <i>ACCOUNTS</i> NARRATIVOS NAS LIGAÇÕES PARA O 190.....</b>                      | <b>146</b> |
| 6.1 A <i>ACCOUNTABILITY</i> DAS AÇÕES .....   | 147        |
| 6.2 NARRATIVAS .....  | 150        |
| 6.3 A ORIENTAÇÃO DOS PARTICIPANTES PARA A MORALIDADE DE SUAS AÇÕES .....  | 152        |
| <b>6.3.1 A Onirrelevância das Categorias de Pertença “Vítima” e “Policial”.....</b>   | <b>153</b> |
| <b>6.3.2 Vítima e Agressor: Categorias em Oposição.....</b>   | <b>158</b> |
| <b>7 A CAPACITAÇÃO DOS ATENDENTES DO 190.....</b>   | <b>177</b> |
| 7.1 O CURSO DE CAPACITAÇÃO DESENVOLVIDO E REALIZADO PELA PESQUISADORA EM AGOSTO DE 2011 .....                               | 177        |
| <b>7.1.1 Primeiro Encontro.....</b>   | <b>185</b> |
| <b>7.1.2 Segundo Encontro .....</b>   | <b>189</b> |
| <b>7.1.3 Terceiro Encontro.....</b>   | <b>190</b> |
| <b>7.1.4 Quarto Encontro.....</b>   | <b>192</b> |
| <b>7.1.5 Quinto Encontro .....</b>  | <b>193</b> |
| <b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>  | <b>200</b> |
| 8.1 CONTRIBUIÇÕES TEÓRICAS.....   | 202        |
| 8.2 CONTRIBUIÇÕES PRÁTICAS .....  | 205        |
| <b>REFERÊNCIAS .....</b>  | <b>208</b> |

|   |     |
|---|-----|
| APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) .....  | 215 |
| APÊNDICE B – Carta de Anuência .....  | 217 |
| APÊNDICE C – Tarefa sobre retextualização .....   | 219 |
| APÊNDICE D – Recapitulação dos tópicos discutidos durante o Curso de qualificação de atendimento ao telefone de emergência 190..... | 221 |
| APÊNDICE E – Questões para autoavaliação .....  | 223 |
| APÊNDICE F – Avaliação do curso de capacitação.....   | 224 |
| APÊNDICE G – Convenções de Transcrição .....  | 225 |
| ANEXO A – Regras para o atendimento do fone 190 .....   | 226 |
| ANEXO B – Material de Divulgação do Serviço de Emergência.....  | 227 |
| ANEXO C – Projeto de Curso de qualificação de atendimento ao público telefone de emergência 190 – CIOSP .....                       | 228 |
| ANEXO D – Nota de Instrução Administrativa.....   | 237 |



## 1 INTRODUÇÃO

Até um certo tempo atrás, era preciso se deslocar a um local especializado para obter informações, conselhos, ajuda ou soluções para os mais variados problemas. Nesse modelo de atendimento, a prestação do serviço era negociada face a face, em um encontro presencial. Nos últimos anos, a oferta desses serviços passou a ser feita, cada vez mais, com o auxílio de tecnologias, como o fax, a Internet, o e-mail e o telefone, tendo esse último se consolidado como o canal de comunicação mais popular entre clientes e organizações (BAKER; EMMISON; FIRTH, 2005; SILVA et al., 2002).

As centrais telefônicas disponibilizadas exclusivamente para a prestação desse tipo de assistência são chamadas de Centrais de Atendimento Telefônico (CAT), *helplines* ou *call centers*<sup>1</sup>. Seu vasto escopo de atuação abrange as áreas como saúde, psicologia, tecnologia, drogadição, segurança, entretenimento etc. Os *call centers* encontram-se à disposição de qualquer usuário – a maioria deles a qualquer hora do dia – através de um simples telefonema (BAKER; EMMISON; FIRTH, 2005), muitas vezes gratuito (no Brasil, por exemplo, há os telefones 0800). No contexto estudado para a realização desta pesquisa – solicitação de ajuda em situações emergenciais –, o serviço é majoritariamente acionado via telefone, sem que o usuário incorra em qualquer custo.

O objetivo deste estudo é verificar como o serviço de emergência da Brigada Militar de Porto Alegre, acionado através do número telefônico 190, se constitui através do uso da linguagem natural. O uso da linguagem é aqui entendido como ação social, (CLARK, 1996), na medida em que essa perspectiva possibilita a compreensão da organização sequencial das ações no contexto social, cultural e material que está sendo coconstruído localmente pelos interagentes, na busca de uma interpretação conjunta da vida cotidiana.

O uso da linguagem como ação social está intrinsecamente ligado à cognição socialmente compartilhada e à interação social. A cognição socialmente compartilhada se revela através de práticas utilizadas pelos participantes de uma interação, as quais constituem ações e atitudes que confirmam, modificam ou ampliam um conhecimento de mundo em comum (SCHEGLOFF, 1991).

O conhecimento de mundo em comum se revela através do engajamento dos interagentes na manutenção da intersubjetividade de suas ações, e essa busca por uma

---

<sup>1</sup> Neste texto, utilizaremos *call centers*. Apesar da tradução em língua portuguesa do termo *helplines* (linhas telefônicas de ajuda) se aproximar mais do tipo de serviço de atendimento discutido, optei pelo uso do termo *call centers*, que é mais usado no Brasil.

compreensão mútua da vida cotidiana é realizada através do uso da linguagem natural, em cada interação, em um trabalho interpretativo conjunto, sempre em andamento (GARFINKEL, 1967). Assim sendo, os estudos de fala-em-interação social nos permitem compreender de que forma a sociedade se constitui pelo do uso da linguagem.

Meu interesse pelos estudos de fala-em-interação em contextos institucionais teve início na década de 1990, durante pesquisa realizada para a obtenção do título de Mestre, junto à Universidade Federal de Santa Catarina (DEL CORONA, 2000). Naquela época, devido ao comprometimento de esforço e tempo necessários ao curso de pós-graduação, precisei interromper uma graduação que estava cursando, em Direito. Talvez por isso mesmo, o contexto institucional que despertou meu interesse de investigação naquele momento estava ligado à área legal – mais especificamente, no âmbito do Direito Penal.

Primeiramente, pensei em analisar as interações do Tribunal de Juri, mas uma rápida inserção naquele contexto me colocou em contato com um evento marcado por períodos muito longos de fala, por parte de cada participante. Esse dado desanimou minha incursão, já que a busca era por eventos “altamente interacionais”, em que fosse possível considerar os vários focos de investigação que vinham sendo revelados a cada leitura, no que, para mim, era “o novo universo da Análise da Conversa Etnometodológica”. Escolhi, então, como contexto a ser estudado, as audiências de instrução, realizadas em uma vara criminal da região Sul do Brasil, em que as testemunhas são interrogadas para que seus depoimentos sejam anexados aos processos. O receio de não receber autorização para gravar as interações dissipou-se logo no primeiro contato com o local, quando me foi concedido acesso às audiências e aos áudios gravados pela própria instituição.

O conhecimento e a maturidade acadêmica que aquele estudo me permitiu construir instigaram minha curiosidade no sentido de investigar outro contexto institucional na mesma área de interesse: as ligações telefônicas para o serviço de emergência local “190”, número telefônico do serviço. Mais uma vez, meus receios quanto à autorização de acesso àquele contexto acabaram no dia em que tive meu primeiro contato com o Major responsável pelo Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP), local onde são realizados os atendimentos telefônicos do 190, que colaborou para que eu tivesse várias oportunidades de observação das práticas organizacionais, de análise da documentação, de familiarização com os atendentes, despachantes e supervisores que trabalham no local, além de proveitosas e divertidas conversas.

Essa acolhida permitiu a realização de uma pesquisa de cunho etnográfico, que investiga dados naturalísticos de eventos que organizam o cotidiano, e que tem, como

principal interesse, chegar a uma descrição da ação social humana. Parto da premissa de que a ação humana se organiza pela fala em interação, e também pela sua articulação com os objetos naturais e construídos, como o espaço físico e a tecnologia (C.GOODWIN, 2000). Por essa perspectiva, é um olhar para o entrelaçamento entre o uso da linguagem e o mundo material que revela a ordem institucional que, por sua vez, organiza as práticas organizacionais.

A realização desse estudo na área da Linguística Aplicada se justifica, acima de tudo, por ser o uso da linguagem o foco de minhas análises, objeto central de estudo da Linguística. Mais do que servir de meio pelo qual os atendimentos do 190 são realizados, o uso da linguagem constitui essa atividade.

No Brasil, não se tem notícia de pesquisa realizada sobre serviços de emergência em estudos de interação, o que imprime caráter totalmente inovador a esse trabalho. Dessa forma, essa pesquisa contribui para a produção de conhecimento na área em cenários brasileiros.

O serviço público que constitui o contexto para esse estudo é da maior relevância para a manutenção da ordem na sociedade, uma vez que é a sua prestação que permite que as emergências das pessoas sejam atendidas. Com tamanha importância, é preciso que esse serviço seja realizado de forma efetiva e satisfatória, para ambas as partes, usuário e órgão público. Assim, essa pesquisa busca verificar, de forma empírica, as práticas que organizam a prestação desse serviço, possibilitando, assim, a oportunidade de avaliá-las e, se for o caso, repensá-las, visando a sua melhoria.

Um foco de análise que não apenas instigou, mas orientou minha curiosidade inicial, após extensa leitura sobre estudos realizados em outros países sobre ligações para o serviço de emergência, é como os comunicantes<sup>2</sup> que acionam esse serviço convencem os atendentes telefônicos do caráter emergencial de suas solicitações, para que seus pedidos de ajuda sejam atendidos, e como esses participantes negociam a prestação do atendimento.

É importante mencionar que algumas questões organizacionais distinguem os serviços prestados pelo 190 daqueles realizados fora do país. Os atendentes do 190 recebem as ligações, interagem com os comunicantes e geram as ocorrências, que vão resultar em uma prestação do serviço. Já em outros países, geralmente, o atendimento das ligações pode ser feito, tanto por policiais quanto por civis, que têm como função fazer a triagem das ligações

---

<sup>2</sup> Optei pelo termo “comunicante” para fazer referência ao usuário do 190 porque é essa a denominação utilizada pelos próprios funcionários do serviço, e porque ela consta na ocorrência policial, gerada como produto dessas interações. Contudo, foi possível observar, ao longo do período de realização desse estudo, a crescente substituição do termo “comunicante” por “cliente”.

recebidas e distribuí-las entre os diferentes departamentos (por exemplo, paramédicos, bombeiros ou polícia).

Quando de posse de meu corpus em áudio, composto por duzentas ligações telefônicas, encontrei poucas ocorrências de demonstração, por parte dos atendentes, de sua orientação para o caráter de emergência das solicitações recebidas – ou, ao menos, essa foi minha primeira impressão, informada por minha prévia leitura de análises relacionadas. Busquei as evidências interacionais, mencionadas por outros autores, que remetesse à natureza emergencial – como a aceleração da fala; o aumento do volume de voz; a escolha lexical; a orientação para o fechamento apressado da ligação; e a influência do tipo de crime sendo reportado sobre a natureza da interação. Verifiquei, contudo, no geral, uma orientação muito forte, por parte do atendente, para o tratamento rotinizado dos atendimentos, o que não me permitiu encontrar evidências que demonstrassem a orientação desses participantes, para o caráter de emergência propriamente dito das solicitações<sup>3</sup>.

A busca pela compreensão do sentido que os sujeitos constroem na realização de suas ações rotineiras demanda do pesquisador o afastamento intelectual do contexto observado, a reflexão sobre as ações dos participantes e o registro e orientação para as perguntas iniciais de pesquisa (O'REILLY, 2009). Ciente de que é a triangulação entre a análise dos dados coletados, as observações e registros de campo e a fundamentação teórica o que guia as asserções do pesquisador, um olhar analítico para os dados, ainda durante a sua coleta e durante as visitas a campo, serviu de elemento norteador, para que eu refletisse sobre “o quê” e “quanto” ainda precisava ser coletado ou observado (O'REILLY, 2009).

Uma vez que as análises realizadas para esse estudo são de cunho processual, baseadas nos dados coletados e nos questionamentos que dessas análises decorrem, repensei minha pergunta inicial de pesquisa e redesenhei meu foco de estudo (HAMMERSLEY; ATKINSON, 1995). As perguntas que passaram a nortear meu olhar para os dados e que serviram como suportes analíticos de minhas investigações foram:

- a) Como o serviço prestado pelo 190 se constitui, por meio do uso da linguagem natural, nas e pelas interações dos teleatendimentos ?
- b) Que práticas revelam o serviço que é prestado pelo 190 pela perspectiva dos participantes?

---

<sup>3</sup> Não foi encontrada uma definição para emergência pela perspectiva do CIOSP na documentação analisada para esse estudo

- b) De que forma o entrelaçamento entre o uso da linguagem natural e o mundo material se torna relevante nas interações do 190?
- c) Como os atendentes e comunicante do 190 negociam o local para onde deve ser enviada a ajuda policial?
- d) A partir das respostas a *a*, *b*, *c* e *d*, que tópicos devem ser abordados em um treinamento que busca preparar os atendentes para realizarem os atendimentos do 190 de forma rápida e eficiente, e qual a metodologia a ser adotada durante o curso?

Com essas questões em mente, busquei, no início, aprender mais sobre o ‘trabalho de atender’ que é realizado nos *call centers*, contexto no qual essa pesquisa foi realizada, assim como sobre os atendentes telefônicos que ajudam a constituir esse trabalho da forma como é constituído.

De forma geral, entre os atendentes telefônicos que atuam em *call centers*, alguns prestam serviço voluntário (principalmente na área de assistência psicológica, como nos casos de drogadição e alcoolismo), mas há também uma parcela significativa que tira o seu sustento diário dessa atividade. Desde a década de 1980, a oferta de trabalho em teleatendimento cresceu de forma acelerada (BAKER; EMMISON; FIRTH, 2005; LUCE, 2008), absorvendo, assim, um percentual considerável da mão de obra ativa, em muitos países. O alto investimento feito em tecnologia, contudo, parece não corresponder ao que é gasto em gestão de pessoal e processos. Consequentemente, os operadores de *call centers* precisam lidar com uma série de contingências que interferem diretamente no exercício de suas funções, conforme discutido por Silva et al. (2002).

Buscando identificar alguns dos principais fatores que dificultam o trabalho desses profissionais, Silva et al (2002) compararam os resultados de três estudos de caso, desenvolvidos por uma equipe multidisciplinar, quanto aos atendimentos. Os resultados apontaram para algumas dificuldades – dentre elas, “o excesso de padronização; a falta de integração e de valorização dos indivíduos; as dificuldades de comunicação e os empecilhos à participação” (SILVA et al, 2002, p. 1). Para os autores, esses fatores revelam uma incoerência entre as práticas desenvolvidas nas organizações e os discursos sobre gestão vigentes.

O excesso de padronização identificado é resultante, de acordo com Silva et al. (2002), da obrigatoriedade de prover um atendimento por meio de uma linguagem guiada por um *script*. Essa prática encontra amparo na crença de que o uso do *script* reproduz, sob a

perspectiva da organização, um modelo de interação ideal entre o cliente e o operador, baseado em uma sequência de atividades que caracterizam a prestação do serviço.

Esse estudo aponta que a falta de oportunidades de treinamento promovendo o desenvolvimento de habilidades condicionais à interação com os clientes instiga um sentimento de desvalorização do indivíduo, o que resulta na falta de motivação dos atendentes e na alta rotatividade verificada para essa atribuição. Além disso, por ser considerada uma função que não necessariamente exige um profissional qualificado, ela é, muitas vezes, relegada a empresas que contratam atendentes com pouca familiaridade com as práticas da instituição (serviço terceirizado). O desconhecimento das práticas locais resulta em situações constrangedoras, causadas pelas discrepâncias entre o prescrito no manual de atendimento e as rotinas diárias dos diferentes departamentos. Nas situações em que as centrais telefônicas estão localizadas fora da instituição, o fluxo de informações pode ser ainda mais dificultado pela distância física.

Outro fator que contribui para a frustração dos atendentes de *call centers* é o baixo valor da remuneração ofertada no mercado. Apesar de esses funcionários desempenharem uma prestação de serviço, em que o contato com o cliente é de suma importância, eles recebem, muitas vezes, os salários mais baixos na organização (SILVA et al., 2002). A função de operador de *call center* é considerada mal remunerada<sup>4</sup> e exaustiva, com uma sobrecarga de horas trabalhadas, somada ao estresse provocado pelas demandas decorrentes das práticas do “trabalho de atender”.

As práticas que constituem o trabalho de atender são resultantes de um esforço colaborativo entre atendente e usuário do serviço. Esse esforço é desenvolvido, eminentemente, por meio da linguagem. Em outras palavras, os pedidos (de assistência, de ajuda, de informação ou de conselho), são formulados, exigidos, concedidos, negados, negociados, por meio da interação oral, entre, pelo menos, dois participantes, quase sempre mutuamente desconhecidos. Essas pessoas precisam lidar com as contingências que se apresentam “no aqui e no agora” – daquele momento único de interação<sup>5</sup>.

Até o presente, alguns importantes estudos na área do uso da linguagem em interação social contribuíram para a compreensão das práticas discursivas que constituem os atendimentos, em diferentes contextos de *call centers*. Com o objetivo de instigar mais

---

<sup>4</sup> O piso salarial de um operador de *telemarketing* passou de R\$ 570,00 (01/04/2010) para R\$ 610,00, a partir de 01/04/2011. Disponível em: <http://www.spadvogado.com.br/2011/04/direitos-do-operador-de-telemarketing.html>. Acesso em: 13 nov. de 2011.

<sup>5</sup> Apesar de o escopo de investigação deste trabalho se limitar à análise de interações telefônicas, lembramos que muitas organizações também oferecem aos seus clientes a possibilidade de utilização outras tecnologias, como o *e-mail* e a Internet, para pedidos e consultas.

pesquisas na área, Baker, Emmison e Firth (2005) organizaram uma coletânea de estudos sobre ligações para *call centers*, obra essa dividida em diferentes prestações de serviços: assistência técnica, apoio psicológico, assistência na área da saúde, assistência ao consumidor e aspectos pertinentes ao gerenciamento das ligações. Os trabalhos ali relatados são orientados pelo arcabouço teórico-metodológico da Análise da Conversa Etnometodológica. Alguns desses estudos serão discutidos a seguir.

Baker, Emmison e Firth (2005) oferecem uma visão panorâmica das características comuns a grande parte das interações entre usuários e atendentes de *call centers*. Essas características dizem respeito à orientação dos participantes para: (a) a obtenção de um resultado positivo, proveniente daquela interação; (b) suas diferentes identidades de solicitante e prestador do serviço; e (c) o fato de que essas interações são realizadas por meio da fala e mediadas por um aparelho telefônico. Com relação à crescente popularidade dos *call centers*, os autores postulam ser essa uma consequência do baixo custo desse serviço e da facilidade de acesso a um profissional capacitado, que pode conversar e fornecer ajuda para os mais variados problemas.

Entre os artigos que analisam ligações telefônicas para serviços de assistência técnica, Houtkoop, Jansen e Walstock (2005) apresentam uma proposta de intervenção que busca tentar resolver (ou, pelo menos, amenizar), um problema relatado pelos técnicos de uma empresa de telefonia da Holanda. Quando os funcionários do setor de comunicação de um determinado banco holandês não se sentem capacitados a solucionar os problemas que lhes são encaminhados pelos usuários do sistema operacional vigente, solicitam ajuda aos técnicos de uma empresa local. Mediante a reclamação, por parte dos técnicos dessa empresa, de que os funcionários do setor de comunicação do banco muitas vezes repassam, de forma incompleta ou incorreta, os problemas que lhes são descritos, Houtkoop, Jansen e Walstock propuseram aos empregados do banco que seguissem um *script* de atendimento. Esse *script* incluía a leitura das informações que eles haviam inserido no *software* operacional, no campo “descrição do problema”, para que o usuário avaliasse se o que fora relatado havia sido compreendido corretamente. Caso algum problema de compreensão fosse identificado, os participantes tinham a oportunidade de repará-lo, antes que as informações fossem repassadas à companhia telefônica.

Como resultado da intervenção proposta, os autores observaram que os funcionários do serviço de comunicação do banco passaram a “pensar em voz alta” a organização das informações, na medida em que as inseriam no computador. Além disso, a verbalização dessas informações servia de recurso para que os usuários do sistema pudessem detectar

possíveis problemas de compreensão. Da mesma forma, os usuários passaram a formular seus turnos orientados para a posterior tarefa dos funcionários, no sentido de transformar o que estava sendo informado, na modalidade oral, para a modalidade escrita.

Na seção destinada à análise de interações telefônicas para *call centers* que oferecem apoio psicológico, Danby, Baker e Emmison (2005) discutem as implicações interacionais resultantes do formato de abertura das ligações para um serviço australiano de aconselhamento juvenil. Neste caso, após uma saudação informal, é fornecida apenas a identificação do serviço buscado – “Oi, *Helpline* da Criança e do Adolescente” (*Hi, Kids Help Line*) – em oposição à abertura tradicional, verificada nesse tipo de serviço – “Como posso ajudá-lo?” (*How may I help you?*). Os autores afirmam que o formato não tradicional oferece ao usuário do serviço uma maior abertura para a introdução do tópico, a qual vai ao encontro do lema proposto pelo serviço – “Nós ouvimos, nós nos preocupamos” (*We listen, we care*).

Entre os pesquisadores que se voltaram para as interações telefônicas que ocorrem na prestação de serviço de *call centers* no contexto brasileiro, Ostermann e Souza (2011) dedicaram-se à análise das interações entre atendentes e usuárias do Disque Saúde (serviço oferecido pelo Governo Federal, que busca responder perguntas relacionadas à saúde). Mais especificamente, as pesquisadoras descrevem e discutem como os atendentes orientam suas ações para o que está prescrito no roteiro de atendimento quando precisam lidar com a imprevisibilidade das ações das usuárias do serviço, as quais não podem ser prescritas nem previstas. As análises apresentadas revelam que os atendentes realizam o que é proposto no *script* de atendimento por meio de diferentes práticas, o que demonstra haver maneiras diversas de lidar com as regras operantes na realização da atividade de atender no Disque Saúde.

Barbosa (2004), ao considerar as interações telefônicas entre clientes e atendentes de *call centers*, busca, primeiramente, compreender como o evento em questão é estruturado, tanto no que diz respeito a sua macroorganização, quanto a sua divisão em subprocedimentos. Em um segundo momento, a autora traça uma relação entre os procedimentos de reparo, que organizam o texto conversacional naquele contexto, e a competência dos interlocutores, na negociação da atividade institucional.

Retornando ao nosso universo de estudo, convido o leitor, então, a acompanhar as análises das interações telefônicas entre comunicantes e atendentes do 190, as quais embasam as asserções apresentadas. Primeiramente, objetivando proporcionar uma familiarização com o contexto onde os dados foram coletados, o capítulo a seguir (capítulo 2) se ocupará da descrição do espaço físico do CIOSP, utilizado para os atendimentos e para os despachos das



viaturas. A descrição do local pretende auxiliar na compreensão do fluxo de informações e processos que compõem a prestação do serviço buscado, desde o momento em que a ocorrência é gerada pelo atendente telefônico, até o seu encerramento, pelo supervisor dos despachantes. Buscarei, também, traçar o perfil dos atendentes do 190.

No capítulo 3, apresentarei a metodologia utilizada para a realização deste estudo. Descreverei como ocorreu a coleta de dados e a minha inserção em campo. Oferecerei, também, uma apresentação dos conceitos básicos do referencial teórico que norteou minhas análises e reflexões: a Etnometodologia, a Análise da Conversa Etnometodológica e as Categorias de Pertença.

No capítulo 4, busco descrever a organização macroestrutural das interações telefônicas para o 190, assim como compreender o tipo de serviço que é prestado, segundo a perspectiva dos participantes envolvidos nos atendimentos telefônicos: atendentes e comunicantes. Busco identificar quais ações desses participantes evidenciam a sua orientação para o serviço oferecido.

Após discutir a importância de o comunicante e o atendente atingirem a compreensão mútua do local para onde o serviço prestado pelo 190 deve ser enviado, busco analisar como esses participantes negociam a formulação desse lugar. Essas análises serão mostradas no capítulo 6.

No capítulo 7, apresento o curso de capacitação, com duração de 50 horas/aula, que elaborei e ministrei aos atendentes (e alguns despachantes) do 190 em agosto de 2011, com base nos resultados da tese até então.

No último capítulo, retomo os resultados das análises desenvolvidas ao longo deste estudo, apresento as suas contribuições teóricas e sugiro algumas intervenções práticas para a qualificação do trabalho de atender realizado pelo 190 da Brigada Militar de Porto Alegre.

Por fim, cabe ressaltar que apresentarei, neste trabalho, o que espero ser uma significativa contribuição de análise da Linguística Aplicada, em que se observa a vida cotidiana e a linguagem em ação, nas interações dos teleatendimentos. Muitas vezes, a eficiência na produção de sentido nas ligações para o 190 faz a diferença entre a vida e a morte. Tratam-se aqui de sinais de emergência urbana, atendidos por um serviço público: uma instituição que oferece, ou promete, segurança para a população. Quando pensamos nisso, fica claro que avançar na compreensão dos recursos linguístico-interacionais que podem otimizar o serviço é, também, um “chamado de emergência” propriamente dito.

Esta é a proposta desta tese e o convite para acompanhar essa “saída de viatura” e para “atender ao chamado à reflexão”.

## 2 SITUANDO O UNIVERSO DO 190

Não é uma tarefa fácil transformar em texto escrito o que foi observado, anotado, questionado, refletido e discutido no decorrer de uma pesquisa. Além disso, no caso desta pesquisa, em particular, foi difícil decidir como começar o relato de um trabalho que demandou tamanho envolvimento profissional e pessoal ao longo de quase quatro anos.

Depois de muita hesitação, decidi que meu leitor merecia, primeiramente, uma incursão pelo universo pesquisado, para facilitar, de alguma maneira, a compreensão do *ethos* local. Assim, começo esta tese com uma descrição etnográfica do contexto estudado. Busco, dessa forma, apresentar uma “descrição escrita da organização social, das atividades sociais, dos recursos simbólicos e materiais, e das práticas interpretativas características de um grupo específico de pessoas”<sup>6</sup> (DURANTI, 1997, p. 85): os atendentes telefônicos do serviço de emergência (doravante, “o 190”) da Brigada Militar de Porto Alegre.

O que será oferecido a seguir é uma representação escrita de uma das inúmeras possibilidades de interpretação da realidade social do local estudado, uma vez que não há descrição que dê conta da dinâmica dessa realidade (SILVA, 2000). O que é apresentado é fruto da triangulação de minhas observações e anotações de campo, gravações em vídeo e em áudio, análises de documentos e conversas realizadas com os supervisores, atendentes e despachantes do 190, entre abril de 2008 e agosto de 2011.

Mesmo ciente de que toda a descrição é fruto das escolhas do pesquisador (O'REILLY, 2009), procuro, neste capítulo, por questões éticas, abster-me do uso deliberado de formulações que expressem qualquer posicionamento crítico, mesmo sabendo que elas não podem sempre ser evitadas.

Proponho, inicialmente, um breve relato cronológico dos diferentes períodos de desenvolvimento por que passou a Brigada Militar (BM), marcados por transformações operacionais decorrentes dos avanços tecnológicos e do desenvolvimento social, até a criação do Centro Integrado de Segurança Pública (CIOSP), onde ocorrem atualmente os atendimentos telefônicos. Após localizar o CIOSP no tempo, procuro localizá-lo no “espaço”, através de uma descrição detalhada do local e das ações ali realizadas.

---

<sup>6</sup> [...] *the written description of the social organization, social activities, symbolic and material resources, and interpretive practices characteristics of a particular group of people.*

## 2.1 UM BREVE HISTÓRICO DA BRIGADA MILITAR DO RIO GRANDE DO SUL<sup>7</sup>

A Força Policial em nível estadual foi criada em 1837, com 19 oficiais e 344 praças, através de um ato do presidente da então Província de São Pedro. Essa unidade dispunha de uma estrutura semelhante à do Exército da época, tanto no que se referia à disciplina e às funções, quanto às remunerações. A Força Policial participou da Revolução Farroupilha e da Guerra do Paraguai, dentre outros conflitos, mas foi extinta em 1889, quando a nova organização policial-militar passou a se chamar Guarda Cívica.

Devido à grande instabilidade política desde o primeiro mandato de Júlio de Castilhos, passando pelo governo provisório que o substituiu, até o momento de seu retorno ao poder, o nome da corporação trocou quatro vezes. Entre março e setembro do mesmo ano, chamou-se Guarda Cívica, Corpo Policial, Brigada Militar, Guarda Cívica de novo, e Brigada Militar novamente, nome este que perdura até os dias atuais. É interessante observar que a única polícia militar com o nome de Brigada é a do Rio Grande do Sul, todas as outras são chamadas de Polícia Militar.

A partir da década de 1950, a Brigada Militar (BM) passou a se dedicar quase que exclusivamente ao policiamento ostensivo. Em 1955, foi criada a Companhia Pedro e Paulo, que instituiu o policiamento em duplas, nos moldes do que ocorria em grandes metrópoles, como Londres e Paris. Na época, era bastante comum as pessoas se referirem aos policiais militares nas ruas como “Pedro e Paulo”.

No início, essas duplas de policiais eram alocadas em lugares de grande circulação de pessoas, como, por exemplo, estações férreas, rodoviárias e aeroportos. Além de haver uma maior probabilidade de ocorrências passivas de intervenção policial nesses locais, havia, também, uma maior visibilidade desse serviço público, dando à sociedade uma maior sensação de segurança. A BM passou a ser responsável pelo policiamento de Porto Alegre, capital do Rio Grande do Sul, e de órgãos estaduais, como a Secretaria da Fazenda e os presídios, dentre outros. Na década de 1960, estendeu seus serviços a todo o Estado.

Com o aumento do número de brigadianos e da demanda por um policiamento mais ostensivo, viaturas da BM foram colocadas em pontos-base, espalhados estrategicamente pelas ruas de Porto Alegre. Para um controle desses pontos-base, e da extensão que deveria ser coberta por cada viatura, a cidade foi primeiramente dividida em três, e, posteriormente, em seis regiões. As operações eram controladas pelo Centro de Operações Policiais Militares

---

<sup>7</sup> As informações pertinentes ao histórico da Brigada Militar foram retiradas do Manual da Brigada Militar: Guia de Serviços do Comando de Policiamento Metropolitano. 3ª. ed. Porto Alegre, 1998.

(COPOM), o qual iniciou suas atividades em 1968, como uma subseção do Estado Maior da BM, e passou a pertencer ao Comando de Policiamento da Capital, seis anos mais tarde.

O COPOM ficava localizado na região central de Porto Alegre, no prédio do Quartel General da BM. Havia um mapa da cidade na parede, onde as localizações e as movimentações das viaturas eram marcadas com alfinetes coloridos. Cada alfinete se referia à posição em que se encontrava uma guarnição.<sup>8</sup> Havia uma linha privativa nessa sala, somente para o informe de ocorrências. O fato era comunicado via telefone para o operador, que o repassava para os policiais de rua. Com o tempo, começou-se a realizar a transmissão de informações via computador.

No ano de 1982, o atendimento de emergência prestado pela BM começou a refletir os benefícios decorrentes dos avanços tecnológicos. A PROCERGS (Empresa de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul) desenvolveu um sistema informatizado, chamado Sistema de Despacho de Patrulhas (SDP), que vigora até os dias atuais. Através do SDP, o comunicante liga para o 190 e é atendido via telefone por um atendente, o qual gera uma solicitação de prestação de serviço, popularmente chamada de “ocorrência”, ao inserir no computador os fatos informados. A ocorrência é enviada automaticamente para o computador de um despachante, responsável pelo envio de uma viatura da BM até o local solicitado. O principal objetivo da implantação do SDP é diminuir o tempo de resposta dos órgãos de Segurança Pública às demandas da área policial militar. O seu objetivo secundário é funcionar como instrumento de registro de dados e servir de base estatística para o planejamento das operações do policiamento ostensivo preventivo.

Visando a melhoria do serviço prestado à população, o Governo Estadual instituiu, durante os anos de 1996 e 1997, uma comissão com integrantes da Brigada Militar, da Polícia Civil, da PROCERGS e da antiga CRT (Companhia Riograndense de Telecomunicações), a qual indicou, entre outros fatos, a necessidade da implantação de um novo centro de atendimento para a cidade de Porto Alegre. Criou-se, assim, o Telecentro de Atendimento Integrado (TAI), em 1998, localizado no centro da cidade, onde funciona, até hoje, a Secretaria da Justiça e da Segurança do Estado do Rio Grande do Sul.

A criação do TAI modificou profundamente o “trabalho de atender”. A utilização de uma central telefônica única, que permite o recebimento de múltiplas chamadas simultaneamente e a sua distribuição para várias posições de atendimento, aproximou o formato do atendimento prestado pelo 190 àquele encontrado nos *call centers*. O formato

---

<sup>8</sup> “Guarnição” é o termo usado pelos brigadianos para fazer referência aos policiais tripulantes de uma viatura.

rotinizado, que organiza as interações telefônicas, com vistas à prestação do serviço em pauta, constitui-se em um dos exemplos de rotina característica do atendimento do 190, o que permite que comparemos suas atividades às de uma *call center*. No 190, a fala do atendente é fortemente orientada pelo objetivo de obter do comunicante as informações necessárias para o preenchimento do formulário eletrônico da ocorrência, para que a viatura possa ser despachada. Da mesma maneira, em *call centers*, de forma geral, os atendentes orientam-se para um *script* de atendimento que busca, igualmente, a prestação do serviço oferecido (BARBOSA, 2004). Outra característica compartilhada pelos dois contextos é a gravação de todos os atendimentos telefônicos prestados, o que tende a provocar no atendente um maior monitoramento de sua fala. Independentemente do motivo que é dado para a realização das gravações (seja segurança, auditoria, avaliação ou outros), são esses dados que possibilitam a reescuta das interações, e foram essas gravações que possibilitaram a realização desta pesquisa, a qual busca oferecer ao leitor uma maior compreensão do contexto estudado.

Voltando ao nosso relato histórico, e chegando ao período que nos interessa diretamente, a Secretaria da Justiça e da Segurança criou, em 2001, em substituição ao TAI, o órgão de Polícia Ostensiva, chamado CIOSP-BM (Centro Integrado de Operações de Segurança Pública), subordinado ao Comando de Policiamento da Capital (CPC). Seu principal objetivo é integrar os sistemas de informação da Polícia Civil e da Brigada Militar, acolhendo os Bombeiros e o Patrulhamento Ambiental, para facilitar o compartilhamento de informações entre as instituições, e agilizar a sua atuação. Conheceremos um pouco mais sobre o CIOSP a seguir.

## 2.2 O CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA (CIOSP)

O Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP) está localizado na área central de Porto Alegre, junto à Secretaria Estadual de Segurança Pública. Conforme mencionado anteriormente, essa unidade é subordinada ao Comando de Policiamento da Capital, e foi criada para integrar os sistemas de informação da Polícia Civil e da Brigada Militar, possibilitando o compartilhamento de informações entre as duas instituições e maior agilidade em sua atuação. O CIOSP é composto por três unidades: o **190**, onde os atendimentos telefônicos são realizados; o **videomonitoramento**, onde as imagens captadas pelas câmeras espalhadas pelas ruas de Porto Alegre são monitoradas; e o **despacho**, onde a força policial é alocada e despachada. Apresentarei, primeiramente, uma descrição do local onde as ligações são atendidas, o 190, uma vez que este é o foco principal deste estudo.

De forma geral, as salas utilizadas pelos atendentes, despachantes e supervisores diretos do 190 são separadas com divisórias desmontáveis, na metade inferior, e vidros, na metade superior, de forma a possibilitar a visualização de quase todo o departamento. A visibilidade do espaço físico em sua íntegra permite que todos mantenham contato visual e, em alguns casos, até verbal, sem precisarem deixar suas posições desatendidas, nas situações em que precisam lidar, simultaneamente, com o telefone e o computador e, ainda, obter a atenção de colegas para suprirem as demandas dos atendimentos.

A fotografia 1 mostra a sala onde ocorrem os atendimentos telefônicos. A sala que pode ser visualizada ao fundo é onde estão localizados o videomonitoramento e os despachantes.

**Fotografia 1 – Sala onde ocorrem os atendimentos telefônicos do 190**



Fonte: Registrada pela autora

Apesar de o espaço ocupado individualmente por cada um dos atendentes ser chamado de “cabine”, não é uma cabine propriamente dita, e sim, duas mesas, uma disposta de frente para a outra. Três arranjos, com quatro mesas cada, comportam 12 posições de atendimento. Contudo, a carência de funcionários no quadro de atendentes não permite que essas posições sejam todas ocupadas em um mesmo turno de trabalho. Assim, em todos os turnos, há sempre posições que ficam desatendidas, devido à falta de efetivo.

A fotografia 2 permite uma visão mais detalhada do espaço físico ocupado por cada atendente.

**Fotografia 2 – Cabine de Atendimento**

Fonte: Registrada pela autora

Em cima de cada mesa, há um telefone para o atendimento das ligações e um computador para a consulta e inserção de dados. Alguns atendentes utilizam, também, papel e caneta para anotações. Em decorrência da dificuldade em se locomoverem pela sala (pois não podem deixar suas posições de atendimento), alguns atendentes mantêm sobre a mesa algo que possam comer ou beber sem abandonarem seu posto, ou uma cuia de chimarrão e uma garrafa térmica com água quente, para “ajudar a passar o tempo”.

A BM fornece fones de ouvido para que as mãos dos atendentes fiquem livres ao operarem os computadores; contudo, durante o período da coleta de dados, a maioria dos fones estava estragada, e a instituição não dispunha de verba para substituí-los. Assim, muitos atendentes traziam seus próprios fones de ouvido, para não terem de apoiar o fone do aparelho telefônico entre a cabeça e o ombro, o que não seria ergonomicamente adequado.

A falta de isolamento acústico das cabines permite que os atendentes ouçam uns aos outros. Dessa forma, eles precisam lidar com o som das conversas paralelas, ao mesmo tempo em que interagem ao telefone, e inserem informações nos computadores. A sobreposição de vozes pode, inclusive, ser ouvida pelos comunicantes durante os atendimentos. De acordo com um dos majores que comandaram o 190 durante o período de realização desta pesquisa, o departamento já recebeu reclamações de comunicantes que não se sentiram bem acolhidos durante o atendimento, devido à interferência do som ambiente ou do ruído das outras conversas.

Contudo, é possível observar que, lidar com os problemas causados pela interferência sonora se constitui em um dilema para o 190. Apesar do barulho provocado pelas vozes dos colegas, pelos teclados dos computadores e pelo arrastar das cadeiras, um espaço único, sem divisórias, imprime um caráter mais funcional ao ambiente, e possibilita que se trabalhe dentro de um formato mais colaborativo.

Próxima à porta de acesso à sala, de frente para os atendentes, está a mesa do Auxiliar de Supervisão, conforme pode ser observado na fotografia 3.

**Fotografia 3 – Auxiliar de Supervisão do 190**



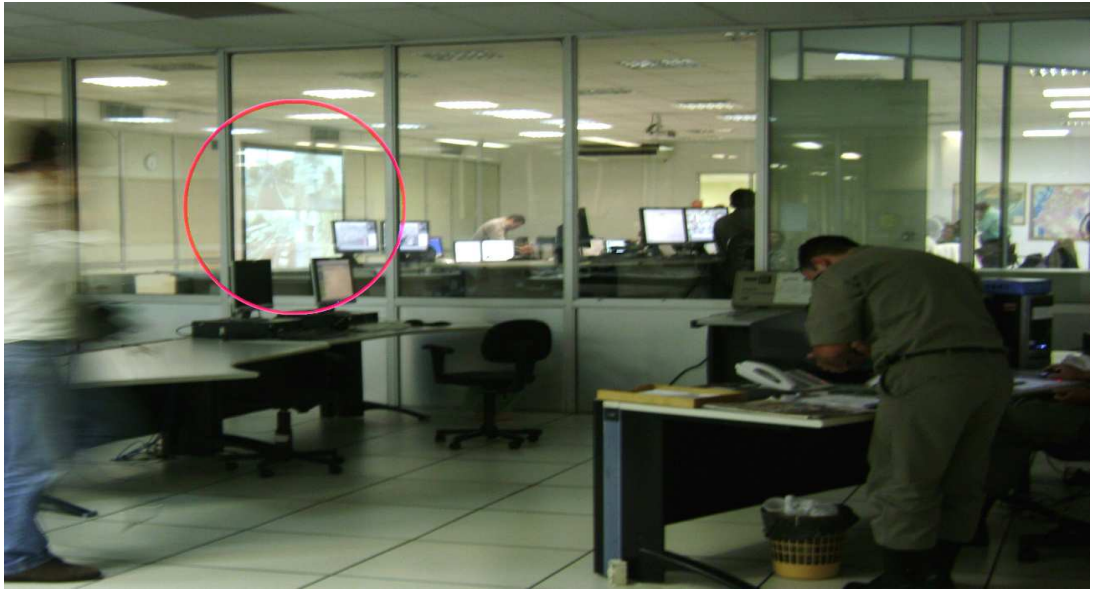
Fonte: Registrada pela autora

O Auxiliar de Supervisão tem a função de ajudar os atendentes, sempre que necessário, assim como de supervisionar o andamento dos trabalhos e a qualidade do atendimento telefônico prestado. O auxiliar conta com um aparelho telefônico, um computador, uma máquina de fax, papel e caneta para o desempenho de suas funções.

A sala mencionada anteriormente, localizada ao lado da dos atendimentos telefônicos, é a do videomonitoramento e dos despachantes. Na fotografia 4, é possível observar as imagens que são capturadas pelas câmeras de rua sendo projetadas na parede.



**Fotografia 4 – Visualização das salas de atendimento e de videomonitoramento e despacho de viaturas**



Fonte: Registrada pela autora

O videomonitoramento funciona vinte e quatro horas por dia. Há cinco posições para essa função; porém, como ocorre com o 190, não há funcionários suficientes para ocupá-las. Assim, geralmente, encontram-se de um a três funcionários, por vez, cumprindo um turno de seis horas diárias, e monitorando a filmagem de 55 câmeras espalhadas pelas ruas da capital. As imagens obtidas pelas câmeras e projetadas na parede do fundo da sala, conforme pode ser observado na fotografia 4, são trocadas automaticamente. O potencial de utilização dessas câmeras é motivo de orgulho da Brigada, uma vez que conseguem “visualizar uma moeda no chão e identificar o seu valor”, dizem os funcionários. Ao identificar alguma atividade que justifique a intervenção da BM, o funcionário responsável pelo videomonitoramento, o qual também dispõe de um telefone e de um computador, gera uma ocorrência, que seguirá os mesmos trâmites daquelas geradas pelos atendentes.<sup>9</sup>

A poucos metros do videomonitoramento, na mesma sala, encontram-se os despachantes, que ficam lado a lado (fotografia 5), e precisam lidar simultaneamente com o computador, o telefone e o rádio, para se comunicarem com os policiais que estão nas ruas.

<sup>9</sup> Não nos deteremos nas questões pertinentes ao videomonitoramento, por não ser este o foco do estudo.

**Fotografia 5 – Sala dos Despachantes<sup>10</sup>**

Fonte: Registrada pela autora

Na fotografia 5, é possível observar que os despachantes se sentam bem próximos uns dos outros, em uma peça bastante ampla, localizada ao lado da sala do 190.

Para fins de policiamento, a cidade foi dividida em seis diferentes regiões, ficando, cada uma delas, sob a responsabilidade de um batalhão de polícia. Assim há, no CIOSP, um despachante responsável por cada uma dessas regiões. As ocorrências geradas pelos atendentes e pelo funcionário do videomonitoramento são enviadas, automaticamente, para o computador do despachante responsável pela região para onde a ajuda está sendo solicitada. Dessa forma, há sempre pelo menos seis despachantes de serviço, um para cada batalhão, e um despachante extra, para cobrir a ausência temporária de qualquer um deles, como, por exemplo, durante os intervalos. O escritório de cada batalhão também recebe, automaticamente, uma cópia das ocorrências geradas para os fatos da sua jurisdição.

Devido à simultaneidade de tarefas atribuídas ao despachante, este dispõe de uma escala de trabalho diferente daquela dos atendentes. Os atendentes trabalham 12 horas e descansam 36; os despachantes trabalham 12 e descansam 48. A justificativa para um descanso mais prolongado se baseia no argumento de que o trabalho do despachante é mais estressante, uma vez que ele precisa lidar sozinho com um número variado de informações e

---

<sup>10</sup> Disponível em: [http://www.ssp.rs.gov.br/portal/principal.php?action=imp\\_noticias&cod\\_noticia=6900](http://www.ssp.rs.gov.br/portal/principal.php?action=imp_noticias&cod_noticia=6900).

de eventos que ocorrem ao mesmo tempo, somados à necessidade de se falar ao telefone, acessar o computador e operar o rádio simultaneamente.

Apresento, a seguir, algumas informações importantes sobre o papel do atendente de um serviço de emergência, o perfil dos atendentes do 190 e o seu processo de seleção e treinamento.

### 2.3 O ATENDENTE DO 190

O atendente de um serviço de emergência tem a responsabilidade de mediar a comunicação entre a população em geral e a instituição policial. A maior parte dos cidadãos só faz contato com a polícia quando necessita de algum tipo de assistência, normalmente efetuando a sua solicitação de ajuda via telefone. Assim, o tipo de atendimento recebido repercutirá na avaliação que o cidadão fará da instituição. Em outras palavras, o atendente está diretamente implicado na construção da imagem pública da Corporação.

Contudo, muitas vezes, constituir-se como “cartão de visitas” da instituição entra em conflito direto com outra tarefa, também constante: a de efetuar o escrutínio das solicitações recebidas, a fim de decidir quem recebe a prestação do serviço, assim como gerenciar as manifestações negativas daqueles comunicantes que tiveram suas solicitações recusadas. Essas situações podem resultar em alta carga de estresse emocional.

Antunes e Scott (1981) utilizam-se do conceito de “burocrata em nível de rua”,<sup>11</sup> desenvolvido por Lipsky (1967), para definir o papel do atendente de um serviço de emergência. O burocrata em nível de rua é aquele que desempenha funções burocráticas, possui uma certa autonomia sobre o seu trabalho, e interage regularmente com os cidadãos, de forma a repercutir diretamente nas suas vidas. Para os autores, os atendentes de um serviço de emergência se enquadram nessa descrição porque “exercem suas funções próximos à base da hierarquia institucional”, e “suas decisões têm consequências extremamente importantes para as atividades produtivas de rotina de toda a organização” (ANTUNES; SCOTT, 1981, p. 168, tradução livre).<sup>12</sup> Em outras palavras, os atendentes precisam converter em categorias, burocraticamente aceitas pela instituição, as demandas da população, muitas vezes formuladas de forma confusa e imprecisa. Esse processo de conversão passará pelo julgamento individual de cada atendente e terá um impacto direto

---

<sup>11</sup> “*Street-level bureaucrat*” (ANTUNES; SCOTT, 1981, p. 167-8).

<sup>12</sup> “[...They] function near the bottom of an organizational hierarchy and [...] their decisions have extremely important consequences for the routine productive activities of the entire organization”.

na organização da agenda diária de todo o departamento, uma vez que a realização ou não de um atendimento e a sua ordem de agendamento dependem das informações que foram obtidas pelo atendente através do telefone.

Os atendentes trabalham um turno de 12 horas, descansam 36 e gozam de duas ou três folgas ao mês. Cabe mencionar aqui que a carga horária trabalhada em atendimentos em outros *call centers*, de forma geral, é de seis horas diárias, devido à exaustão decorrente do teleatendimento (PINHEIRO, 2009)<sup>13</sup>. Contudo, segundo os supervisores do 190, os atendentes preferem acumular horas trabalhadas em um dia e folgar durante as próximas 36 horas, o que, no seu entendimento, possibilita um maior convívio familiar.

Atualmente, o CIOSP conta com 30 atendentes: 5 mulheres e 25 homens. Desse total, 2 possuem diploma de Graduação, 9 ainda frequentam a universidade e 19 concluíram o Ensino Médio. Com relação ao seu tempo de serviço na BM, 11 atendentes têm entre 1-9 anos, 6 entre 10-19, 12 entre 20-29 e 1 entre 30-40. Já o seu período de atuação no CIOSP é bem mais reduzido. Enquanto que 23 atendentes têm entre 1-5 anos de CIOSP, apenas 7 têm 6-10. Com exceção de um funcionário que é 2º. Sargento, todos os outros são Soldados, a graduação mais baixa dentro da hierarquia institucional.

Em geral, os atendentes são policiais militares, portadores de alguma restrição física que os impossibilita de trabalhar no policiamento ostensivo ou, pelo menos, que torna essa tarefa de difícil execução. As restrições variam de sequelas provocadas por acidentes até dores musculares ou de coluna. Para trabalhar no patrulhamento, os policiais precisam usar um colete à prova de balas (que pesa aproximadamente cinco quilos) e ficar expostos às intempéries, o que pode agravar suas condições de saúde. Além dos atendentes com restrições de saúde, há também aqueles que são alocados para essa função para que se mantenham afastados das ruas, por motivos de disciplina ou de outra ordem.

Há sempre uma defasagem no número de funcionários necessários para que o CIOSP atenda à demanda de ligações, segundo os parâmetros de seu planejamento estratégico. Vale lembrar que o número de habitantes de Porto Alegre, área coberta pelo CIOSP, é de aproximadamente 2 milhões, enquanto que o número de atendentes telefônicos é 30. Apesar da disponibilidade de vagas, o CIOSP nunca consegue preenchê-las, devido à escassez de policiais militares no corpo funcional da BM, como um todo. A

---

<sup>13</sup> O artigo 227 (CLT) limita a duração de trabalho do trabalhador telefonista com a seguinte redação: "Nas empresas que explorem o serviço de telefonia, telegrafia submarina ou subfluvial, de radiotelegrafia ou de radiotelefonía, fica estabelecida para os respectivos operadores a duração máxima de seis horas contínuas de trabalho por dia ou 36 (trinta e seis) horas semanais". Disponível em: <<http://www.artigonal.com/doutrina-artigos/direitos-trabalhistas-dos-as-telefonistas-1156888.html>>. Acesso em: 28 out. 2011.

instituição entende que cada brigadiano que desempenha uma função de caráter administrativo deixa de estar na rua realizando policiamento ostensivo.

Veremos, a seguir, como se dá o processo de seleção dos atendentes.

#### 2.4 O PROCESSO SELETIVO E A CAPACITAÇÃO DO ATENDENTE DO 190<sup>14</sup>

O CIOSP possui uma carência permanente de funcionários para suprir suas necessidades operacionais. No entanto, há períodos em que a aposentaria ou o remanejamento de alguns levam o CIOSP a gritar mais alto por socorro. Nesses momentos, é feita uma solicitação a todos os batalhões para que alguém possa ser incorporado ao 190. Como todos os batalhões desejam aumentar seu efetivo, e nunca diminuí-lo, não são muitas as ofertas.

Após entrevista com os supervisores do 190, os candidatos pré-selecionados recebem uma semana de capacitação no próprio CIOSP. Durante esse período, eles cumprem a sua jornada diária de trabalho ao lado dos atendentes mais experientes, observando como os atendimentos são realizados. Concomitantemente com a observação dos atendimentos, a aprendizagem ocorre através da leitura de instruções teóricas, que lhes são enviadas por e-mail. Não são todos os candidatos que permanecem até o final do treinamento. Aqueles que não demonstram ter perfil para a função (por exemplo, porque apresentam dificuldade no manuseio do computador ou no atendimento ao público) são desligados. Nos casos em que os problemas de rendimento ficam evidentes somente após o atendente ter assumido a função, ele é devolvido para a sua unidade ou remanejado.

Aqueles atendentes que permanecem na nova função adquirem conhecimentos sobre o trabalho de atender através da própria prática, lidando com as várias situações que surgem no dia-a-dia. Para falarem ao telefone, orientam-se para o que está prescrito em um documento chamado “Regras para o Atendimento do Fone 190”. Esse documento foi elaborado dentro do próprio departamento, pelo Sargento Vieira, a pessoa encarregada da capacitação dos atendentes. Trata-se de uma listagem de condutas a serem seguidas, as quais representam o que vem a ser, na visão da instituição, um bom atendimento telefônico.

As condutas previstas no documento foram baseadas nas práticas diárias do setor e podem ser verificadas, em sua íntegra, no Anexo A. De forma geral, dizem respeito ao

---

<sup>14</sup> As informações pertinentes à capacitação dos atendentes foram fornecidas pelo sargento responsável pelo assunto.

comportamento a ser demonstrado ao telefone (tais como ser breve, utilizar os pronomes de tratamento “senhor ou senhora”, evitar o uso de gírias e termos técnicos); às atitudes adotadas (dentre outras, valorizar o serviço e a Corporação, não deixar as pessoas esperando ao telefone) e às proibições (por exemplo, de receber ligações de caráter particular e de informar escalas de serviço via 190).

À época da coleta de dados, o Sarg. Vieira, então responsável pela capacitação, tinha sido antes um atendente, que passou a ter essa função por ter-se destacado em suas atividades no setor. Além das tarefas já mencionadas, realizava, sempre que possível, uma auditoria das ocorrências escritas geradas pelos atendentes. Ao estabelecer critérios aleatórios de seleção (por exemplo, todas as ocorrências de furto, ou de homicídio, ou as geradas por algum atendente em específico), o sargento lia todas aquelas que se enquadravam naqueles quesitos, e que haviam sido redigidas naquele dia. Ao perceber qualquer problema em alguma delas, ouvia a gravação correspondente, com o intuito de detectar o fato gerador do problema. Caso houvesse ocorrido qualquer tipo de falha por parte do atendente, o sargento procurava verificar que competências precisavam ser desenvolvidas por aquele profissional e elaborava, para ele, um material didático personalizado, com o objetivo de sanar suas dificuldades. Este material era enviado por e-mail e, após a sua leitura, uma “intervenção pedagógica” era feita, em um encontro entre o sargento e o atendente.

Outro momento proporcionado para repensar as práticas do setor são as reuniões mensais, também chamadas de “formatura”,<sup>15</sup> que envolvem todos os funcionários. Nesses encontros, anúncios gerais são repassados e reclamações e sugestões compartilhadas.<sup>16</sup> São oportunidades para que aquelas dificuldades de caráter menos privado e mais coletivo sejam discutidas e avaliadas.

Além disso, todos os funcionários da BM se submetem a uma capacitação chamado “Plano Anual de Qualificação Profissional”, que tem a duração de uma semana. Nesse período, uma vez por ano, recebem uma reciclagem sobre direção defensiva, defesa pessoal, direitos humanos, preenchimento de Boletins de Ocorrência, prática de tiro ao alvo e outros tópicos.

De tempos em tempos, sem um critério definido de periodicidade, e sim de urgência, a BM contrata funcionários civis temporários, através da realização de concurso público. A implementação dessa prática tem, em geral, o objetivo de sanar necessidades

---

<sup>15</sup> O nome “formatura” decorre do fato de que os militares se colocam “alinhados em forma” para o evento.

<sup>16</sup> Nas palavras do sargento responsável pelo treinamento: “É um momento para se lavar a roupa suja”.

de caráter mais imediato. A BM acredita que a formação de um policial militar de carreira demanda maior investimento financeiro, além de levar tempo (em torno de oito meses). Em contrapartida, a formação de um funcionário civil temporário é menos dispendiosa e mais rápida, uma vez que o treinamento oferecido dura apenas três meses. Os aprovados assinam um contrato de trabalho de dois anos, que pode ser renovado por mais um, somando, assim, um total de três anos. Para participar do processo de seleção, é preciso ter cursado o Ensino Fundamental completo e ter prestado Serviço Militar. Esse último critério exclui totalmente o contingente feminino, uma vez que só os homens prestam Serviço Militar no Brasil.

No concurso público para seleção de funcionários temporários, ocorrido no segundo semestre de 2010<sup>17</sup>, foram contratados dezesseis funcionários temporários, os quais foram submetidos a trinta dias de curso de capacitação sobre a Brigada Militar e segurança pública. Transcorrido esse período, doze foram designados para o CIOSP para exercerem suas funções no atendimento do 190.

Primeiramente, os “temporários”, como são popularmente chamados dentro da Corporação, receberam algumas horas de instrução sobre o funcionamento do CIOSP. Após receberem instruções teóricas sobre as rotinas do local e dos atendimentos, passaram a exercer suas novas funções de forma prática. Foram inseridos na escala regular de trabalho dos atendentes e, de início, observaram os colegas mais experientes realizarem os atendimentos. Esse período de observação lhes permitiu preencher a lacuna entre a teoria e a prática, assim como lhes oportunizou sanarem aquelas dúvidas que iam surgindo ao longo das ligações. Em poucos dias, já começaram a realizar os seus próprios atendimentos – de início, acompanhados por um colega; em seguida, sozinhos.

Um dos doze temporários não teve a sua permanência no CIOSP aprovada pelos supervisores, por parecer “bastante distraído” para o serviço, e foi alocado em outro departamento da BM. Os onze que permaneceram possuíam idade entre vinte e um e vinte e quatro anos, e iniciaram suas atividades no dia dois de novembro de 2010. À época da coleta de dados, seis deles ainda não haviam completado o Ensino Médio, enquanto que cinco já o haviam feito.

Durante o período de realização dessa pesquisa (2008-2011), o único curso para atendentes realizado pelo CIOSP foi essa capacitação dos temporários. Ao tomar conhecimento da realização do curso, solicitei as autorizações necessárias para observá-lo

---

<sup>17</sup> Foi realizado outro processo seletivo no primeiro semestre de 2011.

e gravá-lo, por acreditar ser esse um momento único de percepção de como o sargento responsável pela qualificação dos atendentes verbaliza a sua compreensão do que vem a ser o trabalho de atender e do que a instituição espera de um bom atendente. Questões pertinentes à capacitação dos atendentes serão discutidas, mais detalhadamente, no capítulo 7.

## 2.5 AS ROTINAS DOS ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO 190

Buscando oferecer ao leitor uma maior aproximação com as rotinas que organizam os atendimentos telefônicos do 190, ofereço, a seguir, um relato etnográfico de uma das minhas inúmeras incursões em campo. O que será apresentado é o resultado de minhas observações e anotações realizadas durante uma visita ao CIOSP no mês de abril de 2009. A escolha desse dia se baseia no fato de ter sido a única oportunidade em que observei, em uma mesma visita, o despacho de viaturas e os atendimentos. Naquele período, eu buscava, sempre que possível, passar as tardes, ou parte delas, observando os atendimentos e conversando com os atendentes sobre as rotinas do seu trabalho. O tempo dedicado à observação dos despachos das viaturas foi apenas o suficiente para a compreensão da dinâmica do trabalho dos despachantes.

No dia em questão, cheguei ao CIOSP por volta das 17:00 horas, com a intenção de dedicar um pouco de tempo à observação dos despachos de viaturas, antes de observar o início do turno da noite dos atendentes, meu interesse principal. Após conversar com o Sargento<sup>18</sup> Moura, com quem costumava agendar minhas visitas, fui apresentada ao Sargento Mathias. Conforme Sarg. Moura, além de sua vasta experiência profissional – mais de vinte anos de BM –, Sarg. Mathias é considerado um dos melhores despachantes do CIOSP, devido à seriedade e o comprometimento com a qual desempenha as suas funções.

Por desconhecer a minha familiaridade com os procedimentos dos despachos, Sarg. Mathias começou, espontaneamente, a me explicar as rotinas que envolvem o seu trabalho, o que fez com que me sentisse à vontade naquele espaço que eu não costumava frequentar. Contudo, o que Sarg. Mathias não previa, é que aquele final de tarde seria tumultuado por um “suposto sequestro”.

---

<sup>18</sup> É prática local endereçar-se aos colegas através do seu posto, seguido do “nome de guerra”. O nome de guerra pode ser um dos sobrenomes do policial ou o seu primeiro nome. Contudo, os soldados são geralmente endereçados apenas pelo seu nome de guerra.



Policiais militares que haviam sido designados para o atendimento de uma ocorrência fazem contato telefônico com Sarg. Mathias para informá-lo de que, ao chegarem no local designado, verificaram que se tratava de um “suposto sequestro”. Um pai gritava, desesperadamente, que seu filho (de 11 anos) havia sido sequestrado e que os sequestradores estavam exigindo uma certa quantia em dinheiro, a qual estava disposto a pagar para ter seu filho de volta. Ao ouvir o relato, Sarg. Mathias disse estar praticamente certo de que se tratava do “golpe do sequestro”. Esse golpe, caracteriza-se pelo recebimento de um telefonema, efetuado por alguém com intenção de extorquir dinheiro da vítima, informando que um parente próximo fora sequestrado. Ao ligar para o telefone celular do parente e não ser atendido, a vítima acredita na veracidade do sequestro, e concorda em pagar a quantia solicitada a título de “resgate”.

Sarg. Mathias pede que o policial faça uma série de perguntas ao pai, como, por exemplo, onde se encontra a mãe da criança e qual o número telefônico dela e do filho, pois está disposto a tentar contatá-los. Contudo, o policial diz que o pai está “histérico” e que não consegue responder nenhuma das perguntas que lhe são feitas. O policial informa, também, que o pai é “cliente do CIOSP”, ou seja, já ligou para o 190 em várias outras oportunidades no passado. Essa informação aumenta as dúvidas do Sarg. Mathias quanto à veracidade do sequestro e, a partir daquele momento, passa a suspeitar do envolvimento do pai. Sarg. Mathias pergunta ao policial se a Polícia Civil já está ciente do fato e, nesse momento, um policial civil que trabalha próximo aos despachantes, mais ao fundo da sala, grita que “a Civil já está no local”, o que me possibilita testemunhar a integração do CIOSP exercida na prática. Sarg. Mathias pede, então, que o policial continue tentando obter alguma informação do pai e o mantenha informado dos resultados.

Sarg. Mathias comenta comigo que gostaria de despachar outras viaturas para o local, mas que, naquele momento, estão todas ocupadas em outros atendimentos. Nesse meio tempo, outro policial liga da rua para informar ao Sarg. Mathias que precisará se deslocar para a “área judiciária” com o Zé da Picanha. Quando alguém é preso em flagrante, ou seja, cometendo um ato ilícito, é levado para uma Delegacia de Polícia, onde o delegado decide se vai “registrar o flagrante”, ou não. Em caso afirmativo, o indivíduo é encaminhado para a prisão. Sarg. Mathias me conta estar bastante irritado com o fato de precisar “desperdiçar o tempo” de uma guarnição com o Zé da Picanha, enquanto há outras ocorrências mais urgentes para serem atendidas. Ele me conta, então, que o Zé da Picanha é um velho conhecido dos policiais, o qual costuma entrar em supermercados de pequeno porte para roubar picanhas e trocá-las por drogas.

Logo em seguida, outro policial em atendimento liga para Sarg. Mathias para comunicar um óbito. Ele fica visivelmente consternado e diz para o policial reportar detalhadamente no Termo Circunstanciado<sup>19</sup> que o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) se negou a socorrer a vítima e que, quando a BM chegou ao local, encontrou-a já sem vida. Ao término da ligação, Sarg. Mathias explica o quanto lhe custa perder mais uma vida devido à negativa de atendimento por parte da SAMU, e diz que a BM acaba fazendo o trabalho que a SAMU não quer fazer. Diz, então, que a vítima era uma professora, a qual caíra enquanto subia as escadarias da escola onde trabalha, e batera a cabeça. Ele não sabia detalhes da conversa telefônica entre a comunicante da escola e o funcionário da SAMU, mas sabia que a prestação do serviço havia sido recusada. Desesperada, a comunicante ligou para a BM, mas o socorro policial chegou tarde demais.

Pressionada pelo passar do tempo, pois não queria perder o início do turno da noite no 190, não pude ficar na companhia do Sarg. Mathias para acompanhar o desdobramento do sequestro que estava em andamento. Foi somente no dia seguinte, através da leitura de um jornal local, que fiquei sabendo do desfecho do caso. O filho recebera um telefonema em seu celular no qual um homem o mandava deixar o celular em casa e se dirigir para a praça de alimentação de um *shopping center* próximo, e lá permanecer até segunda ordem. Caso não obedecesse, sua mãe seria morta. Apavorado, o garoto, de apenas 11 anos, fez o que lhe fora mandado. Transcorrido um longo tempo, o menino resolveu se deslocar até o local de trabalho da mãe, onde a encontrou, trabalhando normalmente e sem a menor ciência do que estava se passando com seu filho. Naquele momento, ficou claro que haviam sido vítimas de um golpe. A polícia, contudo, conseguiu impedir que o pai fizesse o depósito bancário.

Agradeço ao Sarg. Mathias por sua atenção e compartilhamento de informações, despeço-me e rumo para a sala dos atendimentos.

Sargento Carmem, Auxiliar de Supervisão de plantão, já está ciente do meu desejo de observar o início do turno da noite. Tenho duplo interesse nessa observação: primeiro, para me familiarizar com os procedimentos da troca de turno de trabalho; além disso, conhecer os atendentes, com os quais não tivera até então a oportunidade de falar.

---

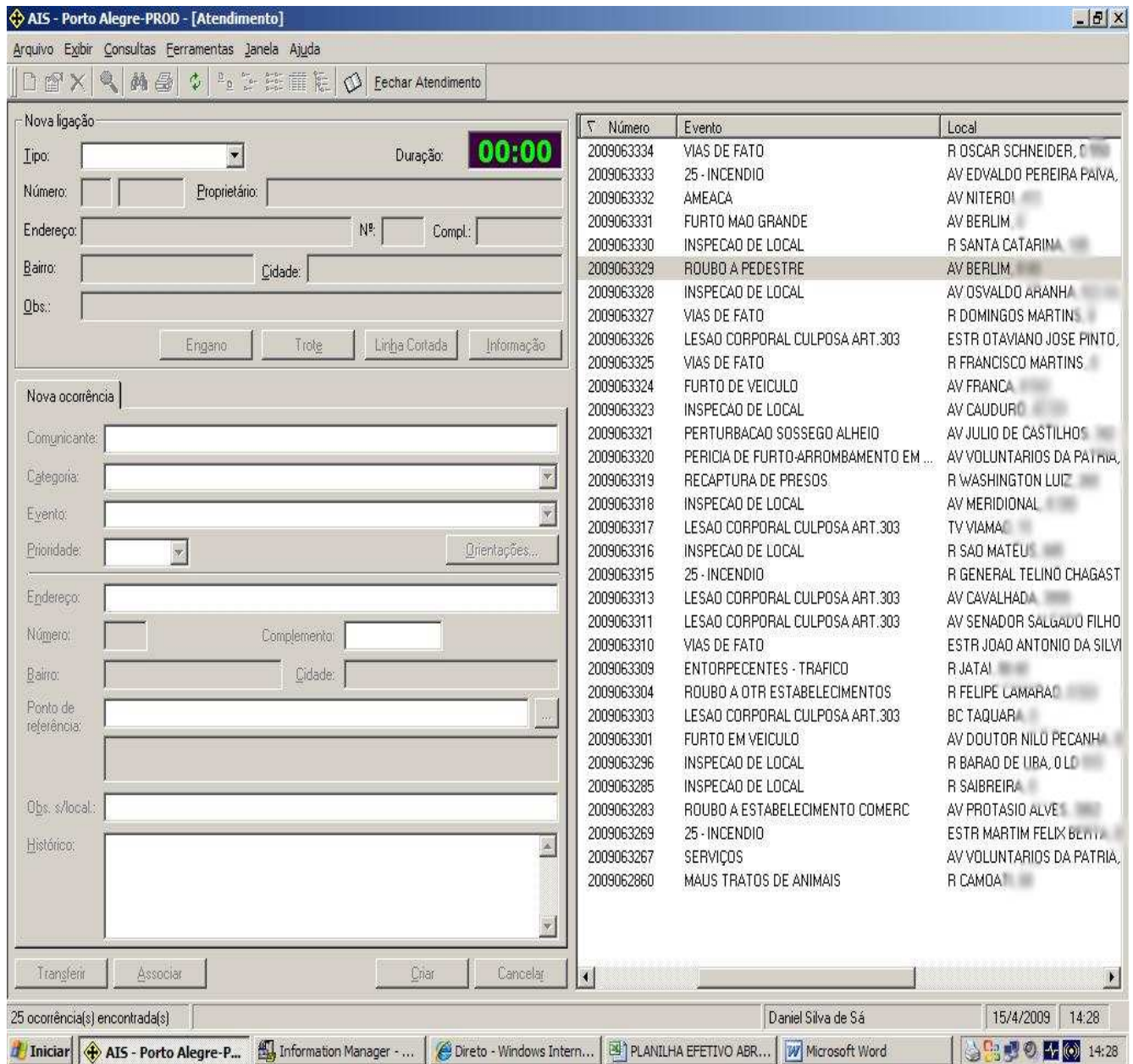
19 Termo Circunstanciado (BO-TC) - Documento operacional confeccionado pelo policial militar que da infração penal de maior ou menor potencial ofensivo primeiro tiver conhecimento, desde que não haja o flagrante delito. Excetuam-se as ocorrências em que houver o evento morte ou aquelas em que, pela natureza e gravidade do fato, haja a necessidade de comparecimento da Polícia Judiciária. Logo, abrange a totalidade das infrações penais, desde que não haja o flagrante delito. Disponível em: <http://www.termocircunstanciado.com.br/doutrina-operacional/>. Acesso em: 1 nov. 2011.

Pude observar que, no início de um expediente de trabalho, o atendente precisa se reportar ao Auxiliar de Supervisão para receber o número da cabine que lhe foi designada. O primeiro atendente a se reportar é Soldado Mariano, e Sarg. Carmem aguarda enquanto o abordo. Explico a ele que estou realizando uma pesquisa acadêmica sobre os atendimentos telefônicos, conforme eu supunha ser de seu conhecimento, e solicito permissão para observá-lo durante o trabalho. Mariano aparenta grande desconforto com o meu pedido e diz preferir não ser observado, se lhe for dada opção. Confesso ser surpreendida pela sua negativa, pois aquela era a primeira vez que recebia uma recusa. Percebo então que, apesar de ser sempre bem recepcionada, nem todos se sentiam à vontade quando observados. Enquanto explico a Mariano que compreendo a sua recusa, Soldado Júlio entra na sala.

Ao ouvir a conversa, Júlio se aproxima de mim e pergunta se desejo observá-lo, ao que respondo imediatamente que sim. Após se reportar à Sarg. Carmem, Júlio vai à cabine que lhe foi designada, retira a jaqueta, que deposita no encosto da sua cadeira, e liga o computador. Enquanto aguarda o computador estar pronto para mais um turno de trabalho, Júlio me pergunta sobre minha pesquisa e me conta que trabalha na BM há quase 20 anos e que cursou a Faculdade de Direito. No momento em que a tela de abertura surge em seu monitor, coloca os fones de ouvido e insere sua senha de acesso ao sistema. A partir do momento em que coloca sua senha na máquina, Júlio passa a ser responsável por todo o atendimento prestado através daquele terminal, durante sua jornada de trabalho.

Após a inserção da senha de Júlio, a próxima tela que aparece no monitor do computador é a Tela de Atendimento, popularmente chamada de ocorrência. Ela mostra um formulário eletrônico de solicitação de serviço, onde Júlio irá inserir as informações obtidas, via telefone, dos comunicantes. A figura 1 mostra uma ocorrência em branco, pronta para ser preenchida.

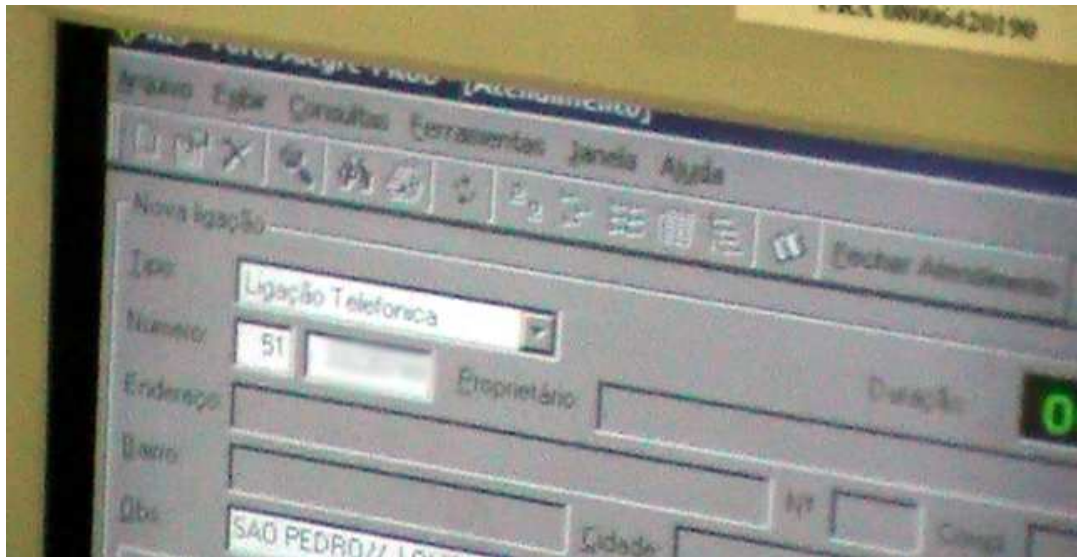
Figura 1 – Tela do atendente



Fonte: Registrada pela autora

Em seguida, Júlio percebe que está recebendo uma chamada, ao visualizar o número do telefone no canto superior esquerdo da tela, conforme pode ser visto na fotografia 6. O número que liga fica armazenado na memória do sistema, possibilitando a verificação de chamadas anteriores, efetuadas do mesmo telefone.

**Fotografia 6 – Ligação telefônica entrando no terminal do atendente**



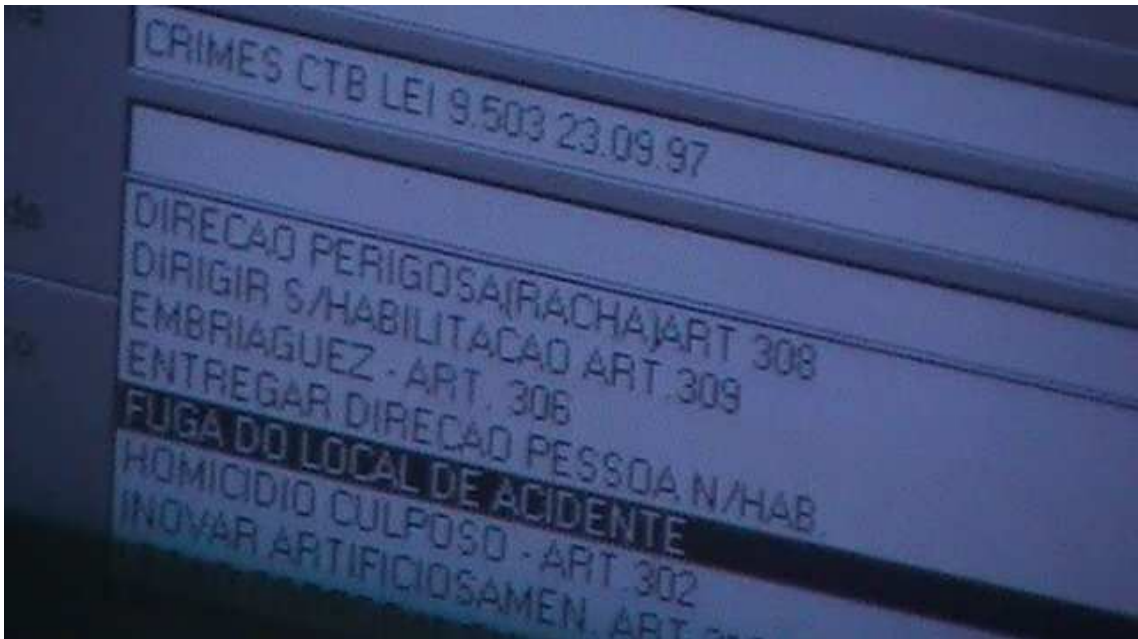
Fonte: Registrada pela autora

Ao ser informado de que um suspeito está mexendo no portão do vizinho do comunicante, Júlio dá início ao preenchimento da ocorrência. Devido ao caráter intrínseco de urgência do serviço prestado pelo 190, as ocorrências devem ser preenchidas ao mesmo tempo em que Júlio interage ao telefone. Enquanto isso, o relógio digital vai contabilizando a duração de cada chamada.

O campo da ocorrência que solicita o “tipo” de ligação é preenchido automaticamente pelo sistema com a informação “ligação telefônica”, conforme mostra a fotografia 6. Na mesma figura, também é possível observar o número telefônico mostrado automaticamente. Júlio não preenche os campos que solicitam os dados do proprietário do telefone que está chamando – durante as minhas observações no CIOSP, nunca vi nenhum atendente fazê-lo. Os campos do formulário que precisam ser preenchidos por Júlio são explicados a seguir:

- **Comunicante:** O nome do comunicante é inserido nesse campo, mas não é uma informação essencial para a geração da ocorrência. Muitas vezes, a pessoa que liga não quer se identificar. Outras vezes, o caráter de urgência da chamada e a sua brevidade priorizam o preenchimento de outros campos cruciais para a prestação do serviço, como o endereço para onde a viatura deve ser enviada e o tipo de crime ocorrido, ficando a identificação do solicitante em branco.
- **Categoria e Evento:** Existe uma pré-classificação de tipos de crimes cadastrada no sistema operacional, conforme mostra a fotografia 7.

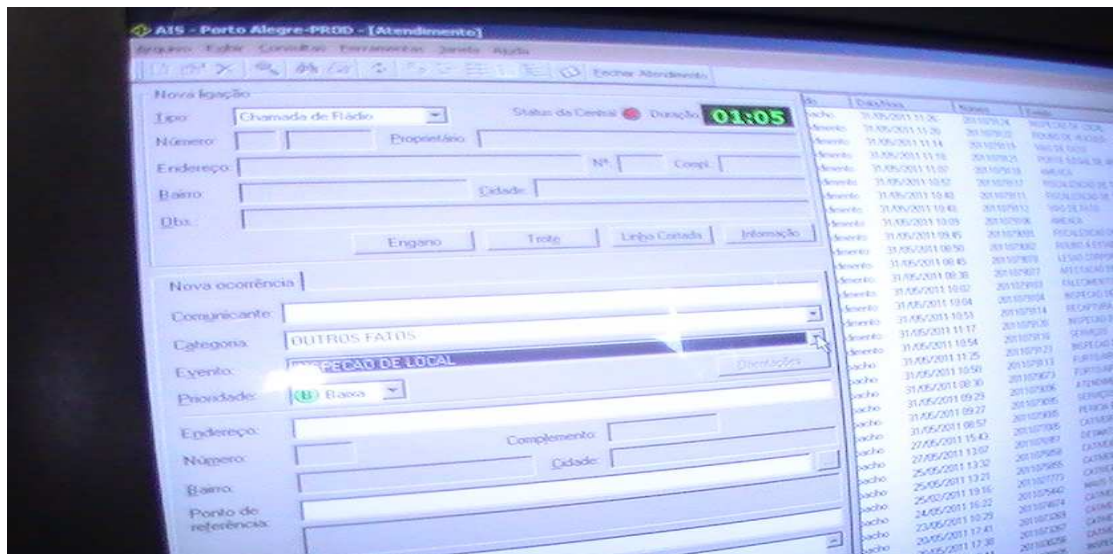
Fotografia 7 – Tipos de crimes cadastrados no sistema



Fonte: Registrada pela autora

No momento em que o atendente identifica o tipo de crime que está sendo relatado, seleciona a categoria e o evento através da barra de rolagem do computador para esses campos. No caso específico que observamos, Júlio afirma que não há um crime propriamente dito, somente uma suspeita de crime, para a qual ele seleciona, então, a categoria “inspeção de local”, conforme a fotografia 8.

Fotografia 8 – Classificação do crime por categoria e evento



Fonte: Registrada pela autora

A listagem é composta por mais de cem itens, como ameaça, furto de veículo, maus tratos de animais, vias de fato, inspeção do local, entre outros.

- **Prioridade:** Ao selecionar o tipo de crime, o campo referente à prioridade é automaticamente preenchido pelo computador. Em outras palavras, o grau de prioridade para cada crime cadastrado é designado pelo próprio sistema. Conforme mostra a fotografia acima, pode-se verificar que o crime “inspeção de local” é compreendido como de “baixa prioridade”. A prioridade alta é indicada através de um círculo vermelho, com a letra “A” maiúscula, escrita em seu interior. A prioridade média é representada por um círculo amarelo, com a letra “M”; e a prioridade baixa, com um círculo verde, com a letra “B”. Essa codificação, feita com as mesmas cores dos semáforos, ajuda na orientação visual dos despachantes, assinalando os crimes que têm maior urgência de atendimento policial. Contudo, ao ler o histórico da ocorrência, o despachante tem a prerrogativa de discordar da prioridade alocada pelo sistema e modificar, manualmente, o caráter de urgência do atendimento. Dessa forma, a decisão do despachante pode se sobrepor à classificação feita automaticamente pelo sistema.
- **Endereço:** A principal informação a ser obtida por Júlio é o endereço para onde a ajuda deve ser enviada, conforme será discutido nos capítulos 4 e 5. Se o endereço inserido não estiver correto, há risco de o atendimento não se concretizar. Além disso, se esse campo não for preenchido, o sistema não gerará a ocorrência.
- **Ponto de Referência:** Esse campo é designado para a inserção de nomes de pontos de referência, localizados próximos ao local onde ocorreram os fatos, e que podem ajudar na orientação dos policiais que farão o atendimento.
- **Observação sobre o local:** Esse campo está disponível para que sejam inseridas informações que Júlio julgue importantes sobre o local onde ocorreram os fatos.
- **Histórico:** Neste campo, Júlio fará um breve relato dos fatos informados pelo comunicante, conforme mostra a fotografia 9.

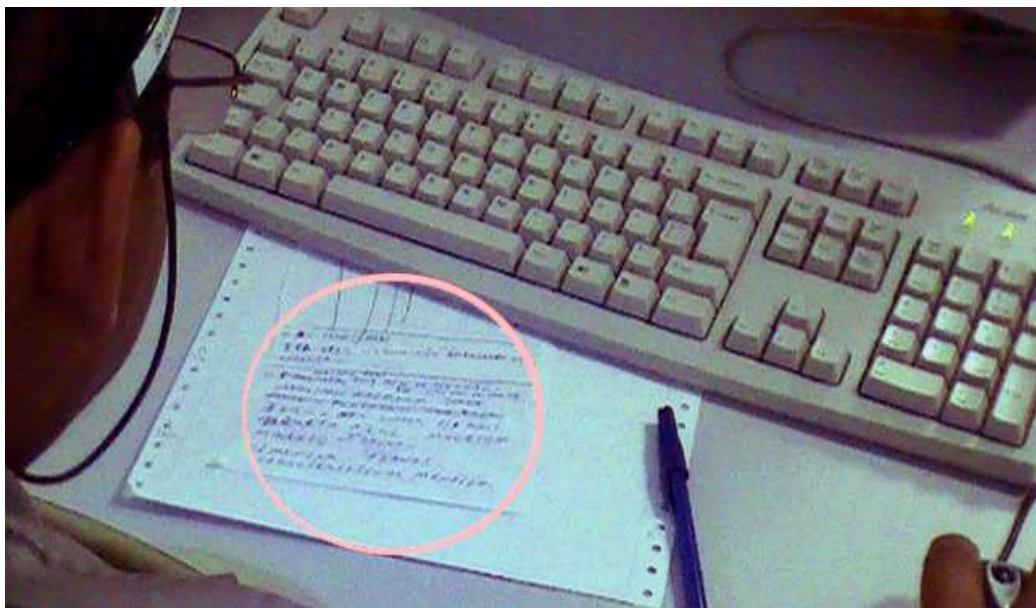
**Fotografia 9 – Histórico da ocorrência**



Fonte: Registrada pela autora

As informações inseridas no histórico são cruciais para o encaminhamento que será dado ao pedido, uma vez que a prioridade da ocorrência será dada pelo despachante a partir dos fatos aqui relatados. Os históricos das ocorrências são auditados com certa frequência por um sargento supervisor (ver 2.4), e o seu preenchimento indevido pode implicar em sanções para Júlio. Para evitar erros, alguns atendentes costumam fazer anotações em papel dos principais fatos da ocorrência, antes de redigirem o histórico, conforme pode ser observado na fotografia 10.

**Fotografia 10 – Anotações feitas pelo atendente durante o atendimento telefônico**



Fonte: Registrada pela autora

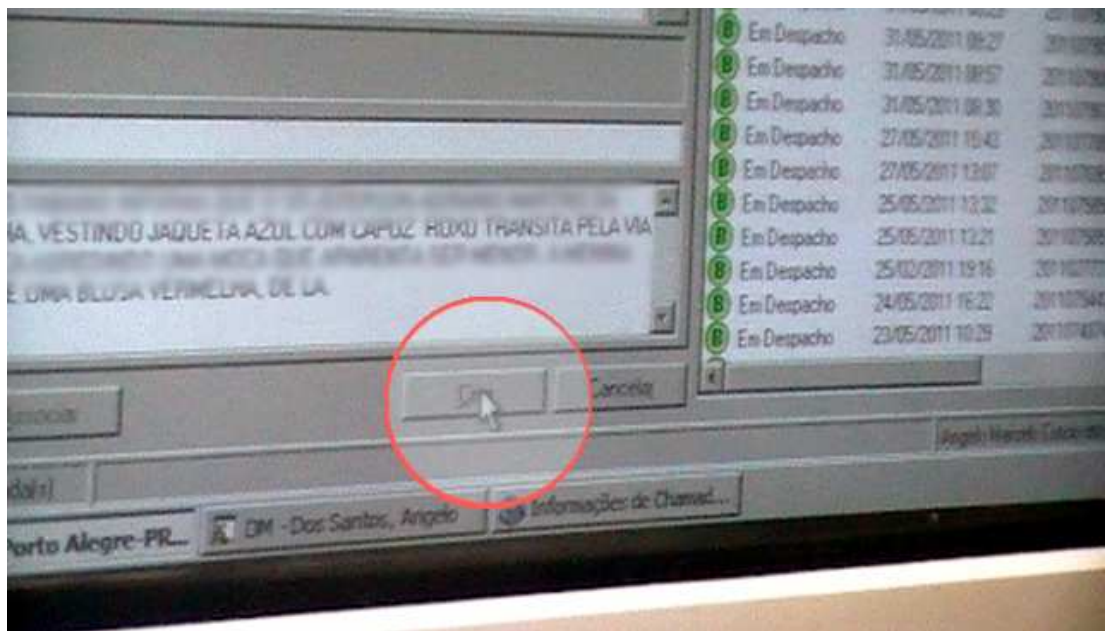


Cabe comentar que o Major Comandante do CIOSP chama de “retrabalho” a prática dos atendentes de fazerem anotações paralelas, quando poderiam inserir os dados diretamente no computador. Para o Major, o tempo perdido com a duplicação de informações significa tempo de atendimento desperdiçado.

Todas as ocorrências em andamento podem ser visualizadas por Júlio na metade direita da tela, enquanto as informações a serem coletadas a cada nova ocorrência ocupam a metade esquerda. Júlio tem acesso ao número das ocorrências em atendimento (que ainda não foram atendidas), ao tipo de evento e ao endereço para onde a viatura será despachada. O acesso a essas informações lhe permite o acréscimo de novos dados àqueles fornecidos anteriormente quando da geração da ocorrência. Em outras palavras, Júlio pode acrescentar ao seu histórico, informações adicionais, oriundas, por exemplo, de novas ligações sobre o mesmo fato, cuja ocorrência ainda se encontra em aberto.

Após preencher a ocorrência referente à ligação recebida, Júlio clica no botão “criar”, conforme a fotografia 11.

**Fotografia 11 – Botão para a criação de um protocolo de ocorrência**



Fonte: Registrada pela autora

Ao clicar em “Criar”, Júlio envia a ocorrência automaticamente para o computador do Sargento Ronaldo, o despachante encarregado da área onde ocorreu o fato reportado. Este, por sua vez, deve despachar uma guarnição da Brigada Militar ao local informado.

Ao receber a ocorrência gerada por Júlio, Sarg. Ronaldo analisará a urgência da demanda e os recursos disponíveis, antes de realizar o despacho da viatura. A ordem dos despachos

obedecerá ao caráter de urgência da solicitação e, para julgá-lo, em um primeiro momento, o Sargento se orientará para a prioridade sinalizada pelos círculos coloridos (vermelho, verde e amarelo), os quais informam se a ocorrência é de alta, média ou baixa prioridade. Sarg. Ronaldo também levará em conta o que Júlio escreveu no histórico da ocorrência, conforme mencionado anteriormente. Em caso de discordância com relação ao caráter de urgência atribuído ao evento, Sarg. Ronaldo irá modificá-lo de acordo com a sua própria avaliação.

A tela do Sarg. Ronaldo, apesar de também ser dividida em duas metades, difere da tela de Júlio, como pode ser verificado na figura 2.

Figura 2 – Tela do despachante

The screenshot displays the AIS - Porto Alegre-PROD - [Despacho] interface. The main window contains a table of occurrences with the following data:

| Estado         | Data/Hora        | Número     | Evento                    |
|----------------|------------------|------------|---------------------------|
| Em Atendimento | 16/04/2009 13:37 | 2009063892 | ENTORPECENTES - TRAFICO   |
| Em Atendimento | 16/04/2009 13:32 | 2009063891 | ATENTADO VIOLENTO AO PU   |
| Em Atendimento | 16/04/2009 13:30 | 2009063890 | SERVIÇOS                  |
| Em Atendimento | 16/04/2009 13:27 | 2009063888 | ENTORPECENTES - POSSE     |
| Em Atendimento | 16/04/2009 13:21 | 2009063886 | INSPECAD DE LOCAL         |
| Em Atendimento | 16/04/2009 13:17 | 2009063885 | FURTO DE VEICULO          |
| Em Atendimento | 16/04/2009 13:08 | 2009063882 | VIAS DE FATO              |
| Em Atendimento | 16/04/2009 12:43 | 2009063872 | VIAS DE FATO              |
| Em Atendimento | 16/04/2009 12:33 | 2009063867 | ROUBO A PEDESTRE          |
| Em Atendimento | 16/04/2009 12:21 | 2009063863 | FURTO DE VEICULO          |
| Em Atendimento | 16/04/2009 12:18 | 2009063861 | INSPECAD DE LOCAL         |
| Em Atendimento | 16/04/2009 12:03 | 2009063855 | RECUP. DE VEICULO         |
| Em Atendimento | 16/04/2009 11:55 | 2009063849 | RECUP. DE VEICULO         |
| Em Atendimento | 16/04/2009 11:08 | 2009063828 | PORTE ILEGAL DE ARMA - CF |
| Em Atendimento | 16/04/2009 10:31 | 2009063816 | LESAO CORPORAL CULPOSA    |

Below the table, there are summary statistics: 'Nenhuma aberta', '6 em despacho', and '16 em atendimento'. The 'Alertas' section lists several alerts, including 'FURTO DE VEICULO' and 'ROUBO DE VEICULO'. The 'Recursos' section shows a list of personnel with their codes and states. The right-hand side contains a form for 'Nenhuma ocorrência selecionada' with various input fields and a 'Fechar Despacho' button. The bottom status bar indicates '22 ocorrência(s) encontrada(s)', the user 'Maverick Alves Pastoriza', and the date '16/4/2009 13:39'.

Fonte: Registrada pela autora

Na metade esquerda da tela, Sarg. Ronaldo tem acesso às ocorrências que ainda não foram atendidas, ao seu *status* de prioridade, à data e à hora em que foram geradas, ao número de cada uma delas e ao tipo de crime reportado. Abaixo dessas informações, há um campo destinado às informações referentes aos alertas que foram emitidos (por exemplo, em situações de furtos, roubos de veículos ou sequestros).

No espaço inferior do lado esquerdo da tela, Sarg. Ronaldo mantém as informações pertinentes aos policiais militares que estão em atendimento, disponíveis para serem despachados ou fora de serviço. Todos os policiais que estão na rua devem manter Sarg. Ronaldo permanentemente informado de sua localização – isso por vários motivos; dentre eles, para que possam receber reforço policial, em caso de necessidade.

Quando chegar o momento de despachar uma viatura para atender a ocorrência gerada por Júlio, Sarg. Ronaldo fará contato com o policial da rua. Esse contato será feito através do rádio ou do telefone, e as informações relativas à ocorrência serão repassadas.

Os policiais designados que atenderem a ocorrência gerada por Júlio farão contato com Sarg. Ronaldo no momento em que chegarem ao local, informando a sua chegada. Se necessitarem ir para outros locais, como para um hospital ou delegacia de polícia, os policiais manterão Sarg. Ronaldo informado sobre o seu deslocamento.

Terminado o atendimento da ocorrência gerada por Júlio, os policiais passarão para Sarg. Ronaldo, via telefone ou rádio, os detalhes do atendimento da ocorrência e o seu desfecho. Os policiais também informarão o número do Boletim Administrativo (BA)<sup>20</sup> e do Termo Circunstanciado (BO-TC) ou da Comunicação de Ocorrência Policial (BO-COP)<sup>21</sup> emitido por eles. De posse dessas informações, Sarg. Ronaldo preencherá o campo relativo ao histórico da ocorrência, localizado na metade direita da sua tela.

Antes de encerrar o contato com os policiais, Sarg. Ronaldo deverá informar-lhes o “número da pasta” do atendimento, para que possam inseri-lo no BA ou no BO emitido. O

---

<sup>20</sup> Boletim Administrativo (BA) (anexo de controle) – Documento operacional formal, lavrado pelos executores da atividade de linha, que visa registrar as ações e providências preventivas, repressivas e de interferência da Polícia Ostensiva e dos Bombeiros da Brigada Militar. Toda e qualquer participação da Polícia Militar ou de guarnição de serviço da Brigada Militar, decorrente da execução de serviço, atendimento d chamado, comparecimento ou intervenção deverá ser lavrado o anexo de controle. O número do BA é fornecido para o despachante via rádio ou telefone, para que a ocorrência possa ser encerrada. Serve como documento comprobatório d que a ajuda foi enviada, independentemente de ter sido efetivada ou não. Disponível em <http://www.termocircunstanciado.com.br/doutrina-operacional/>. Acesso em: 1 nov. 2011.

<sup>21</sup> Comunicação de Ocorrência Policial (BO-COP) – Documento operacional confeccionado pelo policial militar que da infração penal de maior ou menor potencial ofensivo primeiro tiver conhecimento, desde que não haja o flagrante delito. Executam-se as ocorrências em que houver o evento morte ou aquelas em que, pela natureza e gravidade do fato, haja a necessidade de comparecimento da Polícia Judiciária. Logo, abrange a totalidade das infrações penais, desde que não haja o flagrante delito. Disponível em <http://www.termocircunstanciado.com.br/doutrina-operacional/>. Acesso em: 1 nov. 2011.

número da pasta foi gerado no momento em que Júlio criou uma nova ocorrência, conforme pode ser visualizado na figura 2 acima, entre a data e a hora em que a ocorrência foi gerada e o campo do tipo de evento.

Após finalizar esses trâmites, Sarg. Ronaldo enviará a ocorrência para a tela do Supervisor dos Despachantes, posição ocupada, naquele dia, pela Tenente Silveira, no fundo da sala de despacho, conforme a fotografia 12.

**Fotografia 12 – Supervisora dos despachantes**



Fonte: Registrada pela autora

Cabe à Tenente Silveira a tarefa de encerrar a ocorrência gerada por Júlio. Antes de fazê-lo, fará uma averiguação de todas as informações que compõem a ocorrência. Na ausência de algum dado relevante, retornará a ocorrência para Sarg. Ronaldo, para que a complete. Se receber uma avaliação positiva, a ocorrência será fechada e uma cópia será guardada. Neste momento se encerrará o ciclo completo de um dos vários atendimentos telefônicos realizados por Júlio naquele dia.

Alguns atendentes relatam que, em alguns casos, pesquisam o desfecho daquelas ocorrências geradas por eles, as quais, por algum motivo, causaram-lhes um abalo emocional maior do que de rotina. Quando o desfecho do caso é positivo, dizem sentir prazer em “ter podido ajudar alguém”. Porém, quando o resultado não é o esperado, precisam lidar com o sentimento de “frustração”.

Transcorridos aproximadamente 90 minutos, agradeço a Júlio por sua colaboração e me despeço, levando comigo novas observações, experiências e anotações de campo, que colaboraram na construção das discussões que serão apresentadas nos próximos capítulos.

Encerro, assim, minha tentativa de situar o leitor no universo do 190. O objetivo aqui foi prover subsídios que auxiliem na compreensão do que será discutido ao longo desse trabalho, uma vez que o que foi apresentado é parte constitutiva do contexto aqui estudado.

No próximo capítulo, descreverei como se deu a coleta de dados e apresentarei o referencial teórico metodológico que orientou minhas reflexões ao longo desse estudo.

### 3 COLETA DE DADOS E REFERENCIAL TEÓRICO METODOLÓGICO

Apresentarei, a seguir, como ocorreram os processos de inserção etnográfica no contexto pesquisado, assim como da coleta dos dados que serviram de insumo para as reflexões que nortearam esse trabalho. Logo após, abordarei o referencial teórico-metodológico que embasou as análises.

#### 3.1 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Para a realização deste estudo, analisei duzentas chamadas telefônicas efetuadas pela comunidade para o 190, no mês de julho de 2008. O critério de seleção dos áudios baseou-se na escolha daqueles períodos do dia em que um maior número de ligações é recebido. Selecionei, então, os trinta minutos mais movimentados dos turnos da manhã, da tarde e da noite. Como a BM dispõe de um sistema automático de gravação de todas as ligações recebidas através do 190, não precisei gravá-las. Os áudios me foram fornecidos por um dos sargentos supervisores, com a autorização do major responsável. O CIOSP mantém todas as gravações, por um período de 90 dias, para fins de auditoria das ligações, caso seja necessário.

As transcrições das interações foram feitas por duas então bolsistas de iniciação científica, do Curso de Letras da Universidade do Vale do Rio dos Sinos, e uma da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, e revisadas por mim. As interações foram transcritas de acordo com o sistema de transcrição elaborado por Gail Jefferson (ATKINSON; HERITAGE, 1984, p.ix-xvi; PSATHAS, 1995)<sup>22</sup>.

Como a realização das gravações independe do consentimento dos comunicantes que acessam o 190, não houve a necessidade de solicitar a sua autorização para a utilização das gravações em áudio. Contudo, preocupei-me em manter o sigilo de suas identidades, através do uso de pseudônimos e da alteração de informações que possam identificá-los/localizá-los, como seus endereços e números telefônicos. Os atendentes, por sua vez, formalizaram a sua autorização com a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), que consta no Apêndice B, e que lhes foi explicado na íntegra.

Várias visitas foram realizadas ao CIOSP, durante o período de abril de 2008 a agosto de 2011. Em um primeiro momento, a permissão para a realização da pesquisa foi concedida e os termos de coleta de dados foram negociados. A Carta de Anuência, que pode ser

---

<sup>22</sup> Ver Apêndice A.

encontrada no Apêndice C, foi assinada pelo major responsável pelas operações do 190, à época da coleta dos dados.

Durante o período de desenvolvimento desse estudo (quase quatro anos), o CIOSP teve quatro comandantes. Apesar de cada nova mudança implicar em um período de renegociação do espaço e dos laços que já haviam sido feitos anteriormente, os termos primeiramente negociados foram sempre prontamente mantidos pelos novos comandantes, ao mesmo tempo em que novas propostas foram surgindo.

Uma parte das idas a campo era ocupada com conversas com os supervisores, a fim de obter uma maior compreensão da estrutura e das rotinas que organizam as atividades do 190. Nesses momentos, tive a oportunidade de me familiarizar com o local, dispensando tempo de observação nas salas onde são feitos os atendimentos telefônicos e os despachos de viaturas, e acessando a documentação de interesse para esse estudo, como o organograma do departamento, as regras para os atendimentos telefônicos e cópias impressas das telas utilizadas pelos atendentes e pelos despachantes.

A outra parte das visitas foi dedicada à observação direta dos atendimentos, quando eu me sentava junto a um(a) atendente, por vez, e o(a) observava realizar o seu trabalho, intercalando momentos de conversa sobre as ligações recebidas, as rotinas dos atendimentos e o estudo em questão. Tive, também, a oportunidade de gravar, em vídeo, o treinamento dos atendentes temporários.

A utilização de gravações em áudio, assim como das transcrições das interações, permitiram a escuta exaustiva dos dados, e possibilitaram uma análise microanalítica das ações coconstruídas pelos participantes das várias interações, com vistas à compreensão da ecologia local (ERICKSON, 1992). Mesmo ciente de que nenhuma análise escapa à interpretação do pesquisador, busco me abster de asserções apriorísticas, generalizações e determinismos.

Apresentarei, a seguir, alguns princípios básicos que orientam o referencial teórico utilizado nesse estudo.

### 3.2 PRINCÍPIOS BÁSICOS DA ETNOMETODOLOGIA E DA ANÁLISE DA CONVERSA ETNOMETODOLÓGICA (ACE)

A Etnometodologia é uma corrente da Sociologia que surgiu da década de 1960 como uma ruptura com os preceitos da Sociologia tradicional. Seus fundamentos encontram-se sistematizados na obra *Studies in Ethnometodology* (1967), de Harold Garfinkel. Os conceitos

de Garfinkel foram difundidos por Harvey Sacks e Emanuel Schegloff, entre outros, os quais formaram uma “rede”, que se dedicou ao estudo de suas publicações e à difusão de suas idéias, em algumas universidades na Califórnia (COULON, 1995).

A linha teórica que fundamenta a metodologia desta tese, a Etnometodologia, difere da Sociologia tradicional em vários aspectos. Dentre eles, podemos destacar a abordagem qualitativa realizada pelas pesquisas etnometodológicas, que olham para situações específicas, buscando não somente descrevê-las, mas, acima de tudo, compreender a orientação dos participantes para a coconstrução de suas diferentes organizações. Desta forma, os atores têm participação ativa na definição da situação em que se encontram, organizando de forma conjunta, em suas vidas cotidianas, as instituições em que vivem.

Por sua vez, na visão dos etnometodólogos, as pesquisas sociológicas tradicionais, de cunho quantitativo, fazem suposições *a priori* sobre os sujeitos e as sociedades estudadas, como se esses estivessem organizados e engessados por um complexo estável de normas que regulam o sistema no qual estão inseridos, regulando, também, suas práticas diárias (COULON, 1995).

Ao contrário disto, a Etnometodologia acredita que a realidade social é constantemente criada pelos atores, e é fruto do sentido que estes atribuem aos objetos, às situações e aos símbolos que os cercam. A compreensão a respeito de como os indivíduos se organizam em sociedades e como desenvolvem suas práticas diárias deve basear-se em estudos empíricos de ordem etnográfica, que buscam explicar o processo em que o mundo real é constituído, através do uso da linguagem. Partimos, então, do pressuposto de que, por meio da análise das interações sociais corriqueiras do dia a dia, compreendemos como a vida em sociedade é coconstruída e mantida.

A Etnometodologia preocupa-se com o modo como os interagentes constroem significados das situações diárias que constituem a vida em sociedade. Alguns estudos de Harold Garfinkel (1967), baseados em experimentos que provocavam ações que rompiam com as expectativas dos interagentes<sup>23</sup>, levaram o pesquisador a concluir que há métodos de senso comum que são compartilhados pelos membros de uma sociedade. Esses métodos informam a produção de ações e o seu reconhecimento, assim como os seus significados (GARFINKEL, 1967). Para Garfinkel, os membros<sup>24</sup> produzem ações de forma metódica para que sejam reconhecidas; nesse sentido, reconhecem as ações dos outros pelo caráter

---

<sup>23</sup> *Breaching experiments.*

<sup>24</sup> A noção de membro, proposta por Garfinkel (1967), pressupõe o compartilhamento de um conjunto de práticas comuns às situações ou eventos.



metódico com o qual são produzidas (HERITAGE, 2008). A Etnometodologia se ocupa, dessa forma, do “[...] estudo dos métodos que as pessoas usam para a produção de ordens sociais reconhecíveis”<sup>25</sup> (RAWLS, 2003, p.123). Sob uma perspectiva etnometodológica, a inteligibilidade mútua é atingida através da produção e exibição, por parte dos membros, de práticas que possam ser reconhecidas, por eles, como “[...] observáveis-rationais-e-reportáveis-para todos os efeitos práticos, i.e. *accountable*”<sup>26</sup>, das atividades que estão sendo desenvolvidas (GARFINKEL, 1967, vii).

Quando interagimos, não nos damos conta de que estamos, ao mesmo tempo, construindo o sentido, a ordem e a racionalidade daquilo que estamos fazendo. Não temos consciência do caráter reflexivo de nossas ações. Aceitamos e vivemos, tacitamente, uma estrutura social sobre a qual não comentamos; porém, de forma racional, demonstramos, uns aos outros, nosso conhecimento sobre o seu funcionamento. Desta forma, o mundo se reproduz continuamente.

Apesar de não refletirmos sobre as atividades da vida cotidiana, sabemos que estas atividades são inteligíveis, podendo ser descritas e avaliadas em função da sua racionalidade. Conforme mencionado anteriormente, para a Etnometodologia, dizer que estas atividades são descritíveis, analisáveis e passíveis de serem relatadas, significa dizer que o mundo é *accountable*<sup>27</sup>. A *accountability*<sup>28</sup> de nossas ações é o foco principal de análise das pesquisas etnometodológicas.

Duas linhas de pesquisa distintas, fundamentadas na Etnometodologia, se configuraram a partir dos anos de 1970. De um lado, os sociólogos continuaram privilegiando seus objetos tradicionais de estudos em instituições, como as administrações, a educação, a justiça, a ciência entre outras. Por outro lado, a Análise da Conversa Etnometodológica (ACE) buscou identificar as reconstruções contextuais que dão sentido e continuidade as nossas conversas do dia a dia (COULON, 1995).

Os fundadores da ACE foram Harvey Sacks e Emanuel Schegloff, já citados anteriormente como alguns dos principais estudiosos dos fundamentos da Etnometodologia (HUTCHBY; WOUFFITT, 1998). Sacks e Schegloff também foram fortemente influenciados pelas ideias de Goffman (1959), o qual desenvolveu uma teoria, na Sociologia, embasada na

---

<sup>25</sup> Tradução livre do original: “[*Ethnomethodology, then, is the*] study of the methods people use for producing recognizable social orders”.

<sup>26</sup> Tradução livre do original: “[...]visibly-rational-and-reportable-for-all-practical-purposes, i.e. *accountable*,[...]”

<sup>27</sup> Descritível.

<sup>28</sup> Descrição.

noção da construção que o indivíduo faz do *self*<sup>29</sup> quando engajado em suas atividades de rotina. O centro de sua teoria é o fato de que o indivíduo constrói o seu “eu social” e o representa, nas atividades do dia a dia, de maneira a influenciar, explicitamente ou de forma tácita, a forma como o “outro” se orienta a ele (HUTCHBY; WOUFFITT, 1998). Goffman objetivava, principalmente, descrever a ritualidade observável nas ações da vida diária.

Sacks, contudo, discordava da metodologia utilizada por Goffman (1959), pois acreditava que ele partia de pressupostos teóricos e buscava no mundo dados que os ilustrassem. Em outras palavras, a pesquisa realizada por Goffman seria guiada por suas teorias. Sacks acreditava que, primeiramente, era preciso olhar para os dados coletados e verificar o que neles havia para ser relatado; ou seja, a pesquisa deveria ser guiada primordialmente pela análise dos dados (HUTCHBY; WOUFFITT, 1998).

Os primeiros dados analisados por Sacks foram coletados quando ele participou de um programa no Centro de Estudos Científicos sobre Suicídio, em Los Angeles, em 1963. Sacks analisou uma coletânea de ligações telefônicas efetuadas para o Centro de Prevenção ao Suicídio gravadas em áudio. As interações foram transcritas com o objetivo de captar não apenas as palavras proferidas, mas o máximo possível de detalhes que compunham os enunciados, como entonação, pausas, risos, choros, suspiros, etc. O sistema de transcrição foi elaborado por Gail Jefferson (1984), que assessorava Sacks na época, e é internacionalmente utilizado até os dias de hoje por pesquisadores da área.

A atenção de Sacks foi primeiramente voltada para as categorias de pertencimento dos participantes das interações e para a sequencialidade das falas. O fato de que a posição sequencial de um enunciado está diretamente ligada à ação que este enunciado busca empreender foi uma das questões investigadas por Sacks e que impulsionou muitos dos estudos dentro da ACE (HAVE, 1999). Infelizmente, Sacks morreu em um trágico acidente em 1975 e o maior legado que temos de suas pesquisas é uma publicação organizada por seus colaboradores (Schegloff e Jefferson), datada de 1992, que contém as palestras que Sacks proferiu nas universidades sobre os seus achados.

A ACE mudou a ideia de que a conversa era algo caótico e indescritível. Através da análise das interações, descobriu-se que as conversas são ordenadas e objetivam o desempenho de ações. Para Psathas (1995), “a análise da conversa estuda a ordem/organização/ordenação da ação social, em particular daquelas ações sociais que estão

---

<sup>29</sup> Da representação de si próprio.

localizadas nas interações diárias, nas práticas discursivas, no falar/contar/fazer dos membros da sociedade (p.41)”<sup>30</sup>.

Podemos, então, nos referir à ACE como o estudo da fala-em-interação social, objeto de análise, por si só, e não apenas como um recurso para se tentar compreender outras questões de ordem social. A ACE busca descobrir, descrever e analisar as estruturas, a maquinaria conversacional, a organização das práticas e os procedimentos formais que organizam a ordem das conversas (HAVE, 1999). Para isso, a ACE procura identificar padrões em nossas conversas para os quais os participantes se orientam, a cada nova interação. Se as interações não seguissem padrões identificáveis, as conversas seriam totalmente ininteligíveis. Assim, a cada nova interação, reinterpretemos cenas anteriormente vividas.

A busca pelos padrões que estruturam nossas conversas e ajudam a construir os fatos da vida social é feita através dos estudos de fala-em-interação social. A coleta de dados naturalísticos das interações que organizam os eventos da vida diária é feita através de gravações em áudio e/ou vídeo, o que permite exaustividade no tratamento dos dados, uma vez que o pesquisador pode sempre voltar a eles para análise. O material obtido através das gravações é analisado, juntamente com outros recursos, como notas de campo, entrevistas e documentação relativa ao evento. O fato de o pesquisador ter a oportunidade de rever o material gravado com os participantes e obter suas percepções do que fora coconstruído naquela interação diminui as chances de os achados serem reduzidos a análises psicológicas e/ou sociológicas.

Os estudos de fala-em-interação social realizados, sob a perspectiva da ACE, visam identificar o entendimento que os participantes demonstram, uns para os outros, do que foi dito e feito, através de um olhar para a sequencialidade de seus turnos de fala. (SCHEGLOFF, 2007b; GARCEZ, 2008). A importância para uma análise sequencial das ações construídas pelos participantes se deve ao fato de que cada turno proferido por um participante realiza uma ação orientada para a ação que foi produzida no turno anterior, por outro participante e, ao mesmo tempo, projeta e limita a ação que será realizada no turno subsequente.

A organização da tomada de turno é gerenciada localmente, pelos interagentes, nas conversas cotidianas, e a sua alocação foi descrita por Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), através da análise de dados naturalísticos. Já outros sistemas de organização da fala-em-

---

<sup>30</sup> *Conversation analysis studies the order/organization/orderliness of social action, particularly those social actions that are located in everyday interaction, in discursive practices, in the sayings/tellings/doings of members of society.*

interação apresentam transformações que derivam da conversa cotidiana, como, por exemplo, os sistemas que organizam os eventos de fala-em-interação em contextos institucionais, como no caso deste estudo.

Diferentemente, também, do que ocorre em interações cotidianas, as interações institucionais orientam-se para o cumprimento de um mandato institucional, o que implica na produção de uma série de práticas diferenciadas. Qualquer contribuição que não vá ao encontro do mandato institucional pode ser vista como inapropriada para aquele contexto.

A análise das interações telefônicas que compõem nosso corpus de pesquisa aponta para uma forte orientação dos participantes para a utilização de categorias de pertença na formulação do local para onde deve ser enviada a viatura, assim como na produção de justificativas para as suas solicitações. Apresentarei, então, alguns conceitos básicos que orientam os estudos sob a perspectiva das Categorias de Pertença.

### 3.3 CATEGORIAS DE PERTENÇA<sup>31</sup>

Harvey Sacks iniciou seus estudos sobre Análise de Categorias de Pertença (ACP) no início da década de 1960, visando ampliar sua compreensão sobre o uso da linguagem como ação social. Mais especificamente, o autor buscou compreender como os participantes de uma interação se utilizam de categorias sociais específicas como elementos organizadores das atividades em curso (SACKS, 1992; SILVERMANN, 1998; SCHEGLOFF, 2007a).

Ao olhar para a organização das primeiras conversas entre pessoas estranhas umas às outras, Sacks observou que a grande maioria inicia com perguntas do tipo: “O que você faz?” ou “De onde você é?”. O caráter aparentemente abstrato dessas perguntas revela-se fortemente consequente para a interação que se desdobra, uma vez que as respostas obtidas acionarão uma série de inferências sobre os participantes e servirão de contexto para suas ações.

Sacks propõe que os membros se organizam em diferentes coleções, sendo cada uma delas composta por uma gama de categorias. Por exemplo, a coleção família, é composta pelas categorias: mãe, pai, filha(o), irmã(o), tia(o) entre outras; assim como a coleção profissão inclui: professor(a), médico(a), arquiteto(a) e assim por diante. Algumas dessas coleções, chamadas de *Pn-adequate*, podem categorizar qualquer membro de qualquer população, como idade e sexo. Contudo, a grande maioria das coleções somente pode ser

---

<sup>31</sup> Sell e Ostermann (2009) propõem as seguintes traduções: “Categoria de Pertença” para *Membership Categorization*; “Análise de Categoria de Pertença” para *Membership Categorization Analysis*; e, “Dispositivo de Categoria de Pertença” para *Membership Categorization Device*.

aplicada àquelas pessoas que delas fazem parte. Ao formular perguntas como as do parágrafo anterior, o participante busca classificar o interlocutor dentro das diferentes categorias das várias coleções disponíveis, sendo que cada categoria carrega no seu interior uma carga de inferências que organizam o senso social comum.

As inferências acarretadas pelas categorias é o que Sacks denominou de dispositivo “MIR”, uma abreviatura para *Membership Inference-rich Representative* (Representante Rico em Inferências de Pertença a uma Categoria). Ou seja, ao ser classificado em uma dada categoria, o representante carrega consigo todos os atributos (direitos e obrigações) ligados àquela categoria, os quais são culturalmente e socialmente construídos. Retornando às perguntas iniciais, conhecer a profissão e a origem dos interlocutores dá aos participantes a impressão de saber muito uns dos outros e serve como orientação para a introdução de futuros tópicos de conversa.

Pode-se dizer, então, que a categoria de pertença funciona como um depósito de conhecimento do senso comum, o qual é acessado toda vez que uma referência a essa categoria é formulada (SCHEGLOFF, 2007a). Ser representante de uma categoria significa estar sujeito às inferências associadas a ela. Porém, se as ações de um membro de uma categoria são contrárias às inferências atribuídas àquela categoria, as inferências não são revisadas. Ao contrário disso, aquele membro passa a ser visto como uma exceção ou um representante “deficiente” daquela categoria, devido à forte proteção do senso comum que opera permanentemente (SACKS, 1992).

### 3.3.1 O Dispositivo de Categorias de Pertença (DCP)

Um dos artigos clássicos de Sacks (1992) para a discussão do Categorias de Pertença, *The Baby Cried*, teve sua origem na análise de uma história de autoria de uma criança, que inicia com a frase: “*The baby cried; the mommy picked it up.*” (O bebê chorou; a mamãe o pegou no colo.) (SHEGLOFF, 2007a). Sacks se questiona por quê, ao ouvir essa frase, ele infere que a mamãe que pegou o bebê no colo é a mamãe daquele bebê, e não uma outra mamãe qualquer e que o motivo que levou a mamãe a pegá-lo é o fato de que ele estava chorando, e diz sentir-se confiante de que essa inferência é compartilhada pelos nativos ao ouvirem a mesma frase (SACKS, 1992, p. 236). Com o objetivo de responder aos seus próprios questionamentos, Sacks se empenhou na tarefa de construir um aparato que desse conta de explicar como “...algo que é feito é reconhecido como aquilo que é” (p. 236).

O autor baseou o entendimento da história acima no fato de que as categorias “bebê” e “mamãe” pertencem a uma coleção denominada “família”, na qual outras categorias são incluídas, conforme discutido anteriormente, e sugere que as histórias para crianças bem jovens podem apresentar apenas essa coleção. Assim, as crianças tendem a aplicar essa categoria no seu dia-a-dia de forma generalizada, chamando, muitas vezes, os adultos do sexo masculino de “tios” e os do sexo feminino de “tias”. Para as crianças, assim como para os adultos, há pelo menos duas categorias disponíveis para cada coleção, como: homem/mulher, branco/negro, entre outras.

Sacks denominou as coleções de categorias e as regras que regem as suas aplicações de “Dispositivos de Categoria de Pertença”, conforme pode ser visto a seguir:

A primeira regra referida por Sacks é a da “economia”, a qual diz que “...uma única categoria de qualquer dispositivo de categoria de pertença pode ser referencialmente adequada” (p. 246)<sup>32</sup>. Assim, uma referência como “professora” ou “mulher” pode ser suficiente, não necessitando de qualquer outro complemento como “idade”, por exemplo, o que não impede que mais de um termo seja usado.

A segunda regra de aplicação, chamada de “regra de consistência”, sugere que, no momento em que uma categoria pertencente a uma coleção é usada para categorizar um membro de uma população, outras categorias da mesma coleção podem ser usadas para fazer referência a outros membros da mesma população. O autor chama a atenção, no entanto, para o possível surgimento de ambiguidades, já que uma categoria pode pertencer a mais de uma coleção. A categoria “bebê” pode pertencer à coleção “família”, conforme mencionado anteriormente, mas também pode pertencer à coleção “estágios de vida”, como “adolescente” e “idoso”.

Dentre as várias questões das quais o aparato de categoria de pertença dá conta, está também uma forma de lidar com esse tipo de ambiguidade, descrita através do “corolário da regra de consistência”, que consiste em compreender que duas ou mais categorias pertencem à mesma coleção no momento em que são usadas para categorizar dois ou mais membros da mesma população. A aplicação desse corolário nos permite ouvir que a “mamãe” da história anterior é a mamãe daquele “bebê” que chorou, uma vez que as duas categorias pertencem à coleção “família” e são vistas como pertencentes ao mesmo “time”. A característica central de times é o que o autor chama de “organização duplicativa”<sup>33</sup> em que as coleções são tratadas como uma unidade que contém os membros da população. Dessa forma, não se conta o

<sup>32</sup> ...a single category from any membership categorization device can be referentially adequate.

<sup>33</sup> Duplicative organization.

número de mães, pais ou filhos, mas o número de famílias como uma unidade. A regra que ajuda a lidar com essa organização é a regra da “máxima do ouvinte para a organização duplicativa”, que tem a propriedade de atribuir co-incumbência às categorias pertencentes ao mesmo time. Logo, a mamãe da nossa história não é a mamãe de qualquer bebê, mas do bebê da história.

Mãe e bebê, assim como esposo/esposa, tio(a)/sobrinho(a), colega/colega, são exemplos de pares relacionais padronizados<sup>34</sup> (PRP) constituídos de direitos e obrigações mútuos: um espera receber ajuda do outro. Sacks denominou essa coleção de “R”. A “coleção R” apresenta uma relevância pragmática onde a ausência da segunda parte do par se faz notar, como por exemplo, um bebê sem a sua mãe.

No que se refere à prestação de ajuda profissional, Sacks se refere a uma coleção de categorias portadoras de *expertise* que, quando relacionadas a determinados problemas, dão origem a uma “coleção K”, onde “K” significa *knowledge*, em Português: conhecimento. Aos membros pertencentes às categorias de uma coleção “K” são atribuídas responsabilidades inerentes ao par relacional “profissional/cliente”.

De forma geral, o aparato baseia-se nas identidades dos atores sociais. Após as identidades situadamente tornadas relevantes serem identificadas, os participantes passam a atribuir atividades relacionadas a essas identidades. O princípio opera, também, no sentido contrário. Ao identificarmos as atividades desempenhadas por alguém, atribuímos ao agente a(s) categoria(s) atrelada(s) àquelas atividades. Assim, atribuímos a atividade “chorar” à categoria “bebê” e a atividade “pegar no colo” à categoria “mamãe”, o que não impede que a mamãe chore, mas certamente não concebemos a possibilidade de um bebê dar colo a sua mamãe. Sacks atribuiu à relação atividade/categoria o nome de *Category Bound Activities* (CBA), (atividades atreladas à categoria).

A operacionalidade da CBA também auxilia a solucionar problemas de ambiguidade, uma vez que outras características do contexto localizado ajudam na seleção da categoria apropriada. Sacks faz referência à atividade “confessar”, possível de ser atribuída tanto a católicos quanto a criminosos. Porém, o conhecimento compartilhado de que a confissão de um criminoso não se parece nem um pouco com a de um católico afasta qualquer dúvida de qual ação está sendo referida ou executada.

Sacks afirma haver a presença de hierarquias operando dentro das coleções, alocando as categorias em diferentes posições com relação umas às outras. Algumas posições gozam de

---

<sup>34</sup> *Standardized Relational Pairs.*

um status mais elevado e atribuem prestígio aos seus membros; outras, nem tanto, ou ainda, operam no sentido inverso. A possibilidade de flutuar entre as diferentes posições pode gerar orgulho ou reclamações, como, por exemplo, quando é dito a um adolescente que seu comportamento se parece com o de um “adulto” (orgulho) ou de um “bebê” (reclamação).

De acordo com Sacks, os membros usam normas, que ele chama de “máximas”, para entender o ordenamento das atividades observadas. Uma delas é fazer uma seleção do termo que melhor relaciona a atividade à categoria. Assim, considerando que na história infantil discutida até então o bebê seja um menino, contá-la como: “o bebê chorou”, ao invés de “o menino chorou”, se explica pelo fato de que a atividade “chorar” está mais atrelada à categoria “bebê” do que “menino”, provendo, assim, uma melhor identificação do agente que está realizando a ação.

A outra máxima se refere a relacionar duas atividades contíguas executadas por membros pertencentes a categorias cujas atividades estão atreladas, de forma a compreender que a segunda ação está em conformidade com a primeira. Um exemplo dessa máxima é compreender a ação da mãe da história de pegar o bebê no colo pelo fato de ele ter chorado. Sacks afirma que a compreensão dessa máxima provém as bases para a compreensão do ordenamento social, uma vez que: a) explica a ocorrência de uma atividade com base em outra; e b) explica a ordem sequencial de duas atividades (p. 260)

### 3.3.1.1 Aplicação do Dispositivo de Categorias de Pertença (DCP)

No que se refere aos estudos de DCP, Sacks reforça que o aparato desenvolvido por ele “pertence aos membros” e não se presta para análises que buscam uma compreensão melhor do que a dos próprios membros para as suas ações (SILVERMAN, 1998). As análises embasadas em DCP devem descrever o uso que os membros fazem do aparato como um recurso para a construção e a manutenção da ordem social. Um desses usos, por exemplo, está a serviço do controle social. No momento em que um evento acontece e a autoria é atribuída a alguém, basta substituir o nome da pessoa por uma categoria da qual aquela pessoa é uma representante para adicionar novas informações àquela categoria,

Para Sacks, é importante compreender como os membros se orientam para uma seleção de categorias, dentro de uma gama de possibilidades, para realizarem as descrições das ações cotidianas, assim como as implicações que essas escolhas acarretam. Uma dessas consequências são as inferências que os interlocutores podem fazer sobre a pessoa que realizou tal descrição, ao questionarem quem seria capaz de dizer tal coisa. Outra



consequência é a forma como certas identidades são (re)construídas para que possam ser associadas às atividades descritas e afastar qualquer possibilidade de retaliação moral. Esse processo pode ser facilmente observado na contação de histórias delicadas, através do uso do aparato para construir uma versão preferida da realidade, projetada para aquele(s) recipiente(s) em particular.

Sacks afirma que as descrições são feitas com foco no “ajuste ao interlocutor”, seja ele um ouvinte ou um leitor e discute essa questão com base em seus estudos das interações em um grupo de terapia para adolescentes. Nesses encontros os membros fazem escolhas lexicais que os identificam como pertencentes à mesma comunidade e que certamente se diferenciariam daquelas feitas por adultos para descrever o mesmo fato.

Contudo, compreender o uso que os membros fazem do aparato requer um olhar detalhado para as ações dos participantes, as quais são realizadas, principalmente, através do uso da linguagem natural. Essa compreensão é viabilizada através da micro-análise da sequencialidade das interações, conforme veremos a seguir.

Após ter apresentado como se deu a coleta de dados e qual o referencial teórico que embasou essa pesquisa, apresentarei, no próximo capítulo, a organização macroestrutural das interações, assim como algumas rotinas que organizam os atendimentos do 190.

#### 4 AS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS PARA O 190

A polícia fica sabendo dos problemas dos cidadãos porque consegue detectá-los ou porque alguém os reporta<sup>35</sup>. Nos dois casos, o acesso a essas informações é restringido, no primeiro caso, pelos limites da organização do sistema policial; no segundo, pela privacidade dos indivíduos. Nenhum sistema policial dispõe de recursos suficientes para estar em todos os lugares ao mesmo tempo, dependendo, assim, da necessidade e da vontade de cada um, no sentido de acionar a ajuda policial.

Ciente de que, em grande parte, a sua atuação decorre do contato prévio dos cidadãos, a BM criou mecanismos de funcionamento fortemente voltados para atender essa demanda. Atualmente, a BM é majoritariamente acionada pela comunidade, através de um sistema telefônico desenvolvido para receber os chamados e despachar a ajuda, por meio do número 190. Esse sistema recebe chamados oriundos de telefones tanto públicos como privados, de forma gratuita. O número 190 é publicamente divulgado como um serviço de emergência em listas telefônicas, em panfletos informativos sobre o escopo de atuação da BM e em outros materiais de divulgação de serviços públicos, prestados pelo Estado (Anexo B). Ao atenderem ao telefone, muitos atendentes também identificam o número como sendo de um serviço de urgências, o que aponta para um forte interesse do poder público (BM e Secretaria de Segurança Pública) para que o 190 seja acionado somente em situações emergenciais.

Esse capítulo visa a compreender de que forma, através do uso da linguagem natural, os indivíduos solicitam a prestação do serviço de emergência do 190, e como os atendentes telefônicos formulam a oferta ou a recusa da prestação desse serviço. Considerando que esse contexto é construído através do uso da linguagem, um olhar analítico para as interações telefônicas busca descortinar o esforço colaborativo dos participantes para construir uma sequência de ações que constituem o 190 – ou seja, o resultado dessas interações.

Antes de analisarmos os dados coletados para este estudo, discutiremos como os avanços tecnológicos influenciaram as práticas discursivas dos atendimentos de serviços de emergência – realizados anteriormente face a face; atualmente, via telefone, – e de que forma as pesquisas realizadas no âmbito da fala-em-interação social contribuíram para nossas reflexões.

---

<sup>35</sup> Conforme análise de Shearing (1984). Esse artigo, pioneiro na área, relata a pesquisa desenvolvida pelo autor, entre 1970-1971, no Centro de Comunicações da Polícia Metropolitana de Toronto.

#### 4.1 ALGUMAS PRÁTICAS DISCURSIVAS RECORRENTES EM ATENDIMENTOS DE *CALL CENTERS*

Conforme mencionado anteriormente (capítulo 1), no momento em que a BM passou a atender as ligações de emergência através de um telecentro de atendimento integrado, capaz de receber múltiplas chamadas simultaneamente e redistribuí-las para várias posições de atendimento, o modo de prestação dos atendimentos sofreu profundas modificações. O formato rotineiramente empregado na prestação dos atendimentos do 190 aproximou-se do formato encontrado nas interações telefônicas de serviços de *call centers*.

As práticas discursivas que organizam os atendimentos em *call centers* apresentam características peculiares. Algumas dessas práticas foram descritas por Barbosa (2004), Oliveira e Barbosa (2002) e Oliveira e Pereira (2005), e se revelam na orientação dos atendentes para o *script* de atendimento, o uso do *software* operacional e o sistema de gravação digital. A orientação dos atendentes para essas questões resulta na produção de sequências inseridas, que influenciam na organização das interações, conforme discutido a seguir.

De forma geral, as interações telefônicas entre operadores e clientes de *call centers* são altamente rotinizadas, como resultado da orientação dos operadores para a produção de uma fala que reproduz o *script* de atendimento que é prescrito nos manuais de treinamento das empresas (BARBOSA, 2004)<sup>36</sup>. Conforme mencionado anteriormente, esse *script* reproduz a representação mental do que seria, na visão da instituição, uma interação ideal entre atendente e cliente. O apego ao *script* acaba por proporcionar aos atendentes certo controle sobre a agenda do encontro, por meio da seleção dos tópicos que devem ser abordados, e da ordem e ritmo com que as informações devem ser introduzidas ao longo da interação.

Além do *script* de atendimento prescrito pelas empresas, o *software* operacional utilizado pelo atendente durante o atendimento telefônico também contribui para que as interações sejam fortemente reguladas. Para a efetivação da prestação do serviço, muitas das tarefas do atendimento em si (como a verificação de informações, a inserção de dados e o registro), são realizadas por meio de um *software* que faz uso de uma base de dados. As informações que são acessadas, e que podem ser visualizadas na tela do computador, são geralmente topicalizadas pelos participantes e se tornam contribuições para a interação em curso, na medida em que contribuem para a produção de um sentido compartilhado, ativo e colaborativo (OLIVEIRA; PEREIRA, 2005).

---

<sup>36</sup> Ver também Ostermann e Souza (2011).

Como consequência da atribuição de lidar com as demandas dos clientes e com as do *software* simultaneamente, as práticas que envolvem o manuseio do computador são, muitas vezes, refletidas na fala do operador, que pode, entre outras ações, interromper a interação para lidar com o banco de dados, ou verbalizar as atividades que estão sendo operacionalizadas no computador. Dessa forma, pode-se dizer que o atendimento em *call centers* se caracteriza por associar atividades de fala, através das trocas entre cliente e operador, e atividades de leitura e escrita, que se concretizam com a consulta a bancos de dados e com a digitação de informações. Oliveira e Barbosa (2002, p.157-161)<sup>37</sup> afirmam que, durante essa alternância de atividades, ocorrem o “encaixe” e o “desencaixe” de dois tipos de interação: uma entre seres humanos (através do telefone) e outra entre um ser humano (atendente) e uma máquina (computador).

As atividades de processamento e produção de escrita são acompanhadas ora por barulho de digitação, ora por pedidos de espera por parte do operador, os quais suspendem momentaneamente a interação por diferentes intervalos de tempo. Para Oliveira e Pereira (2005), nas vezes em que as informações fornecidas pelo cliente diferem daquelas que constam da base de dados, prevalece a legitimidade do registro informatizado. Assim, é concedido ao computador o poder de perícia de validar as informações que estão sendo negociadas. O atendente passa, então, a ter o papel de animador e vocalizador das informações que se encontram armazenadas na base de dados.

A prática de gravação das interações telefônicas entre clientes e operadores das centrais de atendimento, justificada externamente como um mecanismo de segurança ao cliente, serve, internamente, como instrumento de ordem investigativa das práticas organizacionais, materializadas através da fala do operador. Para Oliveira e Pereira (2005), a consciência de que a interação possa ser reprisada para uma audiência oculta com foco avaliativo, tende a restringir as contribuições do atendente ao *script* de atendimento, e promover o automonitoramento de sua fala.

A orientação do atendente para as práticas descritas acima resulta na produção de sequências inseridas nos atendimentos em *call centers*. Segundo Oliveira e Barbosa (2002), essas inserções ocasionam quebras recorrentes na relação de relevância condicional entre as sequências e os turnos que as precedem.

Quando essas sequências se organizam em pares, formando uma unidade do tipo pergunta-resposta, convite-aceite/recusa, elas são chamadas de pares adjacentes

---

<sup>37</sup> Ver também Oliveira e Pereira (2005, p.123).

(SCHEGLOFF, 2007b; LODER; SALIMEN; MÜLLER, 2008). Ao se organizarem em torno de uma primeira parte do par (por exemplo, uma pergunta) e de uma segunda (a resposta), essas elocuições adquirem um caráter de relevância condicional entre si, na medida em que, proferida a primeira parte do par, a falta da segunda pode ser vista e a elocução destacada como “ausente”. Essa ausência tem consequências interacionais. Contudo, às vezes, ocorre a inserção de uma ou mais sequências de pares adjacentes, chamadas de sequências inseridas, que visam obter informações para que a segunda parte do par possa ser proferida (SCHEGLOFF, 2007b).

Oliveira e Barbosa (2002) observam que, nos atendimentos em *call centers*, essas sequências inseridas têm a função de incluir na interação a “voz virtual do sistema”, que solicita e verifica informações condicionadoras do atendimento. A orientação do atendente para as informações que constam no *software* do atendimento leva a uma quebra da relação de relevância condicional entre a primeira parte da sequência inserida e o turno que a antecede. As autoras apontam para as seguintes características encontradas nessas sequências inseridas:

- (1) são pré-planejadas e, portanto, motivadas por fatores que não podem ser associados às contribuições imediatas dos participantes da interação;
- (2) constituem-se exclusivamente de perguntas e respostas pré-fixadas;
- (3) sua introdução é prerrogativa de um único participante, o atendente;
- (4) ocorrem em momentos específicos da interação, compondo procedimentos relevantes segundo a agenda do atendimento;
- (5) exibem uma aparente ruptura com o tópico em andamento;
- (6) não são facilmente interpretadas em sua função por todos os participantes-clientes (OLIVEIRA; BARBOSA, 2002, p. 159).

A formulação das perguntas que constituem a sequência inserida é orientada pelo *script* de atendimento. O reconhecimento das informações fornecidas pelo solicitante é feito pelo banco de dados, cuja participação na interação é animada pela voz do atendente. Conforme mencionado anteriormente, Oliveira e Barbosa (2002) afirmam que, dessa forma, o atendente desempenha um duplo papel de falante: como animador e como autor (GOFFMAN, 1979).

As práticas discursivas descritas acima nos permitem identificar um novo padrão interacional, fortemente influenciado pela participação de um *software*, o qual se faz presente na interação através da fala do atendente, e que dele depende inteiramente para a realização das suas atividades profissionais diárias. Observamos, também, que a inserção do computador reorganiza as trocas de fala entre atendente e cliente, e insere a modalidade escrita no trabalho de atender. Assim, a burocracia que subjaz ao evento “atendimento telefônico em *call*

*centers*” se revela através da reorganização dessas práticas, orientadas para a prescrição de um *script* de atendimento que desconsidera a dinamicidade e as contingências de cada novo evento interacional. É o conhecimento dessas novas práticas que regula a inserção dos indivíduos na sociedade contemporânea, e os instrumentaliza para uma participação social ativa.

Vejam, a seguir, como essas práticas se organizam nos atendimentos telefônicos em serviços de emergência.

#### 4.2 ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS EM SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA PELA PERSPECTIVA DA FALA-EM-INTERAÇÃO SOCIAL

Várias pesquisas já foram realizadas na busca de um melhor entendimento do trabalho realizado pela polícia, as quais olharam para a sua organização sob diferentes perspectivas, como estratégias, dilemas, papéis sociais, mandato institucional e moralidade (REISS, 1971; MANNING, 1988, 1997, 2003; ANTUNES; SCOTT, 1981; SHEARING, 1984). Esses estudos foram conduzidos através de métodos de entrevista, de análise de dados estatísticos e de observações de campo, obtidas enquanto os pesquisadores acompanhavam os policiais no decorrer de suas atividades.

Considerando que, de forma geral, o primeiro contato que o cidadão tem com a polícia para solicitar ajuda é realizado através das centrais telefônicas dos serviços de emergência, alguns estudos buscaram descrever e compreender, pela análise de interações telefônicas entre atendentes e usuários do serviço, em contextos específicos, como esse evento se constitui pelo uso da linguagem. Cabe ressaltar que, até o momento, não se tem notícia de estudos, nessa área, feitos no Brasil. As pesquisas que buscaram desenvolver conhecimento sobre serviços de emergência, através da perspectiva da fala-em-interação social – algumas delas apresentadas a seguir – foram realizadas em outros países, como Estados Unidos, Inglaterra, Itália e Canadá.

A organização estrutural das ligações para os serviços de emergência, nos Estados Unidos, foi detalhadamente descrita por Zimmerman (1984; 1992). Independentemente da natureza do problema reportado nas ligações, o autor identificou uma estrutura interacional recorrente, que se assemelha àquela encontrada nas interações telefônicas de solicitação de prestação de serviço em geral. Sem desconsiderar que cada evento é o produto do trabalho colaborativo dos participantes ao coconstruírem a ligação, e que está sujeito às peculiaridades de cada interação, como um momento único de interlocução, os estudos apontaram que, de

forma geral, essas interações se organizam em torno de uma estrutura recorrente, composta por cinco atividades-chave: (1) abertura/identificação: os participantes alinham suas identidades como “representante” e “cliente” da instituição; (2) reclamação/solicitação: o cliente informa o motivo da ligação, ou o representante da instituição o solicita; (3) sequência interrogativa: os participantes negociam as informações necessárias sobre o fato que está sendo relatado para que a solicitação possa ser avaliada; (4) solução/resposta: o representante da instituição efetua a promessa ou a recusa da solução/resposta para a reclamação/solicitação do cliente; e (5) fechamento: os participantes negociam o final da interação.<sup>38</sup>

Complementando os estudos de Zimmerman (1984; 1992), J. Whalen, Zimmerman e M. Whalen (1987) compararam a organização das sequências de pré-abertura e abertura de interações telefônicas em contextos não institucionais, como a dos serviços de emergência de duas cidades estadunidenses. Eles argumentam que o alinhamento das identidades dos participantes, que ocorre durante essas sequências em ligações de emergência, projeta o caráter daquela interação como um pedido de ajuda. Para os autores, a forma especializada através da qual o componente de identificação se apresenta e o tipo de abertura que se segue, fornecem motivos e recursos suficientes para que o atendente interprete aquela ligação como um pedido explícito de ajuda. Isso se evidencia, tanto através do primeiro turno proferido pelo comunicante, como através de um possível silêncio, por alguma restrição à fala, decorrente da situação na qual ele se encontra.

Os estudos apontam para duas características marcantes que diferenciam esses dois contextos. A primeira delas diz respeito à forma especializada através da qual a resposta ao toque do telefone (*summons*) se caracteriza mais como uma identificação do que como um reconhecimento (como ocorre nos contextos não institucionais). A segunda diz respeito à redução da sequência de abertura, decorrente da ausência da sequência de cumprimentos (*howareyous*).

A redução antecipa a introdução do tópico (motivo da ligação) para o segundo turno, o qual normalmente se constitui no primeiro turno proferido pelo comunicante (salvo nos casos em que ocorrem problemas de identificação ou alinhamento). Solicitações específicas, do tipo: “Eu preciso de paramédicos”, são geralmente seguidas de perguntas de localização: “Onde?”, antes de ser informada a natureza do problema, ou seguidas de reparo: “Qual o problema?” (J. WHALEN; ZIMMERMAN; M. WHALEN 1987, p 176 ).

---

<sup>38</sup> A organização estrutural das ligações para os serviços de emergência será discutida detalhadamente na seção 4.3.

É a natureza do problema que definirá a solicitação como um pedido de ajuda para um serviço de emergência. Nos dados analisados por J. Whalen, Zimmerman e M. Whalen (1987), o caráter de “emergência” ou de “problema” formulado pelos comunicantes no segundo turno se constitui através de pelo menos três formatos diferentes: uma descrição, um pedido direto de ajuda e, até mesmo, pela ausência de fala (por exemplo, em casos em que é possível escutar apenas ruídos ao fundo, gritos, toques de alarmes, entre outros).

A orientação dos participantes para a especialização e a redução das sequências de pré-abertura e abertura das interações telefônicas para o serviço de emergência demonstra, para J. Whalen, Zimmerman e M. Whalen (1987) que, ao reconfigurarem essas sequências, os interlocutores evidenciam, um para o outro, a relevância das identidades que emergem na interação e a institucionalidade daquele evento específico.

Wakin e Zimmerman (1999) verificaram um caráter ainda maior de especialização e redução das sequências de pré-abertura e de abertura em ligações para o serviço de emergência e para o serviço de auxílio à lista telefônica de diferentes cidades (três cada), também em comparação com o modelo canônico de interação telefônica em contextos casuais. Em um dos serviços de emergência estudados, o primeiro turno é ocupado não só pela identificação do local, mas também pela abertura da sequência interrogativa: “911, qual a sua emergência?” (*911 what's your emergency?*). Nas interações de auxílio à lista, os autores verificaram ocorrências em que não havia nenhuma identificação do local chamado, sendo já o primeiro turno ocupado com o início da sequência interrogativa: “Qual a cidade, por favor?” (*What city, please?*), muitas vezes proferido por uma gravação.

A vulnerabilidade das descrições efetuadas pelos comunicantes ao reportarem o fato que os levou a acionar o serviço de emergência, quanto à veracidade das informações, foi investigado por Whalen e Zimmerman (1990). Partindo da premissa de que essas descrições trazem à tona questões de categorização, envolvimento e acesso ao ocorrido, os autores argumentam que os próprios solicitantes se orientam para informarem o seu *status* epistemológico com relação ao que está sendo reportado (o que foi visto ou ouvido, categorização do fato, e a relação do informante com os fatos). A ausência de informações dessa natureza leva os atendedores a suspeitarem da credibilidade do relato, fazendo com que se engajem em um trabalho interacional de verificação das informações, antes de acordarem em atender à solicitação de ajuda.

A noção de histeria para os atendedores de um serviço de emergência, e a forma como esses profissionais lidam com esse tipo de situação, foram investigadas por Whalen e Zimmerman (1998). Considerando que a histeria se revela não somente através do estado



emocional, como também através da organização da fala, os autores verificaram que, para os atendentes, o comunicante é considerado histérico, não quando demonstra um comportamento alterado ou levanta a voz, e sim, quando não consegue cooperar com a tarefa de produzir as informações necessárias para que a ajuda possa ser enviada.

J. Whalen, Zimmerman e M. Whalen (1988) analisaram uma chamada para o 911, em Dallas (EUA), na qual um homem solicita uma ambulância para sua madrasta, que estava com dificuldades para respirar. A orientação do comunicante para a urgência de seu pedido em oposição à orientação dos atendentes para a formulação de uma série de perguntas, as quais precisavam ser respondidas para que a legitimidade da solicitação fosse avaliada, gerou uma disputa entre os participantes. O tempo gasto ao telefone resultou na demora na prestação do serviço e, conseqüentemente, na morte da pessoa enferma, na demissão da atendente e no recebimento de uma multa, pela instituição, de US\$300.000,00.

Os autores argumentam que as prestações de serviço podem ser divididas em dois grupos. No Tipo I, o foco principal é a “vontade do cliente” em ter seu pedido atendido, e as perguntas relevantes são “onde” e “quando” deseja o serviço. O Tipo de serviço II requer uma triagem prévia, de acordo com as demandas da instituição, para que a legitimidade do pedido seja avaliada. Para os autores, enquanto o comunicante de Dallas se orientou para uma solicitação de prestação de serviço do Tipo I, a atendente se orientou para uma prestação do Tipo II. As diferentes expectativas dos participantes trazidas para a interação analisada teriam causado a disputa.

Tracy (1997) concorda com a análise feita por J. Whalen, Zimmerman e M. Whalen (1988); no entanto, destaca a necessidade de uma descrição mais detalhada das diferenças entre os dois tipos de serviços propostos, e argumenta que essa distinção não foi valorizada pelos autores. Tracy (1997) propõe, então, que a denominação Tipo I e Tipo II seja abandonada, e renomeia esses serviços como serviço ao consumidor (*customer service*) e serviço à população (*public service*), respectivamente. A prestação de serviço ao consumidor é aquela na qual o pagamento é realizado diretamente pelo cliente. Já o serviço à população não é cobrado do cliente de forma direta, e sim, indiretamente, através de impostos. A autora argumenta que há diferentes expectativas geradas pelos dois tipos de serviço, no que diz respeito à quantidade e ao tipo de informações que o cliente precisa prover para obtê-lo; à área geográfica coberta; ao tempo de espera; e à obrigação do atendente de prestar essa informação.

No que se refere à quantidade e ao tipo de informações a serem providas, de acordo com Tracy (1997), o serviço de emergência de Dallas espera que a pessoa que liga forneça o

maior número de informações possível, não apenas para viabilizar o envio dos policiais, mas também para que esses policiais possam estar devidamente preparados para as contingências daquele caso. No que diz respeito às práticas internas, a autora afirma que os atendentes alegam serem repreendidos por colegas ou superiores envolvidos nos outros estágios do processo de despacho, caso não obtenham as informações adequadas. Por estarem cientes de que o conceito de “informações adequadas” é relativo e varia entre os colegas, os atendentes preferem obter informações a mais, de forma a não serem penalizados. Para quem liga, no entanto, e que se encontra, muitas vezes, em uma situação vulnerável, a quantidade de informações solicitada pode parecer excessiva.

A área de atuação abrangida pelos prestadores de um serviço ao consumidor é passível de negociação entre as partes, e pode cobrir uma extensão maior do que a localidade onde a instituição se encontra. Por outro lado, os prestadores de um serviço à população atuam dentro de um limite preestabelecido, que deve ser observado sob pena de o serviço não ser prestado (TRACY, 1997). No caso dos serviços de emergências, por exemplo, os lados opostos da mesma avenida podem pertencer a diferentes jurisdições, e essa organização vai determinar quem tem autoridade para prestar socorro. Os usuários do serviço, contudo, não estão interessados na burocracia que organiza as práticas, e sim em receber ajuda com diligência.

Tracy (1997) afirma que o tempo considerado razoável para a prestação de um serviço de emergência depende do conceito de emergência. Esse conceito, por sua vez, depende do que é considerado rotineiro. O que para o cidadão comum é um caso de emergência (ter seu carro roubado), para a polícia não passa de rotina. Assim sendo, a polícia utiliza critérios, muitas vezes em desacordo com aqueles dos cidadãos, para decidir a gravidade dos fatos e, por consequência, a ordem do atendimento. Dessa forma, pedir uma estimativa do tempo de espera é característico de solicitações de serviços ao consumidor (solicitação de telentrega), mas pode ser problemático em serviços de emergência, tendo em vista que situações mais emergenciais, que requeiram brevidade no atendimento, podem surgir no íterim de tempo entre a solicitação e a prestação. Para Tracy (1997), são as diferentes expectativas geradas pela orientação do cidadão para um serviço ao consumidor, e do atendente, para um serviço à população, que se revelam através de disputas interacionais que podem resultar na perda de uma vida humana.

Baseando-se nos conceitos de face e de ataque à face (GOFFMAN, 1967), Tracy e Tracy (1998) analisaram duas interações telefônicas entre comunicantes e atendentes do 911, descritas como tensas, devido ao trabalho no qual os participantes se engajam – o de ataque à

face, um do outro<sup>39</sup>. As estratégias empregadas pelos atendentes dizem respeito à maneira como as colocações são feitas (e.g. volume de voz utilizado); à utilização de atos de fala impróprios para a ocasião; à demonstração de negatividade; e ao questionamento quanto à legitimidade dos comunicantes, decorrente das escolhas da segunda parte dos pares-adjacentes empregada pelos atendentes. Os comunicantes, por sua vez, atacam os atendentes como indivíduos e como representantes da instituição, envolvendo-se em discussões, ofendendo-os com palavrões e sugerindo incompetência no trabalho.

Tracy e Tracy (1998) sugerem que os atendentes trazem para as interações uma percepção de “prestação de socorro”, baseada nas crenças e limitações da instituição, segundo o treinamento que lhes foi dado, e que essas crenças frequentemente divergem daquelas dos solicitantes. Além disso, as autoras também consideram as condições de trabalho (muitas vezes impróprias) oferecidas aos atendentes, como um fator que influencia fortemente a ocorrência de falhas do atendimento. Algumas dessas condições são: políticas institucionais incoerentes, falta de reconhecimento pelo serviço prestado e, principalmente, falta (ou inadequação) de treinamento. A oferta de um treinamento que instrumentalize os atendentes em suas atividades, ajudando na prevenção e no reconhecimento de estratégias de “ataque à face” é sugerida como alternativa para um melhor gerenciamento dos conflitos que emergem das interações.

A utilização de gravações de imagens em vídeo aumentou as possibilidades de análise em pesquisas de fala-em-interação. Após longa inserção etnográfica trabalhando como atendente em uma central de emergência nos Estados Unidos, Whalen (1995) investiga de que formas a orientação dos atendentes para a operacionalização do sistema responsável pelo despacho de viaturas (CAD) interfere na organização das práticas que constituem os atendimentos telefônicos. Seu estudo demonstrou que esse sistema tem crucial importância para a orientação dos participantes, pois as solicitações só são institucionalmente legitimadas com o preenchimento do formulário eletrônico de atendimento.

Whalen (1995) discute o senso comum de que os documentos, tanto impressos, quanto eletrônicos, utilizados pelas organizações burocratizadas, têm a função de registrar as práticas das organizações e são concebidos para funcionar de forma indiferente, externa e neutra, com relação à atividade de preenchê-los; ou seja, independentemente de quem os preenche e das circunstâncias que envolvem o seu preenchimento. Sob essa perspectiva, a atividade de preenchimento do formulário eletrônico de atendimento acarretaria na total padronização e

---

<sup>39</sup> Baseado em Goffman (1967, p. 227), as autoras definem “ataque à face” como um ato comunicativo, que é percebido pelos membros de uma comunidade social como propositalmente ofensivos.

rotinização dos atendimentos, uma vez que serve de recurso para o qual os participantes se orientam ao longo da interação. A tarefa do atendente se resumiria a atender ao telefone e a preencher os campos daquele documento.

No entanto, ao analisar os atendimentos telefônicos de emergência e o formulário a ser preenchido pelo atendente, Whalen (1995, p.6) questiona a indiferença do formulário de atendimento:

[O] formulário de atendimento é claramente mais do que “um simples formulário” para o registro de dados; porque serve como um tipo de “esquema metodológico” para realizar o trabalho do atendimento – especificando que informações devem ser obtidas do comunicante, que decisões devem ser tomadas, o que deve ser feito e o que é opcional, como as informações devem ser processadas, ordenadas e colocadas no papel – não pode funcionar puramente como algo neutro, um instrumento padronizado cujos detalhes organizacionais e estruturais são em sua maior parte materialmente externos às condições e demandas, confrontando os atendentes e os problemas que eles devem resolver nessas condições durante cada ligação em particular.<sup>40</sup>

Ao entender a materialidade do formulário de atendimento como um elemento constitutivo do evento “atendimento” no contexto estudado, Whalen (1995) busca analisar, através do uso de áudio e de imagens de um atendimento telefônico, a ação coordenada entre a movimentação do atendente através dos diferentes campos a serem preenchidos na tela do computador e a organização sequencial daquela interação. O autor afirma que, apesar de a concepção do CAD ter sido fortemente voltada para a produção de um atendimento padronizado, cada nova interação se constitui em um novo contexto de produção de ações.

As pesquisas anteriores sobre atendimentos telefônicos de emergência, sob a perspectiva da fala-em-interação social, nos permitiram sistematizar muitas práticas também encontradas nos dados analisados em nossos estudos e que serão discutidas a seguir.

---

<sup>40</sup> Tradução nossa, grifos do autor: [...] *the call-taking face sheet is clearly more than “just a form” for recording information; because it serves as a kind of “methodological scheme” for doing the work of call-taking – specifying just what information is to be obtained from the caller; what decisions are to be made, what must be done and what is optional, how information is to be processed, ordered and sorted – it cannot function purely as a neutral device, a standardized instrument whose organizational and structural details are for the most part materially external to the conditions and demands confronting call-takers and the problems they must resolve under those conditions during any particular call.*

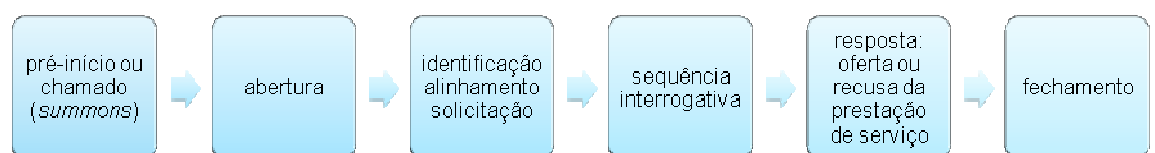
### 4.3 A ORGANIZAÇÃO ESTRUTURAL DAS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS PARA O 190

É importante lembrarmos que faz parte do trabalho do profissional de uma instituição (o atendente do 190, neste estudo) participar recorrentemente dos mesmos tipos de interação ao longo do dia. Essa pessoa precisa se ater às contingências da interação que se desdobra, ao mesmo tempo em que dá conta de uma série de atividades, cuja execução se faz necessária para que a prestação do serviço se concretize. Para lidar com essa simultaneidade de tarefas, esse profissional tende a desenvolver uma rotina que lhe permita desempenhar suas funções em tempo hábil e que guie o cliente ao longo da interação. Em contrapartida, para o cliente, aquele pode ser o seu primeiro contato com a instituição, e a sua falta de familiaridade com as práticas que organizam a prestação do serviço pode ser revelada nas diferentes fases do evento (DREW; HERITAGE, 1992).

Cada instituição organiza seus eventos em diferentes fases, com vistas ao cumprimento do seu mandato institucional (DREW; HERITAGE, 1992; OSTERMANN, 2000). O conjunto dessas fases possibilita a identificação de uma organização macroestrutural do evento, a qual, embora recorrente, está sempre sujeita às contingências de cada nova interação.

A organização macroestrutural das ligações para o 190 se assemelha àquela descrita por Zimmerman (1984) e por Whalen e Zimmerman (1987), ao analisarem as ligações telefônicas para o serviço de emergência de algumas cidades americanas (911), conforme a figura 3 a seguir.

**Figura 3 – Organização macroestrutural das interações telefônicas de emergência**



Fonte: Elaborada pela autora

Com exceção do fechamento, que nem sempre se faz presente, as outras fases são encontradas, em diversos formatos, em praticamente todas as ligações para o 190.

O excerto 4.1 permite a visualização da macroestrutura descrita acima em uma ligação telefônica.

#### Excerto 4.1 - Ligação 27

|    |   |  |
|----|---|--|
| 1  | (número de telefone aparece na tela do computador)        | <i>pré-início ou chamada (summons)</i>   |
| 2  | A: brigada militar, cento e noventa.                      | <i>identificação</i>                     |
| 3  | C: ã, boa tarde. por favor, (.)                           | <i>alinhamento e</i>                     |
| 4  | eu tenho um restaurante na azenha,                        | <i>solicitação</i>                       |
| 5  | (.) pedro santos, um meia dois,                           |  |
| 6  | e eu tenho um senhor aqui que tá me                       |  |
| 7  | chamando de ladrão, um bêbado aqui.                       |  |
| 8  | tá perturbando, me chamando de                            |  |
| 9  | ladrão.   |  |
| 10 | A: qual é o endereço aí?                                  | <i>início da sequência interrogativa</i> |
| 11 | C: pedro santos, um meia dois.                            |  |
| 12 | (.)   |  |
| 13 | A: qual é o nome do restaurante?=<br>=trecos restaurante. |  |
| 14 | C: =trecos restaurante.                                   |  |
| 15 | (.)   |  |
| 16 | A: trevos?  |  |
| 17 | C: TRECOS. T-R-E-C-O-S.                                   |  |
| 18 | (.)   |  |
| 19 | A: <b>qual é o seu nome?</b>                              | <i>fechamento da sequência interrog.</i> |
| 20 | C: <b>ronaldo.</b>  | <i>promessa de prestação do serviço</i>  |
| 21 | A: tá oquei, seu ronalto. só aguardá                      | <i>fechamento</i>                        |
| 22 | que eu mando uma viatura no local.                        |  |
| 23 | C: <b>tá</b>  |  |

Oferecemos, a seguir, um olhar detalhado para cada uma das fases apresentadas acima, com vistas a compreender como os participantes constroem, de forma conjunta, as interações de prestação de serviço no contexto estudado.

### 4.3.1 Abertura das Ligações: Pré-Início ou Chamado (*Summons*), Abertura ou Identificação e Alinhamento

A organização sequencial dos enunciados em pares adjacentes é considerada uma característica universal constituinte das interações telefônicas (HOPPER et al. 1990; SCHEGLOFF, 1986), como pode ser observado a seguir.

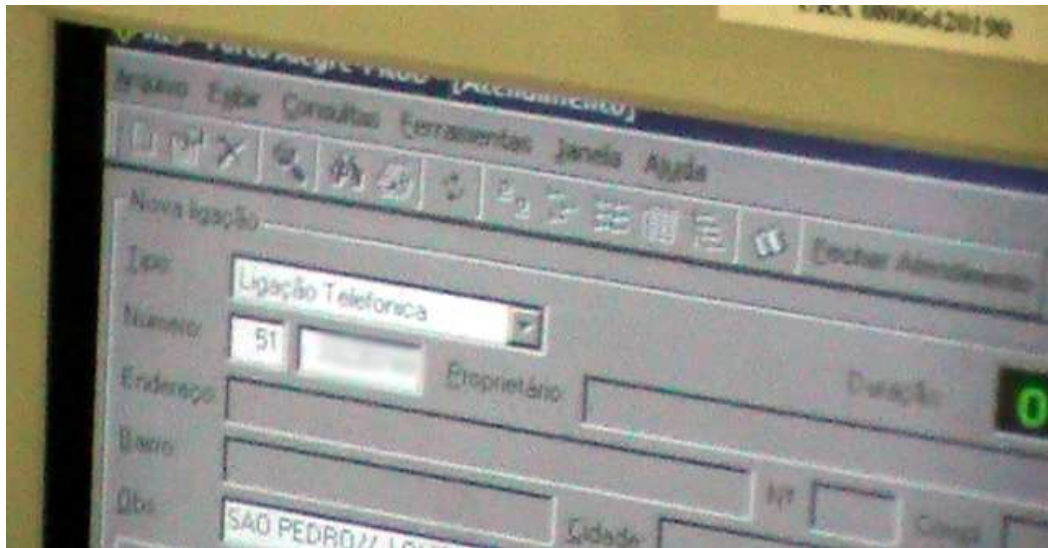
#### 4.3.1.1 Pré-Início ou Chamado (*Summons*)

O primeiro par adjacente encontrado nas interações telefônicas é constituído pelo chamado do telefone (*summons*), que indica que alguém está buscando uma oportunidade de interlocução, e o atendimento do telefonema, o qual abre espaço para que a interlocução que está sendo buscada se efetive. O chamado telefônico recebe a denominação de *pre-beginning* por parte dos teóricos (SCHEGLOFF, 1986; ZIMMERMAN, 1984), ou “pré-chamado”, em Língua Portuguesa.

Toda chamada telefônica efetuada para um serviço de emergência é um potencial pedido de ajuda e a orientação do comunicante para esse pedido tem início com a discagem de um número publicamente anunciado como sendo de um serviço que presta esse tipo de assistência (ZIMMERMAN, 1992). O toque do telefone, ou qualquer outra forma que identifique a entrada de uma ligação sinaliza que alguém está acessando o serviço, e o atendente, por sua vez, ao tomar ciência do chamado, parte do pressuposto de que, se alguém ligou para aquele número, é porque necessita de ajuda. Portanto, o atendente está orientado para receber um pedido de ajuda, mesmo antes de o comunicante proferir qualquer enunciado.

Os atendentes do 190 não ouvem o telefone tocar. É um identificador de chamadas que sinaliza que uma nova ligação está sendo recebida. O número de telefone que está chamando aparece na tela do computador do atendente, e as ligações são encaminhadas, de acordo com a sua ordem de entrada, através de um sistema de distribuição automática. Assim, os telefonemas são atendidos no momento em que um novo número telefônico surge na tela do atendente, para a qual o atendente precisa estar sempre atento, no intuito de evitar um tempo de resposta prolongado, ou até mesmo que o comunicante desligue o telefone. A fotografia 13 abaixo mostra a entrada de uma ligação telefônica.

**Fotografia 13 – Entrada de uma ligação telefônica**



Fonte: Registrada pela autora

A principal vantagem operacional do identificador de chamadas para o 190 é a possibilidade de retorno de uma ligação. Nos casos de perda da conexão antes da obtenção das informações necessárias para que a prestação do serviço se efetive, o atendente pode retornar a ligação para o comunicante e finalizar o atendimento. Há, também, situações nas quais o despachante devolve o formulário eletrônico de solicitação de atendimento para o atendente, para que ele obtenha informações que o despachante julgue necessárias para o despacho, mas que não foram obtidas quando do primeiro contato telefônico. O atendente necessita, então, retornar o telefonema ao comunicante.

#### 4.3.1.2 Abertura ou Identificação

Enquanto o chamado é o pré-início de uma interação telefônica, e a primeira parte de um par adjacente, a resposta ao chamado ou o atendimento do telefone propriamente dito, é a abertura de um canal de comunicação (J.WHALEN; ZIMMERMAN; M.WHALEN, 1987), e se constitui na segunda parte do par.

O formato de abertura, encontrado de forma geral nas ligações telefônicas em contextos institucionais, revela uma sequência interacional “reduzida e especializada” (WAKIN; ZIMMERMAN, 1999), quando comparada à sequência canônica de abertura das ligações telefônicas cotidianas (tais como descritas por Schegloff (1986)). O caráter reduzido desse tipo de abertura se manifesta na ausência de duas sequências interacionais normalmente presentes em ligações cotidianas: o cumprimento e a verificação de como o interlocutor tem passado (“*how are you sequence*”) (ZIMMERMAN, 1992; WAKIN; ZIMMERMAN, 1999).



No contexto cotidiano, essas sequências normalmente ocorrem após a identificação ou o reconhecimento dos participantes, momento em que a pessoa que efetuou e a que recebeu a ligação negociam suas identidades localmente situadas. Saber como um e outro têm passado pode até mesmo virar tópico de conversa, retardando, assim, a introdução do tópico que motivou a ligação (SCHEGLOFF, 1986).

Em encontros institucionais, por outro lado, o anonimato de solicitantes e prestadores de serviço faz com que a presença dessas duas sequências seja irrelevante para o evento interacional ao qual os participantes se propõem. Nesse tipo de encontro, a identificação do local chamado é geralmente sucedida pela explicitação do motivo da ligação, o que revela a orientação monofocal dos participantes para a atividade em curso (ZIMMERMANN, 1992).

A identificação da instituição que está sendo chamada, presente aqui no lugar do reconhecimento das identidades dos participantes, é o que imprime um caráter de “especialização” (WAKIN; ZIMMERMANN, 1999) às aberturas telefônicas em contextos institucionais. As identidades relevantes nesse tipo de encontro são as de “representante” e “cliente” da instituição, as quais, uma vez ratificadas, projetam o tipo de interação que se desdobrará.

Podemos observar abaixo alguns formatos de abertura das ligações telefônicas para o 190.

### **Ligação 27**

(número de telefone aparece na tela do computador)

1 A: **brigada militar, cento e noventa.**

### **Ligação 85**

(número de telefone aparece na tela do computador)

1 A: **brigada militar, emergência**

### **Ligação 125**

(número de telefone aparece na tela do computador)

1 A: **brigada militar, cento e noventa, soldado (nome de guerra)boa noite**  
2

### **Ligação 163**

(número de telefone aparece na tela do computador)

1 A: **brigada.**

### Ligação 27

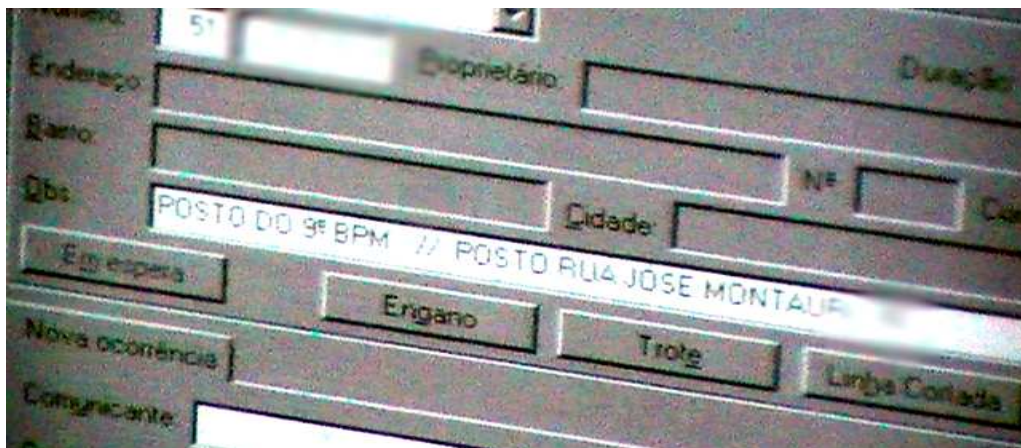
(número de telefone aparece na tela do computador)

1 A: **polícia militar, boa tarde.**

Os exemplos apresentados acima buscam ilustrar as vinte e três combinações de aberturas encontradas nas 200 ligações analisadas. Ao responderem aos chamados os atendentes combinam, de formas variadas, os termos “brigada militar”, “polícia militar”, “190”, “emergência”, “nome de guerra do atendente” e “cumprimento” (bom dia, boa tarde e boa noite), o que revela a ausência de padronização nessa fase da interação, à época da coleta de dados.

O formato de abertura das ligações é fortemente influenciado pelas informações que podem ser visualizadas, decorrentes da utilização do identificador de chamadas. Por exemplo, se os números telefônicos de outras unidades da BM que acionam o 190 regularmente forem cadastrados no sistema, no item “Obs.” (observação), todas as vezes que uma ligação proveniente daquele número for recebida, as informações relacionadas àquele número serão mostradas na tela do atendimento, conforme a fotografia 14 abaixo.

**Fotografia 14 – Identificação de uma chamada de outras unidades da BM**



Fonte: Registrada pela autora

A fotografia 14 mostra que a ligação que está sendo recebida é proveniente do Posto de Atendimento da BM localizado na Rua José Montauri, no. 40, sob a jurisdição do 9º Batalhão de Polícia Militar. A visualização dessas informações no monitor do computador desencadeia no atendente uma modificação no seu enquadre de atendimento, ao projetar o caráter virtual não emergencial daquela interação, conforme pode ser observado no excerto abaixo.

### Excerto 4.2 – Ligação 52

(número de telefone aparece na tela do computador)

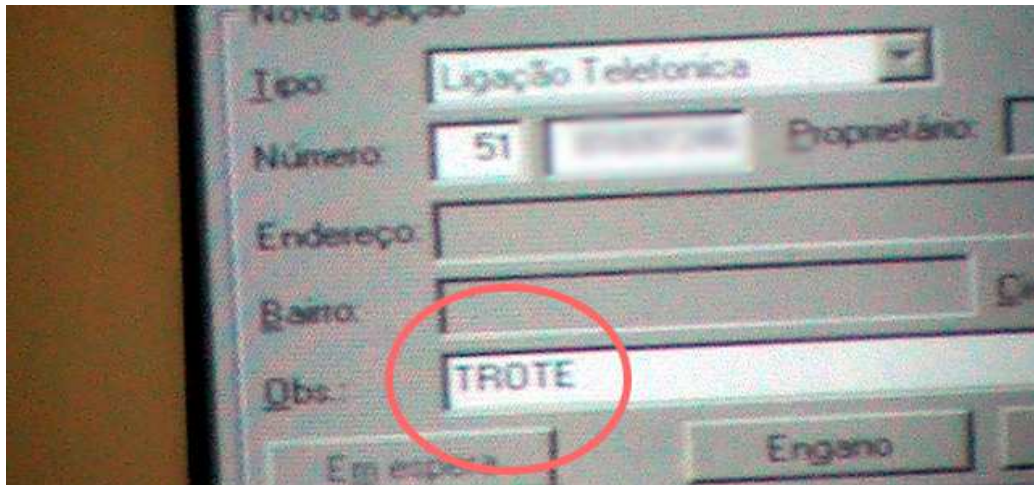
1     A:     brigada militar, cento e noventa, emergência,  
2             soldado mota, **fala charlie túlio**

O atendente abre a interação identificando o local que está sendo chamado (“brigada militar, cento e noventa, emergência”, linha 1) e se auto identificando (“soldado mota”, linha 2). Contudo, o atendente não se orienta, logo após, para o recebimento de uma solicitação de ajuda, e dirige-se ao interlocutor com o uso de um diretivo (“fala”, linha 2), o qual atribui informalidade à interação e demonstra alguma intimidade entre os participantes. Ademais, ao endereçar o seu interlocutor pelo nome (“túlio”, linha 2), o atendente demonstra conhecimento prévio da sua identidade. A pessoa que está ligando não é um comunicante, e sim um colega de farda do atendente, com o qual supostamente compartilha um conhecimento do funcionamento da instituição, assim como da linguagem utilizada dentro da comunidade de prática (WENGER, 1998) a que ambos pertencem. O pertencimento a uma mesma comunidade fica mais evidenciado através da ação do atendente de endereçar o seu interlocutor por “charlie túlio” (linha 2). O termo “charlie” é utilizado entre os policiais militares em substituição ao termo “sargento”. Assim, quando o atendente chama o colega de “charlie túlio”, quer dizer, “sargento túlio”.

É possível observar, então, que, ao visualizar o número de um colega ou de um posto da BM no identificador de chamadas o atendente se orienta para o fato de que a ligação que está sendo recebida não será um pedido de ajuda nos moldes tradicionais, mas talvez uma solicitação de consulta de informações. Ao mesmo tempo, o atendente sabe que o produto resultante daquela interação não será a produção de um formulário de solicitação de serviço. Assim, pode-se dizer que o identificador de chamadas exerce influência direta na sequência de abertura nas ligações do 190.

O identificador de chamadas também auxilia no cadastramento dos números telefônicos de pessoas que ligam para o 190 com o intuito de passar trotes, conforme é possível observar na fotografia 15 a seguir.

**Fotografia 15 – Identificação de um trote**

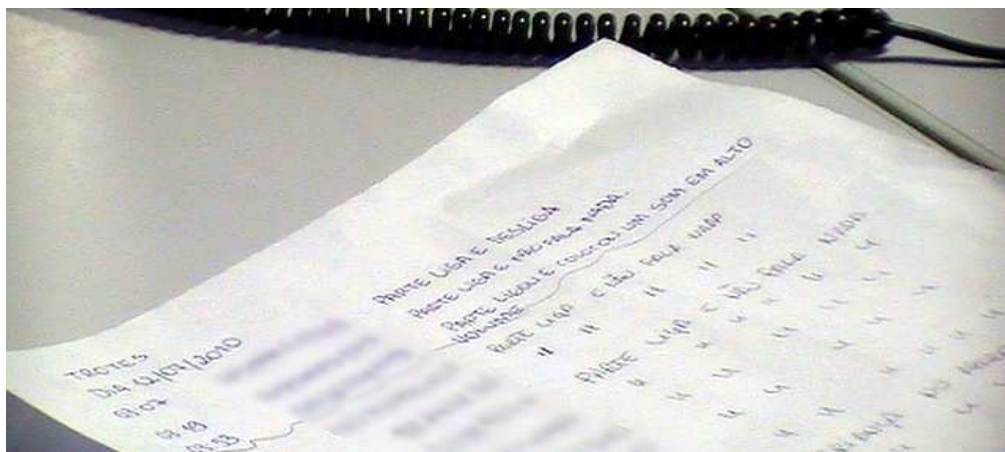


Fonte: Registrada pela autora

A visualização da informação “trote”, cadastrada juntamente ao número que está chamando, orienta o atendente para uma interação que provavelmente não se desdobrará em uma solicitação legítima. Contudo, conforme dito antes, o atendente não pode privar-se de atender ao chamado, uma vez que, independentemente de sua procedência, cada nova ligação, deve ser tratada como um pedido potencial de ajuda. O atendente também precisa estar atento para a possibilidade de o número cadastrado como “trote” pertencer a um telefone público. Aquele número pode já ter sido usado para passar um trote no passado, mas, em outro momento, pode estar sendo utilizado para comunicar uma ocorrência de fato.

A realização do cadastramento dos números dos quais advieram trotes anteriormente depende da iniciativa pessoal de cada atendente em registrar os números originários dos trotes que recebe diariamente, como pode ser visto na fotografia 16.

**Fotografia 16 – Anotações feitas pelo atendente dos trotes recebidos no dia**



Fonte: Registrada pela autora

É possível verificar que o atendente produz uma lista, onde registra a data, o horário de cada ligação, o número do telefone e o que ocorreu durante a ligação. Dos doze registros que podem ser visualizados na fotografia 16, uma ocasião se diferencia de todas as outras, quando a pessoa que ligou colocou “som em alto volume” ao telefone. Nas outras onze, as pessoas que ligaram desligaram o telefone sem falarem nada.

#### 4.3.1.3 Alinhamento

Após receber a certificação de que ligou para o serviço de emergência que estava sendo buscado, o primeiro turno proferido pelo comunicante, geralmente constituído pelo motivo da ligação, é recorrentemente prefaciado por algum marcador discursivo (ZIMMERMAN, 1984), como por exemplo, “ã”, “é”, “assim ó” e “é o seguinte”.

No excerto abaixo, apresentado anteriormente como 4.1., o comunicante liga para reportar que havia um bêbado que o estava importunando em seu restaurante.

- (número de telefone aparece na tela do computador)
- 1    A:            brigada militar, cento e noventa.  
 2    C:            **ã, boa tarde. por favor, (.)**  
 3                eu tenho um restaurante na azenha,

Ao produzir “ã, boa tarde. por favor” (linha 2), ao invés de desligar o telefone ou desculpar-se por ter discado um número errado, por exemplo, o comunicante alinha-se ao atendente ao ratificar a sua participação naquela interação que se inicia, no papel do interlocutor que estava, efetivamente, sendo buscado. Ao mesmo tempo, enquanto projeta a sua própria identidade de “cliente”, que dará início a uma solicitação, o comunicante legitima a identidade do atendente de “representante” da instituição, a quem cabe ouvir a sua solicitação e prestar o serviço que está sendo buscado. Assim, ao alinhar-se com o atendente, o comunicante projeta a continuação do seu turno como uma “solicitação de ajuda” (linha 3), uma vez que ligou para um serviço de emergência.

Apesar da maioria dos comunicantes fornecerem seus nomes somente quando requisitados, alguns se autoidentificam antes de darem início à solicitação. Nos dados compartilhados na literatura sobre ligações para os serviços de emergência em outros países, como nos Estados Unidos, observa-se que os comunicantes se orientam para o fornecimento

de seu nome completo toda vez que buscam se identificar, como por exemplo: “... *this is Mary Cooper*” (ZIMMERMAN, 1992, p. 440); “*Your name?*” “*Sandy Hillman*” (ZIMMERMAN, 1984, p. 125); “*This is Marian Snowpeck*” (M.WHALEN; ZIMMERMAN, 1990, p. 479). Ao contrário disso, nos dados analisados, é visível a recorrência do uso do prenome apenas, para fins de identificação, o que revela uma forte orientação dos brasileiros para essa prática.

No excerto abaixo, a comunicante deu falta de seus documentos.

### Excerto 4.3 – Ligação 13

7 A: brigada militar, cento e nov[enta.]  
 8 C: [alô,] (.) ã, aqui  
 9 assim ó, é marina. (.) seguinte, é que sumiu (.)  
 10 todo os meus documento. (.) cartão, e coisa.

Logo após alinhar-se ao atendente (linhas 8-9), a comunicante fornece o seu primeiro nome (“é marina”, linha 9), seguido de uma descrição de seu problema (linhas 9-10). Em ligações de prestação de serviço, onde, de forma geral, não se espera que haja o conhecimento mútuo das identidades dos participantes, ao proferir o seu nome sem ser requisitado, o cliente não busca o reconhecimento de sua identidade, como acontece em conversas cotidianas, e sim, prover uma identificação.

Há situações em que o comunicante fornece seu nome seguido do nome da instituição que representa ou na qual trabalha. No excerto 4.4., a comunicante se identifica como “assistente social do ((nome do hospital)) de Porto Alegre” e liga para o 190 porque dois irmãos foram baleados, porém somente um foi encaminhado ao hospital, enquanto a localização do outro ainda é desconhecida.

### Excerto 4.4 - Ligação 45

1 A: brigada militar, emergência, soldado rubens, boa  
 2 noite.  
 3 C: boa noite, soldado rubens, é isso?=  
 4 A: =sim, pois  
 5 [não.]  
 6 C: [meu] nome é íria, assistente social do ((nome do  
 7 hospital)) do porto alegre.=  
 8 A: = pois não, íria.

Após alinhar-se ao atendente (linha 3), a comunicante chama para essa interação a sua identidade institucional se identificando através de seu prenome (“meu nome é Íria”, linha 6), sua ocupação (“assistente social, linha 6) e o nome do local onde trabalha (“((nome do hospital)) de porto alegre, linhas 6-7). O atendente aceita o alinhamento proposto pela comunicante, colocando-se à disposição como ouvinte para a sua solicitação (linha 8). A partir desse momento, as duas partes estão ratificadas para uma solicitação que se efetivará não em nome da comunicante “Íria”, e sim, da instituição “((nome do hospital)) de Porto Alegre”.

Discuto, a seguir, a solicitação ou motivo da ligação.

#### 4.3.1.4 Solicitação ou Motivo da Ligação

O alinhamento, primeiro componente do primeiro turno proferido pelo comunicante, e geralmente presente nas ligações, é sucedido por um segundo componente – a solicitação do serviço, ou seja, o motivo da ligação. A solicitação do serviço é a primeira parte de um grande par adjacente (solicitação / oferta ou recusa da prestação de serviço), que organiza as ligações de emergência (ZIMMERMAN, 1992). Ela é geralmente formulada através de uma descrição, uma narrativa, uma comunicação (relato ou denúncia) ou uma solicitação direta (ZIMMERMAN, 1992).

Uma descrição informa a existência de algum tipo de problema e o contextualiza de forma sucinta, conforme pode ser observado no excerto abaixo.

#### **Excerto 4.5 - Ligação 27**

1 (número de telefone aparece na tela do computador)  
 2 A: brigada militar, cento e noventa.  
 3 C: ã, boa tarde. por favor, (.)  
 4 **eu tenho um restaurante na azenha,**  
 5 **(.) pedro santos, um meia dois,**  
 6 **e eu tenho um senhor aqui que tá me**  
 7 **chamando de ladrão, um bêbado aqui.**  
 8 **tá perturbando, me chamando de**  
 9 **ladrão.**

O comunicante abre o par adjacente de formulação do pedido de prestação do serviço se autoidentificando como proprietário de um restaurante (linha 4). Ao informar que possui um restaurante e fornecer a sua localização, já na abertura da sua solicitação, o comunicante projeta, desde o início, uma relação entre esse lugar e o local onde ocorreu o problema que será relatado. A informação do endereço completo do restaurante (linha 5) indica que é pra lá

que a ajuda deve ser enviada. A identificação, seguida do endereço, projeta que a próxima contribuição a ser feita será uma narrativa, uma descrição ou um relato, que se constituirá no pedido de prestação do serviço.

O comunicante descreve a situação em que se encontra, informando que há uma pessoa, no seu restaurante, que o está chamando de ladrão (“eu tenho um senhor aqui que tá me chamando de ladrão”, linhas 6 e 7), acionando, assim, o par relacional cliente/proprietário (com seus direitos e obrigações de, respectivamente, pagar e receber pelos serviços prestados). O “senhor” a que o comunicante se refere é provavelmente um cliente do restaurante. O uso do termo genérico “um senhor” (assim como “um homem”, “uma mulher”, “uma pessoa”) indica desconhecimento prévio entre aquele que fala e aquele que está sendo referido (TRACY; ANDERSON, 1999), não constituindo, nesse caso, qualquer vínculo entre as partes (além do vínculo comercial, já acionado).

Em seguida, o comunicante reformula a referência anterior, de “senhor” para “bêbado” (linha 7), invocando as atribuições ligadas a essa categoria, como “fazer o que não deve”, “perturbar o sossego alheio” e “ofender sem motivo”. Dessa forma, o comunicante produz um escalonamento em sua descrição, ao recategorizar o ofensor de “senhor”, descrição menos problemática, para “bêbado”, descrição mais problemática, uma vez que embriaguez presume desordem social, o que justificaria o acionamento da BM, para que a ordem seja restaurada. Essa nova categoria atribuída ao ofensor coloca sobre ele o foco do problema, e exime o comunicante de qualquer responsabilidade – por exemplo, de ter feito algo que justifique ser chamado de ladrão. Em outras palavras, a categoria “bêbado” imputa ao ofensor a responsabilidade moral pelo que está acontecendo (TRACY; ANDERSON, 1999).

Quando um problema é informado através de uma narrativa, os fatos são apresentados seguindo uma ordem cronológica de acontecimentos. O excerto abaixo conta a agressão sofrida por um comunicante, ao solicitar um pouco de água ao segurança de um posto de gasolina.

#### **Excerto 4.6 - Ligação 14**

05 C: é- moça?  
 06 (.)  
 07 C: houve o seguinte, eu tô com os meus amigo aqui,  
 08 uns papeleiro aqui na rua aqui,  
 09 (.)  
 10 C: aí eu- tem um posto de gasolina aqui na  
 11 otto, sabe?  
 12 (.)



- 13 A: e, aí  
 14 (.)  
 15 C: né? [eu pe-]  
 16 A: [ã? e aí] o quê?  
 17 C: eu pedi um pouco d'água pra ele,=  
 18 A: =[ã]  
 19 C: [e] o ca- e aí e- e aí ele disse que tava no jardim.  
 20 aí eu- eu não encontrei a torneira e disse pra  
 perguntei  
 21 pra ele se ele tava me tirando, né.  
 22 (.)  
 23 C: ele é segurança do posto.  
 24 (.)  
 25 C: aí ele veio me dá um pontapé e um soco.  
 26 (.)  
 27 C: e disse que não qué mais nós aí.

A forma como o comunicante abre o seu turno (“houve o seguinte”, linha 7) anuncia que o que virá a seguir será a narrativa de um fato que já ocorreu. Ele começa por informar quem são as pessoas que o estavam acompanhando na hora dos fatos (linhas 7-8) e a sua localização (linhas 10-11). Em seguida, passa a fazer uma narrativa na ordem cronológica dos acontecimentos. Relata que pediu um pouco de água para um homem, até então referido pelo pronome “ele” (linha 17), o qual lhe informou onde poderia obtê-la (linha 19). Ao não encontrar uma torneira de onde pudesse tirar água, no local que lhe havia sido informado, o comunicante resolveu indagar novamente, perguntando ao suposto agressor se ele estava zombando (linhas 20-21). Somente nesse momento da sua narrativa o comunicante informa a identidade do seu informante e agressor: o segurança do posto de gasolina mencionado nas linhas 10-11 (linha 23). Finalmente, o comunicante revela o que faz da sua história um fato “reportável”: a agressão sofrida (linhas 25 e 27).

A narrativa produzida pelo comunicante, no excerto acima, nos permite identificar a presença de uma ordem cronológica de eventos, na qual cada fato novo é anunciado pelo marcador discursivo “aí”, que exerce a função de manter a coesão da história, assim como a atenção da interlocutora (“aí”, linha 10, “eu pedi um pouco d'água pra ele”, linha 17; “aí ele disse que tava no jardim”, linha 19; “aí eu-eu não encontrei a torneira e disse pra ele se ele tava me tirando, né”, linhas 20-21, “aí ele veio me dá um pontapé e um soco.”, linha 25). Também é possível observar a existência de um motivo que, pela perspectiva do comunicante, justifica a razão de ser da narrativa (LABOV; WALTEZKY, 1967), e sobre o qual ele mantém algum “suspense” no início de sua história: a agressão relata ao final.

Para Zimmerman (1992), uma narrativa pode ajudar a construir uma situação em que a rotina dos acontecimentos diários é interrompida por um fato de caráter extraordinário. No

excerto 4.6., parece que a normalidade do ato de “estar com uns amigos em um posto de gasolina” e de “solicitar um pouco de água” foi interrompida por uma agressão física, sem que a vítima, de acordo com a sua narrativa, tivesse feito nada de errado – o próprio motivo da agressão não lhe é claro. É a ocorrência do fato inesperado, então, que motiva a solicitação de ajuda.

Em contraste com a narrativa, as comunicações, denúncias ou relatos são geralmente anunciados pelos comunicantes, conforme pode ser observado nos Excertos 4.7, 4.8 e 4.9.

#### **Excerto 4.7 - Ligação 24**

03 C: oi, eu queria relatá um roubo que teve de carro na  
04 ricardo santos, cinco meia [três.]

#### **Excerto 4.8 - Ligação 56**

02 A: brigada militar, cento e noventa, emergência,  
03 soldado cordoba.  
04 C: é soldado cordoba, eu só queria comunicá u- u- um  
05 roubo de um veículo, agora.

#### **Excerto 4.9 - Ligação 68**

10 A: ã::: tamara, eu queria fazê uma denúncia de uma  
11 pessoa que tá foragida, só que eu tô tentando li-  
12 C: ã: ligá pra: aquele número, o um oito um, e eu não  
13 tô conseguindo.

Nos excertos 4.7 (linha 3), 4.8 (linha 4) e 4.9 (linha 10), após o alinhamento com os atendentes, os comunicantes dão início a seus turnos, verbalizando os motivos de suas ligações no formato explicitado no Quadro 1.

**Quadro 1 – Formato de relatos, comunicações e denúncias**

|                | VERBO     | COMPLEMENTO  |
|----------------|-----------|--------------|
| Eu (só) queria | relatar   | um roubo     |
|                | comunicar | um roubo     |
|                | fazer     | uma denúncia |

Fonte: Elaborado pela autora

Conforme pode ser observado no Quadro 1, as comunicações, denúncias e relatos são geralmente formulados pelo comunicante por meio de uma categoria (por exemplo, roubo e denúncia), enunciada a um participante legitimamente autorizado a ouvi-la, o atendente (ZIMMERMAN, 1992), e de quem o comunicante espera a realização de alguma ação com relação ao fato.

Nos casos em que a solicitação de ajuda é formulada diretamente, um olhar para as formas gramaticais e sintáticas utilizadas pelo comunicante pode revelar como ele mesmo avalia o seu próprio pedido. Para Curl e Drew (2008) os falantes demonstram a avaliação que fazem das suas próprias solicitações (avaliação relativa tanto ao seu direito em ter seu pedido atendido como às contingências envolvidas no atendimento), pelo uso que fazem de estruturas sintáticas e gramaticais em suas formulações. Para os autores, a utilização de formas imperativas (“preciso”, “quero”), ou de formas modais dos verbos de solicitação (“gostaria”, “queria”), demonstra uma maior credibilidade do solicitante no seu direito em ter o seu pedido atendido, assim como na inexistência de contingências que impossibilitem a sua prestação. Por outro lado, a utilização de formas mitigadas, como condicionais (“eu gostaria de saber se”) indica a orientação do solicitante para as prováveis contingências envolvidas no atendimento de seu pedido, assim como a sua incerteza quanto ao seu direito de tê-lo atendido.

Vejamos, abaixo, como os comunicantes formulam suas solicitações de forma direta. No excerto 4.10., a comunicante solicita o envio de uma viatura para, aparentemente, intervir em uma briga entre mulheres, o que mais adiante revela ser uma briga familiar.

#### **Excerto 4.10 – Ligação 99**

- 1 A: brigada militar, soldado airton.  
 2 (1,2)((gritos ao fundo))  
 3 C: **EU PRECISO DUMA VIATURA UR-GEN-TE NA RUA SANTA BARBARA.**  
 4 (0,7)  
 5 C: **URGENTE >AMIGO<.**  
 6 (0,6)  
 7 C: **PORQUE SENÃO >ELAS VÃO ACABÁ< SE MATANDO.**

A comunicante faz a solicitação direta de uma viatura na Rua Santa Bárbara, informando o seu caráter de urgência (linha 3). A urgência do pedido se revela ao longo de três turnos de fala. O primeiro turno é formulado com um volume de voz alto; inclui,

explicitamente, o termo “urgente”, que é enfatizado ao ser proferido em um volume ainda mais alto de voz e com pausas entre as sílabas. Também no primeiro turno se fornece o nome da rua para onde a viatura deve ser enviada, em antecipação à provável solicitação do endereço – fica sugerida, assim, a redução da sequência interrogativa (linha 3). O fato de o turno ter sido iniciado com a primeira pessoa do singular do presente do indicativo do verbo “precisar” em sua função imperativa (“EU PRECISO”, linha 3) sugere que a comunicante não vê impedimentos no atendimento do seu pedido, assim como se sente plenamente legitimada para recebê-lo (CURL; DREW, 2008). Da mesma forma, indica a sua familiaridade com o tipo de produto resultante daquela prestação de serviço.

O segundo turno, também formulado em voz alta, reitera a urgência do pedido através da repetição do termo “urgente” (linha 5). A comunicante busca, nesse momento, alinhar-se ao atendente, ao chamá-lo de “amigo”, o que faz com fala acelerada, colocando a ênfase do turno na sua primeira parte, ou seja, no termo “urgente”.

O terceiro turno – proferido, igualmente, com um volume alto de voz – oferece, como justificativa para a solicitação, a possibilidade de alguém morrer. O uso de “porque” serve de prefácio para a justificativa que se segue, e o uso de “senão” (“PORQUE SENÃO”, linha 7) anuncia que o que será informado a seguir poderá vir a acontecer, caso a viatura não seja enviada (“>ELAS VÃO ACABÁ< SE MATANDO.”, linha 7). Ao condicionar a sobrevivência de alguém ao envio da viatura, a comunicante imputa ao atendente a responsabilidade pela possível perda de uma vida, caso a sua solicitação não seja atendida. A escolha do verbo “matar” (linha 7), em detrimento de outros (como “machucar” ou “ferir”), imputa uma maior gravidade ao problema (além disso, quanto mais grave for o problema, maior e mais rápida será a atenção recebida).

Contudo, uma solicitação direta de ajuda nem sempre é acompanhada por uma escolha lexical que expresse urgência, ou por um volume alterado de voz, conforme pode ser observado no excerto 4.16. Neste caso, a comunicante solicita uma viatura para interferir junto ao seu marido, que chegara embriagado em casa.

#### **Excerto 4.11 – Ligação 85**

- 1 A: brigada militar, emergência.  
 2 (0,3)  
 3 C: oi. boa noite. ((*ofegante*))  
 4 (0,5)  
 5 C: **eu gostaria de uma viatura, eu já fiz a ocorrência contra**  
 6 **o meu marido pra retirá ele de dentro de casa.**

Assim como no excerto anterior, o formato inicial da solicitação (“eu gostaria de uma viatura”, linha 5) também sugere que a comunicante do excerto 4.11. avalia o seu direito de realizar aquele pedido como legítimo e as contingências envolvidas no seu atendimento como baixas. Nesse excerto, a explicitação do produto desejado “uma viatura” (linha 5) também aponta para a familiaridade da comunicante com o serviço, a qual fica ainda mais evidente, quando ela se antecipa a uma provável negativa de atendimento por parte da atendente. Ao informar que já fez uma ocorrência para retirar o seu marido de dentro de casa, a comunicante sugere: (a) ter o conhecimento de que, ao invés de uma viatura, pode receber a orientação de que necessita tomar outras medidas legais; (b) já ter tomado as providências legais que lhe cabem, ou seja, já ter feito a sua parte e, (c) estar solicitando uma viatura para intervir junto ao seu marido.

Veremos a seguir, pela perspectiva dos atendentes, que tipos de solicitação acionam a prestação do serviço e quais não conseguem fazê-lo.

#### 4.3.1.4.1 *Motivos que Acionam a Prestação do Serviço*

Para Meehan (1992), uma das características das interações do serviço de emergência é a orientação dos participantes para a coconstrução de um “pacote de reclamação” (*complaint package*) – o que Zimmerman (1992) chama de “pacote de despacho” (*dispatch package*). Esse “pacote” é constituído por dois elementos básicos: um “problema relevante para a polícia” e uma “localização admissível para a polícia”. Dessa forma, problema e local são cotópicos das ligações para o serviço de emergência, e reclamação e solução são o objetivo das ligações.

Sendo assim, as duas perguntas principais, que necessitam ser respondidas durante os atendimentos, são: “O quê?” (qual o problema) e “Onde?” (onde está ocorrendo o problema). A primeira resposta é geralmente encontrada já no primeiro turno do comunicante, na formulação de sua solicitação, não havendo, assim, a necessidade de que a pergunta seja feita, conforme pode ser visto abaixo (excerto apresentado anteriormente como 4.1).

|   |   |  |
|---|---|--|
| 3 | C | ã, boa tarde. por favor, (.)               |
| 4 |   | eu tenho um restaurante na azenha,         |
| 5 |   | (.) pedro santos, um meia dois,            |
| 6 |   | <b>e eu tenho um senhor aqui que tá me</b> |
| 7 |   | <b>chamando de ladrão, um bêbado aqui.</b> |
| 8 |   | <b>tá perturbando, me chamando de</b>      |
| 9 |   | <b>ladrão.</b>                             |

Ao ouvir o comunicante descrever que há uma pessoa alcoolizada dentro do seu estabelecimento comercial que o está ofendendo, o atendente se orienta para a existência de um fato categorizado como um “problema de polícia”. Os problemas passíveis de intervenção policial são todos aqueles que se enquadram nas opções já cadastradas nos campos “categoria” e “evento” do formulário eletrônico de solicitação de serviço (ver item 2.4, fotografia 8). Ao enquadrar o problema relatado em uma das categorias cadastradas no sistema, o atendente responde a pergunta “O quê?”.

Contudo, nem sempre o primeiro turno proferido pelo comunicante responde a pergunta “O quê?”. No excerto abaixo, o comunicante liga para o 190 porque acha que alguém está tentando invadir o prédio onde mora.

#### **Excerto 4.12 - Ligação 134**

07 C: a gente tá co::m (.) eu tô: com uma pessoa aqui  
 08 na entrada do ↑prédio onde eu moro na resti:nga  
 09 A: >o que tá acontecendo aí,<  
 10 C: a gente- eu não sei se ele tá tentando invadi o  
 11 C: pré::dio, se ele tá:: (.) balea::do se ele tá  
 12 esfaqueado

O comunicante abre a descrição informando que há uma pessoa na entrada do prédio onde mora, localizado no bairro Restinga (linhas 7-8). Uma vez que “estar na entrada de um prédio” não é considerado como um “problema de polícia”, ou seja, não se enquadra em nenhuma das categorias listadas no sistema, o atendente busca uma informação para enquadrar o fato, por meio da pergunta “o que tá acontecendo aí?” (linha 9). Em resposta à pergunta do atendente, o comunicante informa não saber exatamente qual o problema, mas produz três possibilidades que lhe parecem viáveis, prefaciadas pela partícula “se” (“eu não sei se ele tá tentando invadi o pré::dio, se ele tá:: (.) balea::do se ele tá esfaqueado”, linhas 10-12). Seja qual for a alternativa correta, todas as três são “problema de polícia” – se a pessoa estiver tentando invadir o prédio onde o comunicante mora, será categorizada como agressora; se tiver sofrido um assalto ou um atentado, será categorizada como vítima; e se tiver sido ferida em consequência de seu envolvimento em algum crime, pode ser categorizada das duas formas.

Pode-se dizer, então, que, nos casos em que a solicitação formulada pelo comunicante não informa a ocorrência de um problema que pode ser categorizado como “de polícia”, o turno posterior do atendente busca obter essa informação. Nos dados analisados neste estudo,

essa busca se concretiza, recorrentemente, através das perguntas: “O que está acontecendo?” ou “O que aconteceu?”.

#### 4.3.1.4.2 *Motivos que Não Acionam a Prestação do Serviço*

Conforme dito anteriormente, não é o relato de “qualquer problema” que aciona o serviço prestado pelo 190; é preciso que seja um “problema de polícia”, conforme poderá ser observado nas análises dos próximos excertos.

No excerto a seguir (4.13), a comunicante liga para informar um acidente envolvendo um veículo.

#### **Exerto 4.13 - Ligação 237**

05 C: tem um carro batido aqui na parada treze e por  
 06 enquanto não apareceu azulzi:nho não apareceu  
 07 ninguém.  
 08 (.)  
 09 A: como assim senhora?  
 10 C: é:: tev- tem uma batida aqui:: aqui na parada treze  
 11 aqui.  
 12 A: batida?  
 13 C: é:: o carro bateu aqui.  
 14 (.)  
 15 A: tem alguém machucado senhora?  
 16 C: nã::o aparentemente não.  
 17 (.)  
 18 A: **então é a e-p-t-c senhora.**

A comunicante informa a ocorrência de uma batida de carro e o local (linha 5), mas não fornece maiores detalhes sobre o fato, como por exemplo, o estado de saúde dos envolvidos no acidente. Ao informar que nenhum “azulzinho”<sup>41</sup> compareceu ao local (linhas 5-6), a comunicante demonstra ter ciência de que é a EPTC quem deve ser acionada nesse tipo de situação. Logo em seguida, acrescenta que não apareceu “ninguém” (linhas 6-7). O uso do termo “ninguém” é usado para fazer referência não a qualquer pessoa, mas àquelas que representam os órgãos fiscalizadores e de assistência com legitimidade institucional para atuar nesse tipo de situação.

---

<sup>41</sup> Nome popular usado para fazer referência aos fiscais de trânsito da EPTC, Empresa Pública de Transporte e Circulação, responsável, na região metropolitana de Porto Alegre, pelas ocorrências envolvendo infrações e acidentes de trânsito sem vítimas.

A responsabilidade da BM sobre os acidentes de trânsito, contudo, só incide a partir da existência de uma lesão corporal, o que não ocorreu. Uma vez que os danos decorrentes desse fato limitaram-se ao plano material, a situação que motivou a interação não é considerada como problema de polícia e, por isso, a comunicante é orientada a se manifestar junto à instituição legitimada para prestar o tipo de socorro necessário àquela situação específica (a EPTC).

No excerto abaixo podemos observar outra situação em que o tipo de solicitação feita não é aceita.

#### Excerto 4.14 - Ligação 25

01 A: brigada militar.  
 02 C: **me diz uma coisa, não sabe informá o telefone do detran,**  
 03 **aqui da ipiranga?**  
 04 A: **senhora, o telefone (.) um nove zero é só pra**  
 05 **emergências.** a gente não consegue (.) t- tê uma  
 06 listagem,entendeu.=  
 07 C: =a,tá.(.)tá bom então.=  
 08 A: =tá[::?]  
 09 C: [bri]gada.

A comunicante solicita o número telefônico do Departamento de Trânsito (Detran), localizado na Avenida Ipiranga (linhas 2-3), iniciando o seu turno com um formato próprio de quem vai pedir uma informação (“me diz uma coisa”, linha 2). O formato e o conteúdo da solicitação demonstram a orientação da comunicante para o entendimento de que um dos serviços prestados pelo 190 é o de fornecer informações. Em resposta, a atendente informa o mandato institucional do serviço: prover atendimento de emergência (linhas 4-5). Uma vez que a atividade de fornecer números telefônicos não se enquadra nesse caráter emergencial, a comunicante não tem a sua solicitação aceita.

Verificamos, então, que nem todas as solicitações acionam a prestação do serviço do 190. Para que a ajuda seja enviada, é preciso que seja relatado um problema compreendido pelos atendentes como “passível de intervenção policial”. A atribuição desse caráter ao problema relatado está sujeita à sua semelhança com as categorias previamente estabelecidas pela Brigada Militar como “assuntos de polícia”.

Da mesma forma, não é um fato ocorrido em “qualquer lugar” que legitima a solicitação, conforme mostrado no excerto a seguir. Nessa interação, a comunicante liga para o 190 em favor de duas meninas, sendo pelo menos uma delas sua filha, que estão sozinhas



em casa, no Município de Gravataí, e estão sendo ameaçadas por alguém que está dentro de um carro. De acordo com o seu relato, as meninas tentaram acionar o 190 de Gravataí várias vezes, mas o telefone não foi atendido.

#### **Excerto 4.15 – Ligação 63**

- 21 A: é- é- ela tem que só ligá pro cento e noventa lá  
 22 ela não fo- ela não disse que foi atendida por  
 23 algum atendente, nada?  
 24 C: NÃO, ELA NÃO FOI ATENDIDA, ELA TÁ TENTANDO LIGÁ E  
 25 ELA NÃO CONSEGUE, NÃO ATENDEM O TELEFONE.  
 26 (. )  
 27 A: **tá, mas isso aí é do- de lá, né, senhora. [lá do]**  
 28 C: [pois é.]  
 29 A: **município de gravataí.**

O atendente informa que a filha da comunicante deve ligar para o 190 do local onde mora (município de Gravataí) (21-23). Contudo, é informado de que a menina já tentou ligar, mas não foi atendida (linha 24). Em seguida, a comunicante reformula essa informação da voz passiva para a voz ativa, dizendo que “não atendem [no 190] ao telefone”, removendo, assim, qualquer possível ambiguidade entre não ter a “solicitação atendida” e não ter o “telefonema atendido” (linhas 24-25). Nas linhas 27 e 29, o atendente não recusa explicitamente a prestação do serviço, mas informa que a ocorrência pertence ao município de Gravataí (linhas 27 e 29).

A justificativa fornecida se baseia no fato de a BM de Porto Alegre não poder intervir em um fato ocorrido em um local fora de sua jurisdição. Sua recusa é amparada na autonomia de atuação da Brigada Militar de cada município. Os prestadores de serviços públicos atuam exclusivamente dentro de um limite preestabelecido, cuja observância serve como fator determinante da sua prestação ou recusa. Os usuários do serviço, contudo, não estão cientes da burocracia que organiza o serviço.

#### 4.3.1.5 Sequência Interrogativa

Após o atendente ter avaliado a legitimidade da solicitação recebida – ou seja, depois de identificar o caráter “policiável” do problema relatado (“O quê?”) –, deve-se determinar o destino a ser dado à viatura (“Onde?”), para que o “pacote de despacho” (ZIMMERMAN, 1992) contenha um mínimo de informações necessárias para a viabilização do serviço.

Quando o endereço dos fatos não é informado pelo comunicante em seu primeiro turno, juntamente com a formulação da solicitação (ver Excerto 4.1), o turno imediatamente posterior, de prerrogativa do atendente, é ocupado com a ação de buscar essa informação. Nas ligações que compõem nosso *corpus*, as perguntas “Qual o endereço?” e “Endereço?” são as mais recorrentemente utilizadas. Contudo, as formas “Aonde?”, “Onde é que é isso aí?” e “Onde é que fica isso?” também são encontradas, conforme pode ser observado a seguir (Excertos 4.16; 4.17).

#### Excerto 4.16 - Ligação 176

11 C: tem uma: arruaceira aqui na frente do meu prédio,  
 12 (.) <du:as da manhã>. impossí:vel dormi.  
 13 (0.6)  
 14 A: **endere:ço.**  
 15 C: é na avenida palmeira lopes, duzentos e quarenta.

#### Excerto 4.17 - Ligação 47

03 A: brigada militar, boa noite.  
 04 C: boa noite, eu tenho que fazê uma ocorrência que me  
 05 assaltaram à mão armada e levaram meu carro.  
 06 (.)  
 07 A: **a::onde?**  
 08 C: é na rua ca- rua caramujo, número um cinco cinco.

Em alguns casos, o atendente solicita o nome do comunicante antes do endereço, e passa a se dirigir a ele pelo nome (Excerto 4.18).

#### Excerto 4.18 - Ligação 47

03 A: brigada militar, cento e noventa, emergência,  
 04 soldado cordoba.  
 05 (.)  
 06 C: é soldado cordoba, eu só queria comunicá u- u- um  
 07 roubo de um veículo, agora.  
 08 A: **como é que é teu nome?**  
 09 C: é joão, (.) pedro.  
 10 ((digita))  
 11 A: **qual é o endereço joão?**  
 12 C: é avenida josé perino,

Observa-se no Excerto 4.18 (acima) que o atendente solicita primeiramente o nome do comunicante (linha 8), e em seguida pergunta o endereço, dirigindo-se ao comunicante pelo seu prenome (linha 11). O formato da solicitação do comunicante (“eu só queria comunicá”, linha 6), não sugere urgência – pelo contrário, parece informar que o seu desejo em apenas “comunicar um fato” se opõe às expectativas que o comunicante imagina que o atendente tenha do seu telefonema (a solicitação de uma viatura). Ao perceber a situação como desprovida de urgência, o atendente parece encontrar espaço para a solicitação do nome do comunicante antes do local onde ocorreram os fatos.<sup>42</sup>

Há casos em que, mesmo tendo sido informado de um problema que justifique o envio da BM, o atendente necessita obter outras informações que influenciarão diretamente na categorização precisa do evento e, principalmente, na preparação da guarnição para fazer o atendimento. No Excerto 4.19, a comunicante liga para informar que sua residência parece ter sido violada.

#### Excerto 4.19 - Ligação 155

06 C: eu acho que entraram na minha resi↑dência (.) e  
 07 eu não sei se tem alguém dentro de ↑casa ou não  
 08 (0.9)  
 09 A: >mas tu ↑tá dentro de ↑casa,<  
 10 (0.5)  
 11 C: eu tô de:ntro de ca:sa tá: é um apartame:nto a  
 12 janela da frente tava meio- (.) te:m um sinal de  
 13 que alguém entrou tem pa↑pel no chão .h tem ↑mala  
 14 aberta [só que-]

A comunicante liga para informar que desconfia que alguém tenha entrado em sua residência, e formula a sua incerteza quanto à permanência, ou não, do invasor no seu interior (linhas 6-7). Contudo, ela não diz onde está, e o atendente demonstra a relevância dessa informação no momento em que busca obtê-la no turno imediatamente seguinte (“>mas tu ↑tá dentro de ↑casa,<”, linha 9). A pergunta não é formulada no formato aberto (que aceita qualquer formulação de lugar). Seu caráter é pontual; uma pergunta polar (demandando uma afirmação ou negação). Se a comunicante se encontrasse dentro de uma casa, na qual pudesse haver também um ladrão, tanto a prioridade dada à ocorrência, quanto o formato de abordagem da guarnição, seriam influenciados por esse fato.

<sup>42</sup> Isso não significa que o atendente não esteja orientado para a importância da obtenção do endereço. No entanto, o caráter não urgente da situação, determinado pela formulação do comunicante ao solicitar o serviço, permite o uso de uma sequência inserida anterior.

A comunicante parece entender que o atendente está buscando evidências que justifiquem a sua desconfiança e, após informar que está dentro da sua moradia, começa a descrever os fatos que a levam a acreditar em uma possível invasão (“eu tô de:ntro de ca:sa tá: é um apartame:nto a janela da frente tava meio- (.) te:m um sinal de que alguém entrou tem pa↑pel no chão .h tem ↑mala aberta [só que-]”, linhas 11-14).

Quando não há outras informações que precisem ser obtidas primeiramente (como ocorreu na interação do excerto 4.19), a prioridade dada à obtenção do endereço para onde a viatura deve ser despachada busca evitar que contingências durante a ligação (por exemplo, a perda da conexão ou, até mesmo, o falecimento do comunicante) impeçam a prestação do serviço.

#### *4.3.1.5.1 Promessa Tácita de Prestação de Serviço*

Ao dar início à sequência interrogativa, o atendente evidencia que o quesito “problema de polícia” já foi preenchido.<sup>43</sup> J.Whalen, Zimmerman e M.Whalen (1988) observam que a sequência interrogativa é inserida entre a primeira parte (solicitação de ajuda) e a segunda (oferta ou recusa da prestação) do grande par adjacente solicitação/oferta ou recusa da prestação, organizador da estrutura das ligações de emergência. Essa inserção atrasa a produção da segunda parte do par, posicionando-a ao final da interação.

Contudo, ao iniciar sua busca pelas informações necessárias para o preenchimento do formulário eletrônico de prestação de serviço, ou seja, ao dar início à sequência interrogativa, o atendente demonstra já ter avaliado a solicitação que lhe foi feita e, na realidade, já deu início aos procedimentos burocráticos necessários para que a viatura seja despachada. Pode-se dizer, então, que, o início da sequência interrogativa é uma promessa tácita de prestação de serviço. O que a grande maioria dos comunicantes não percebe é que, ao dar início à sequência interrogativa, o atendente já está sinalizando que a prestação do serviço será efetivada, pois a formulação das perguntas que compõem essa sequência visa à obtenção dos fatos que serão inseridos no formulário eletrônico de solicitação de serviço. Pode-se dizer então que, ao preencher o formulário eletrônico, o atendente já está dando início ao processo de acionar a ajuda solicitada.

Porém, devido a sua falta de familiaridade com as práticas que organizam esse evento interacional, muitos comunicantes não se dão conta de que sua solicitação já recebeu uma

---

<sup>43</sup> Salvo nos casos em que a sua primeira pergunta busca esclarecer a solicitação do comunicante, quando do momento de sua formulação inicial (ver subseção 4.3.1.4.1, Excerto 4.17).

avaliação positiva, e de que o envio da ajuda já está sendo providenciado. Pelo contrário, acreditam precisar prover justificativas (*accounts*, ver capítulo 6) que convençam o atendente da legitimidade de sua solicitação.

Dessa forma, não são raros os momentos em que comunicante e atendente se orientam para enquadres interacionais<sup>44</sup> distintos ao longo do atendimento. O atendente se orienta para a atividade de obtenção das informações necessárias para o preenchimento do formulário eletrônico de solicitação de serviço para proceder ao despacho da viatura; o comunicante, por sua vez, se orienta para a atividade de convencer o atendente da legitimidade da sua solicitação para que o serviço seja prestado, conforme pode ser observado a seguir.

No Excerto 4.20, o comunicante liga para comunicar o sequestro relâmpago que sofrera minutos antes.

#### Excerto 4.20 – Ligação 188

- 11 C: b- bom é:- é perto da Lima e Silva a gente tava a  
 12 gente foi assaltado ã:: e: nos sequestraram com o  
 13 carro, e nos trouxeram até aqui numa- numa rua::  
 14 nu:: num beco aqui. daí nos deixaram, levaram nossas  
 15 coisas tudo, nos limparam nos tiraram a minha  
 16 jaqueta tudo, eu e a minha namorada, e a gente  
 17 desceu a pé até uma avenida aqui agora, e a gente tá  
 18 aqui,  
 19 A: **tá na estrada do rorão trezentos e dois?**  
 20 C: estrada do rorão trezentos e dois.  
 21 A: tá como é que o teu nome?  
 22 C: é carlos.  
 23 A: carlos.  
 24 (.)  
 25 C: isso.  
 26 (.)  
 27 C: **tem como mandar alguma viatura pra cá, fazer alguma**  
 28 **coisa que a gente tá pe- a gente não sabe nem**  
 29 **vol[ta]r pra casa. a- a gente é de Canoas.**  
 30 A: [tá só um pouquinho. (.) tá só um pouquinho.  
 31 (.)  
 32 C: tá bom.  
 33 (.)  
 34 A: °registro de seqüestro°  
 35 (.)  
 36 C: **e não- e não te:m nem ônibus essa hora também ela tá**  
 37 **falando aqui [a::**  
 38 A: [qual é a placa do teu veículo?

<sup>44</sup> A noção interativa de enquadre (*frame*) se refere à percepção de qual atividade está sendo realizada, de qual sentido os falantes dão ao que dizem (TANNEN; WALLET, 2002).

O comunicante e a namorada haviam sido assaltados e sequestrados quando saíam de um bar e se dirigiam para o seu carro. Após terem todos os pertencentes roubados, foram abandonados em um beco, na periferia de Porto Alegre, de onde caminharam até chegarem a uma residência e solicitaram o uso do telefone para ligar para o 190. Após o relato dos fatos ao atendente (linhas 11-18), este dá início à sequência interrogativa, ao solicitar a confirmação do endereço (linha 19), que já havia sido mencionado no início da interação, e o nome do comunicante (linha 21). O comunicante parece não entender que o atendente já está preenchendo o formulário eletrônico, o que indica que sua solicitação foi aceita, e formula um pedido explícito e direto de uma viatura (“tem como mandar alguma viatura pra cá, fazer alguma coisa”, linhas 27-28). Ele justifica a sua solicitação com base na sua impossibilidade de ir para casa por meios próprios, uma vez que mora em outra cidade (Canoas) e não tem dinheiro e nem conhece o caminho de volta (linhas 28-29).

Enquanto o comunicante busca convencer o atendente a enviar uma viatura, o atendente parece estar totalmente orientado para o preenchimento do formulário eletrônico. Além disso, neste momento específico da interação, a orientação do policial está voltada para a classificação do crime, conforme pode ser observado na linha 35, quando o atendente lê a categoria “registro de sequestro” em voz baixa (“registro de sequestro”). A orientação do atendente para a execução de uma atividade paralela à conversa telefônica também é evidenciada no momento em que pede que o comunicante faça uma pausa em sua fala, aparentemente para não atrapalhar a sua concentração no desempenho da outra tarefa, à qual o comunicante não tem acesso visual.

Contudo, o comunicante continua provendo justificativas para a sua solicitação, ancoradas, agora, no fato de que não há mais ônibus naquele horário (linha 36), e legitimadas pela autoridade de alguém que parece ser a dona da casa, ou pelo menos moradora do local e conhecedora do funcionamento dos serviços na região (“ela tá falando aqui [a:]”, linhas 36-37). O atendente não parece se orientar para as justificativas do comunicante e, em fala sobreposta, dá continuidade a sua busca por informações (“[qual é a placa do teu veículo?”, linha 38).

Após uma longa sequência negociando a placa do carro, cujos dados não são conhecidos, já que o carro pertence ao pai da namorada, o atendente explicita a prestação do serviço, conforme pode ser observado na linha 162 do excerto abaixo (fim da interação anterior).

**Excerto 4.21 – Ligação 188**

162 A: **tá. só aguardar tá?**  
 163 C: [oi?]  
 164 A: **[tô solicitando uma viatura praí. >é na estrada do**  
 165 **rorão trezentos e dois?<**  
 166 C: ah: obrigado viu amigo.  
 167 A: tá.  
 168 C: obrigado mesmo.  
 169 (.)  
 170 C: um abraço. tchau tchau.

O atendente pede que o comunicante aguarde, mas não informa o que deve ser aguardado (linha 162). Ao produzir “oi?” (linha 163), no turno imediatamente posterior em tom ascendente, o comunicante solicita a repetição do turno do atendente. Não fica claro se a ação do comunicante decorre da sua falta de compreensão do que lhe foi dito, por não tê-lo ouvido bem, ou por não ter entendido o que significa o pedido que lhe foi feito. É então apenas que o comunicante explicita que está solicitando uma viatura para ir ao encontro do comunicante, e confirma mais uma vez o endereço onde esse se encontra (linhas 164-165). O comunicante se mostra surpreso e, ao mesmo tempo, aliviado em ver a sua solicitação atendida, no momento em que produz “ah:” (linha 166), o que sugere uma mudança em seu estado epistemológico. Em outras palavras, sugere que, naquele momento, ele compreendeu que sua solicitação havia sido atendida. Logo em seguida, o comunicante agradece ao atendente, e o chama de “amigo” (linha 166). O agradecimento é repetido mais uma vez, de forma enfática, por meio do uso do advérbio “mesmo” (“obrigado mesmo.”, linha 168), e a ligação é encerrada com o envio de um abraço ao atendente e com despedidas (linha 170), destoando, de certa forma, do formato de encerramento de encontros de prestação de serviço, nos quais o envio de abraços não é comum.

A análise do excerto acima demonstra que, em muitos casos, o início da sequência interrogativa não é compreendido por parte dos comunicantes como a oferta da prestação do serviço. Na ausência desse reconhecimento, os comunicantes continuam fornecendo justificativas para a sua solicitação, até que o envio da viatura seja explicitamente formulado. Em consequência disso, as negociações interacionais entre os participantes são laboriosas, e a duração das ligações mais longas, o que mantém as linhas telefônicas ocupadas por mais tempo (ver capítulo 7).

Apresento, a seguir, como a promessa de prestação do serviço é explicitada nas interações do 190.

#### 4.3.1.6 Oferta de Prestação de Serviço e Encerramento da Ligação

O que anuncia o término da sequência interrogativa e encaminha a interação para o final é a promessa explícita de prestação de serviço, a qual é formulada de várias formas distintas, como pode ser observado a seguir.

##### **Excerto 4.22 – Ligação 27**

21 A: qual é o seu nome?  
 22 B: roberto.  
 23 A: **tá óquei, senhor ronaldo. só aguardá que eu**  
 24 **mando uma viatura no local.**  
 25 B: tá óquei, obrigado.  
 26 A: de nada.  
 ((ligação é encerrada))

No excerto 4.22, o atendente explicita que o tipo de serviço que será prestado é o envio de uma viatura ao endereço fornecido pelo comunicante (“tá óquei, senhor ronaldo. só aguardá que mando uma viatura no local.”, linhas 23-24). O mesmo não ocorre nos excertos abaixo (4.23, 4.24 e 4.25).

##### **Excerto 4.23 – Ligação 176**

24 C: é aline. (.) é aqui na frente do parque.  
 25 (3.6)  
 26 A: **vou te mandá daí.**  
 27 (0.7)  
 28 A: tá:, bri↓gada

##### **Excerto 4.24 – Ligação 212**

16 A: seu nome.  
 17 C: maicon.  
 18 A: **oquei. eu vou gerar a ocorrência. é só aguardar.**

##### **Excerto 4.25 – Ligação 02**

37 A: **certo. só aguardá, tá?**  
 38 C: tá ok. obrigado.  
 39 tchau

É possível observar, nos excertos acima, que os atendentes informam aos comunicantes que algo será enviado, ou que deve ser aguardado; no entanto, em momento



algum, esse objeto é formulado explicitamente (“vou te mandá daí.”, linha 26, Excerto 4.23; “oquei. eu vou gerar a ocorrência. é só aguardar.”, linha 18, Excerto 4.24; “certo. só aguardá, tá?”, linha 37; Excerto 4.25). Contudo, a falta de explicitação dos atendentes quanto ao serviço que será prestado não parece ser problema para os comunicantes, uma vez que nada é questionado, e a ligação, encerrada.

Além de nada questionar, ao agradecerem pelo atendimento à solicitação, os comunicantes demonstram o seu entendimento do turno anterior, quando a oferta do serviço é proferida pelo atendente. O caráter rotinizado através do qual o atendente promete a prestação do serviço, sem explicitá-lo, e a demonstração, por parte do comunicante, de que entende o que lhe está sendo oferecido, demonstra a existência de uma expectativa de ambos para que “o envio de uma viatura” seja o produto resultante daquele encontro de prestação de serviço, conforme será discutido a seguir.

#### 4.4 O MANDATO INSTITUCIONAL DO 190

Conforme discutido no capítulo 3, os eventos interacionais entre clientes e prestadores de serviços são de natureza institucional (ou seja, são orientados pelo cumprimento de um mandato institucional) (MAYNARD, 1994). Esse mandato visa ao cumprimento de uma tarefa resultante do encontro interacional (DREW; HERITAGE, 1992), e é a busca pela concretização dessa tarefa o que organiza e sustenta cada nova interação, da forma e pelo tempo em que ela ocorre.

No caso do 190, a tarefa em pauta é a negociação, via telefone, de uma solicitação de ajuda, por parte de um comunicante, e o seu provimento ou recusa, por parte de um atendente. A análise exaustiva dos dados revela uma forte orientação dos atendentes para o envio de uma viatura (e dos comunicantes, para a solicitação de uma viatura) como o produto final das interações que se constituem nas solicitações de prestação de serviço. Vejamos como essas orientações dos participantes são coconstruídas.

##### 4.4.1 A Orientação do Atendente para o Envio da Viatura

Nesse excerto, a comunicante liga para o 190, mas não sabe informar o endereço onde estão ocorrendo os fatos.

### Excerto 4.26. - Ligação 159

1 A: >brigada militar cento e noventa emergência  
 2 soldado córdoba<  
 3 C: ai por gentileza meu senhor. tem uma- eu não sei  
 4 lhe dizer a rua mas é aqui entre o hospital porto  
 5 alegre e:::[e-  
 6 A: [só que eu preciso saber o nome da rua  
 7 pra poder enviar a viatura[né

A comunicante dá início a sua solicitação, por meio do que parece ser a descrição de um problema (“ai por gentileza meu senhor. tem uma-“, linha 3). Ela, contudo, inicia autoreparo, reformulando a orientação do seu turno, da “formulação do problema” para o “local onde o problema está ocorrendo”, ao adiantar ao atendente que não sabe informar exatamente o local dos fatos, apenas que fica próximo ao Hospital Porto Alegre (linhas 3-5). Frente à incerteza da comunicante, o atendente, em sobreposição ao turno dela, anuncia que não poderá enviar a viatura, sem saber o nome da rua (linhas 6-7).

Conforme discutido no item 4.3.1.4.1, é preciso averiguar se a solicitação que está sendo feita se constitui em um pedido de ajuda policial, para que o serviço possa ser prestado. Para Whalen (1995), o maior desafio do atendente de um serviço de emergência é verificar a natureza exata da solicitação e avaliar o seu caráter de urgência, para que a decisão sobre enviar ou não ajuda seja tomada e, em caso positivo, saber com qual brevidade deve ser feito. O autor chama essa tarefa de “triagem das ligações” (*call screening*). Ao contrário do que é postulado por Whalen, o atendente do excerto acima não realiza, primeiramente, uma averiguação da legitimidade da solicitação, antes de anunciar a falta de um endereço conhecido como uma contingência para a prestação do serviço. Sua resposta chega a ser um prenúncio de recusa, sem tomada prévia de conhecimento dos fatos.

A análise desse excerto nos permite observar a orientação do atendente para o envio de uma viatura como produto final da interação, o que fica ainda mais evidenciado pelo seu uso do artigo definido “a”, ao invés do artigo indefinido “uma”, antes de “viatura”, o que identifica a viatura como “o produto” que está sendo solicitado.

Assim como encontramos uma forte orientação dos atendentes para o envio de uma viatura, há também uma forte orientação dos comunicantes para a obtenção de uma viatura como resultado de uma ligação telefônica para o 190 (ou seja, como a prestação do serviço propriamente dito), como pode ser verificado abaixo.

#### 4.4.2 A Orientação do Comunicante para o Recebimento da Viatura

Neste excerto (4.27), o comunicante liga para o 190, mas encerra a ligação ao ver uma viatura se aproximando.

##### Excerto 4.27 - Ligação 202

- 1 C: a polícia não aten[de  
 2 A: [brigada militar cento e noventa  
 3 soldado barros.  
 4 C: ã:::: acidente. aqui na parada três aqui.  
 5 A: tem alguém machucado?  
 6 (.)  
 7 C: ã:o sei. não abriram a porta do carro ainda.  
 8 (.)  
 9 C: (tão falando no celular eu acho.)(voz distorcida))  
 10 (.)  
 11 A: não entendi.  
 12 (.)  
 13 C: **aqui: tá tem uma viatura descendo aqui já.**  
 14 A: tá valeu.

O comunicante liga para o 190 para informar um acidente ocorrido, e fornece um número de parada (de ônibus), como referência do local (linha 4). O atendente inicia, então, a sequência interrogativa buscando verificar a gravidade do problema, possivelmente para decidir o tipo de serviço que deve ser prestado (e.g. polícia, ambulância, EPTC<sup>45</sup>, bombeiro)<sup>46</sup> (linhas 5, 7, 9, 11). Assim, com o intuito de avaliar o problema, o atendente questiona se há alguém ferido (linha 5), mas o comunicante demonstra não ter tido a oportunidade de avaliar as condições dos ocupantes do veículo, por ainda não ter tido acesso a eles (linha 7). A interação é interrompida pelo próprio comunicante, no momento em que percebe a aproximação de uma viatura.

Ao visualizar uma viatura se aproximando do local, o comunicante apressa o término da ligação (linha 13), o que indica que já teve o seu desejo satisfeito. A formulação do seu turno revela a sua expectativa. Ao dizer “aqui:tá tem uma viatura descendo já” (linha 13), o comunicante indica que o que estava sendo solicitado (uma viatura) já se encontra disponível.

<sup>45</sup> A Empresa Pública de Transporte e Circulação (EPTC) é municipal e foi criada em 1998, para regular e fiscalizar as atividades relacionadas com o trânsito e os transportes do município de Porto Alegre. É acionada através do telefone 118.

<sup>46</sup> Apesar de esses serviços serem acionados, por meio de diferentes números telefônicos, dependendo da gravidade do problema, o atendente pode contatá-los.

A orientação do comunicante para o envio de uma viatura pode ser verificada, também de forma explícita, durante a formulação de sua solicitação, conforme discutido no item 4.3.1.4..

Há casos em que nem o comunicante explicita o que está buscando, nem o atendente informa o tipo de serviço que será prestado. Contudo, a análise da interação permite inferir que ambos sabem que o que está sendo solicitado e ofertado é “o envio de uma viatura”, conforme pode ser observado no excerto abaixo, no qual alguém liga para comunicar o roubo de um veículo.

#### **Excerto 4.28 – Ligação 122**

02 A: [brigada militar, João.  
03 (0.3)  
04 C: EI, POR GENTILEZA, É AQUI Ó, DA RUA MAGDA, UM  
05 SENHOR TÁ ACABA- NA FRENTE DO DETRAN, AQUI NA  
06 RUA MAGDA, (.) .h ELE FOI ELE FOI ASSALTADO NUM  
07 GOL VERDE.  
08 (.)  
09 C: Ô MOÇO, QUAL É A PLACA AQUI Ó. a polícia aqui ó.  
(linhas omitidas)  
144 A: o senhor é o senhor salim?  
145 (0.2)  
146 SIM, É O SALIM SILVA, SENHOR. EU SIM.  
147 (.)  
148 A: **tá, o senhor aguarda aí então, tá.**  
149 (.)  
150 C: TÁ BOM.

Alguém liga para comunicar a ocorrência de um assalto com subtração de veículo (linhas 4-7). A pessoa que efetuou a ligação parece desconhecer o homem que sofreu o assalto, uma vez que o designa pelo pronome “ele”, e utiliza um vocativo de endereçamento entre estranhos, para chamar a sua atenção (linha 9). Após a interferência de outras pessoas na ligação e de um lapso de tempo para a obtenção da placa do carro, o atendente consegue falar com a vítima e, após confirmar a sua identidade (linha 144), pede que aguarde (linha 148).

Em momento algum, o atendente informa o que deve ser aguardado, e nenhuma das pessoas que interagiram ao telefone formula o tipo de serviço que está sendo solicitado. Contudo, o fato de o comunicante acusar o recebimento do turno anterior do atendente, ocupado com a solicitação de “aguarde” (linha 26), sem qualquer pedido de esclarecimento (“TÁ BOM.”, linha 150), indica que ele compreendeu que o que lhe foi ofertado era o que estava sendo buscado. É possível, então, observar a coconstrução tácita, entre comunicante e atendente, da solicitação/promessa de envio de uma viatura.

Há interações em que se evidencia o prévio conhecimento do comunicante de que o atendimento do 190 pode resultar no envio de uma viatura para intervir diretamente em uma ocorrência, ou ainda no simples serviço de intimidar, por presença ostensiva, os supostos infratores (ou sujeitos que constituam uma ameaça percebida). O que deseja e o que se formula de forma explícita, neste caso, é que uma viatura simplesmente “passe” pelo local, conforme evidencia o Excerto 4.29, onde a comunicante solicita que uma viatura apenas passe pelo lugar onde está havendo um racha entre motociclistas.

#### **Excerto 4.29 – Ligação 76**

19 C: **será que dá pra passá [uma via-]**  
 20 A: [qual é o] número da santo  
 21 barbosa?=  
 22 C: =é três quatro, dois um.  
 23 (0,4)  
 24 C: **é::, passa uma viatura que eles se mandam.** eu me acordei  
 25 com o barulho deles.  
 26 (0,5)  
 27 A: qual é o seu nome?  
 ((linhas 28 a 49 omitidas))  
 50 C: **me faz o favor, manda uma viatura ali que eles**  
 51 **vão embora.**

A comunicante telefona para o 190 para reclamar de rachas entre motociclistas, os quais ocorrem regularmente na frente de sua casa; além disso, estão ocorrendo especificamente naquele momento. Contudo, o que a comunicante solicita, reiteradas vezes, não é que a polícia aborde os motociclistas, e sim que uma viatura apenas “passe pelo local” (linhas 19, 24 e 50-51). Ela formula, explicitamente, sua crença de que a simples visualização da viatura é suficiente para que os motociclistas se retirem do local (linhas 24 e 50-51). Fica evidente, assim, a orientação da comunicante para o poder inibidor de delitos exercido pela BM pela simples passagem, presença ou circulação de uma viatura no local.

A orientação dos atendentes e comunicantes, para o envio/solicitação de viaturas, conforme apresentado acima, sobrecarrega a capacidade de atendimento da BM, a qual dispõe de recursos limitados. Assim, muitas vezes, o trabalho do atendente não é recusar o atendimento ou prestá-lo, e sim justificar o atraso daquelas viaturas que foram prometidas aos solicitantes, mas que não chegaram ao seu destino.

No excerto 4.30, o comunicante liga para reclamar da demora da chegada da viatura, prometida em uma ligação anterior.

**Excerto 4.30 – Ligação 174**

1 A: cento e noventa boa noite,  
 2 (0,6)  
 3 C: boa noite. eu já chamei a::: (.) a brigada aqui na  
 4 ((nome da boate)), (.) várias vezes,  
 5 (0,3)  
 6 A: tá >é que não tem viatura amigão.<  
 7 (.)  
 8 C: [eu sei >não não< eu ]  
 9 A: [daí::, (.) assim que] entrá::,  
 10 (0,3)

O fato de o comunicante abrir seu turno de fala informando que já chamou a BM várias vezes (linhas 3-4), projeta a sua ação de reclamar, decorrente da não obtenção do serviço solicitado. O atendente se antecipa à reclamação e justifica o atraso na prestação do serviço pelo fato de não haver viatura disponível (linha 5). O comunicante parece se alinhar ao atendente, ao demonstrar que compreende o fato de não haver viaturas (linha 6), o que ameniza o caráter de “reclamação” da interação, e demonstra uma certa compreensão sua, com relação à carência de viaturas que cubram as demandas.

Quando o atendente verifica no computador que uma viatura já foi despachada, tenta amenizar a reclamação do comunicante, ao fornecer informações sobre a viatura que fará o atendimento. No Excerto 4.31, a comunicante também liga para reclamar sobre a demora da chegada da viatura.

**Excerto 4.31 – Ligação 72**

10 C: a g- >a gente acabou< de:: prestá uma ocorrência,  
 (0,6)  
 11 solicitando: uma:: (.) uma viatura, (0,3) pra::  
 12 encaminhá minha mãe que é:, (.) esquizofrênica,  
 13 (.)  
 14 A: m.hm  
 15 (0,3)  
 16 C: e tem bipolaridade  
 ((linhas omitidas))  
 49 A: **a: viatura: (.) pália, (0,4) cinquenta quarenta e três**  
 50 **foi:solicitada pra comparecê no local, sargento**  
 51 **freitas aí,(0,4) vai sê o responsável aí pela viatura.**  
 52 (.)  
 53 A: **em breve taria: se deslocando pro local aí.**  
 54 (.)  
 55 A: tá?  
 56 (.)  
 57 A: só aguardá.=

Ao informar que já chamou uma viatura para encaminhar sua mãe, que tem problemas psiquiátricos, a comunicante projeta o caráter de reclamação da sua ação (linhas 10-12 e 16). As linhas 15- 48 são ocupadas com a atividade de localizar a ocorrência no banco de dados da BM, o que permite, ao atendente, verificar que o despachante já designou uma viatura para fazer o atendimento. O atendente, então, fornece informações sobre a viatura: o modelo do carro que está sendo enviado (“Pálio”), o seu prefixo (“5043”) e o nome do sargento responsável pelo atendimento (“Sargento Freitas”) (linhas 49-51). Esses dados ajudam na construção da imagem de que o serviço prestado pela BM é eficiente, na medida em que demonstra que a instituição consegue monitorar seus atendimentos e prestar conta deles à comunidade.

#### 4.4.3 Pra que a Viatura?

Entre as duzentas ligações analisadas, encontramos uma ocorrência em que a comunicante questiona de que forma o envio de uma viatura pode resolver o seu problema. Neste excerto (4.32), a comunicante liga para o 190 porque teve seu carro violado, e pede orientação sobre como agir.

#### Excerto 4.32 – Ligação 71

- 1 A: =boa noite.=  
 2 C: =ã eu pa- eu acabei de chegá no meu veículo,  
 3 e ele foi aberto, (.)roubaram som, o (.) o estepe, outros  
 4 pertences que tinham dentro do carro, (.) e eu não sei se  
 5 existe algum (.) algum procedimento, assim. (.)não sei se  
 6 a gente avisa, a polícia, e se- de repente eles encontram  
 7 alguém com o (.) .hh não sei. (.) eu (.) o senhor pode me  
 8 dá [uma orientação?]  
 9 A: [não, se você quisé] a viatura no local, eu gero a  
 10 ocorrência, (.) depende de você.  
 11 (.)  
 12 C: mas e aí o quê que essa viatura pode fazê?  
 13 (.)  
 14 A: não sei, a ocorrência, né. (.) é que eu não sei se você  
 15 qué ou não, (.) quem decide é você.  
 16 (.)  
 17 C: mhm. (.) só podem i (.) ã no local, fazê a ocorrência.  
 18 (.)  
 19 A: depende de você  
 20 (.)  
 21 C: tá, e avisá, as outras viaturas, os colegas, que andam

22           pela rua, é que eu não sei- (.) o- (.) ã (.) não sei se  
 23           existem (.) ã sei lá, blitz, pela rua, ou mesmo (.) não  
 24           sei, o senhor tem alguma orientação além dessa pra me dá?  
 25           além de faze uma ocorrência, porque- fazê uma ocorrência,  
 26           oquei, mas e aí, quê que- pra quê serve isso?  
 27           (.)  
 28 A:       estatística. (.) se tu tem seguro,  
 29           (.)  
 30 A:       tu tem se[guro?]  
 31 C:               [mas]você não trabalham com passa rádio, avisá,  
 32           (.) lá e tem outras viaturas (.) [circulando-]  
 33 A:   [trabalhamos.]  
 34 C:       veem,=  
 35 A:               =tra[balhamos.]  
 36 C:               [veem alguém] na [rua, com]=  
 37 A:   [trabalhamos.]  
 38 C:   =o est[epe na mão],  
 39 A:   [trabalhamos.]  
 40 A:       (.) traba[lhamos]  
 41 C:               [tá e o se[nhor- (.) tá, e aí o quê que eu  
 42           preciso fazê pro senhor o [fazê isso? xx-]  
 43 A:   [olha, se você qué] a viatura  
   aí  
 44       no local, eu mando. [se qué que eu faça um alerta,]=  
 45 C:   [não, é que é assim  
 46 A:   =eu  
 47       faço um alerta. é: você que é a[ví]=  
 48 C:   [tá.  
 49 A:   =a vítima.  
 50       (.)  
 51 C:       eu acho que se- viatura aqui não adianta porque aqui não  
 52       tem nada. (.) aqui tem só o carro aberto e (.)sem as  
 53       coisas. (.) .hh [e::]  
 54 A:   [como é] teu nome?

A comunicante informa que encontrou seu carro aberto, e que alguns dos pertences que se encontravam dentro do veículo haviam sido roubados, como o som e estepe (linhas 2-4). Logo a seguir, solicita ao atendente que a oriente sobre os procedimentos a serem tomados nesse tipo de situação. No momento em que ela mesma sugere a alternativa de avisar a polícia, para que tomem alguma providência, caso encontrem alguém pela rua com os seus pertences, a comunicante demonstra estar realmente interessada em saber o que precisa fazer para reaver os itens que foram furtados, no caso de a polícia os achar (linhas 4-8).

A comunicante encerra seu turno com a primeira parte do par adjacente de um pedido explícito de orientação (“o senhor pode me dá uma orientação?”, linhas 7-8) e o atendente, em



sobreposição, e de forma despreferida, responde com uma negativa (“não”). Em seguida, oferece o envio da viatura ao local (linha 9), vinculando a sua ação à vontade da comunicante. Ao vincular a sua atividade de gerar uma ocorrência ao desejo suposto da comunicante de receber uma viatura (linhas 9-10), o atendente: (a) sugere que a sua função naquele lugar é gerar ocorrências; e (b) transfere para a comunicante o poder de decisão quanto ao serviço que será prestado – invertendo, assim, as atividades inerentes aos papéis de “usuário” e “representante” da instituição.

A comunicante posterga a segunda parte do par oferta-aceite/recusa, abre uma sequência inserida e questiona o que a viatura pode fazer (linha 12), questionando, também, o serviço que lhe está sendo oferecido. O atendente inicia seu turno, respondendo que não sabe, e em seguida o expande, informando que o que a viatura pode fazer é uma ocorrência (“não sei, a ocorrência, né”, linha 14). A utilização do marcador discursivo “né” convida a comunicante a concordar com a obviedade do que foi dito, sugerindo que ela deveria conhecer as práticas envolvidas na prestação do serviço. Logo após, o atendente devolve à comunicante a decisão de solicitar ou não o despacho de uma viatura (linhas 14-15).

A comunicante questiona pontualmente se a única coisa que pode ser feita é enviar uma viatura ao local para o registro de uma ocorrência (linha 17). Ao receber mais uma vez a resposta de que tanto o envio da viatura quanto a produção de uma ocorrência depende da sua vontade, ela inicia o seu próximo turno com a partícula “tá”, no intuito de encerrar o tópico anterior. Uma vez que não lhe foi dada qualquer outra opção de serviço, a própria comunicante começa a enumerar aquelas que lhe parecem pertinentes nesse tipo de situação: avisar as viaturas e os colegas que andam pela rua ou fazer uma blitz, o que demonstra sua expectativa de uma intervenção policial mais ativa (linhas 21-23).

Talvez para evitar que o atendente volte a lhe oferecer uma ocorrência, em resposta a sua solicitação, a comunicante explicita ter entendido o seu direito em receber esse documento, mas questiona mais uma vez a sua utilidade (linhas 24-26). Sem qualquer hesitação ou mitigação, o atendente fornece uma resposta altamente despreferida (“estatística”, linha 28), uma vez que o mandato institucional da polícia é a prevenção e o combate ao crime, e não a produção de dados estatísticos.

O atendente menciona um benefício que pode ser usufruído pela comunicante, condicionado à obtenção de uma ocorrência: a sua utilização junto à sua companhia de seguro, caso esteja vinculada a uma (linha 28). A comunicante reitera seu desinteresse na obtenção desse documento, ao não se orientar para a pergunta do atendente e, iniciando seu turno com a conjunção adversativa “mas”, questiona se a polícia não se utiliza de rádio para

comunicação entre os policiais. Pelo rádio, poder-se-ia avisar outros policiais sobre o ocorrido e, caso encontrassem alguém na rua com seus pertences na mão, poderiam resgatá-los (seu interesse principal) (linhas 31-32, 34, 36, 38). Em sobreposição aos turnos da comunicante, nas linhas 33, 35, 37, e 39-40, o atendente responde afirmativamente, repetindo sucessivas vezes a palavra “trabalhamos”, em ameaça à face de sua interlocutora.

A comunicante busca encerrar aquela sequência de repetições, ao iniciar o seu turno, mais uma vez, com a partícula “tá” (linha 41) em sobreposição à fala do atendente. Tendo finalmente obtido a resposta que estava sendo buscada, de que a polícia pode se utilizar de outros mecanismos para tentar reaver os seus pertences, ao invés de simplesmente enviar uma viatura e produzir uma cópia de uma ocorrência, a comunicante pergunta o que precisa fazer para que o atendente preste esse serviço (linhas 41-42). O atendente passa, então, a enumerar as opções da comunicante: a viatura no local, a qual já fora recusada, ou a emissão de um alerta, e coloca o poder de decisão, novamente, nas mãos da comunicante, justificado pelo fato de ser ela a vítima, invertendo novamente os papéis esperados de “policial” (que deveria saber o que fazer) e “comunicante” (que receberia a orientação do especialista – o policial) (linhas 43-44, 47 e 49).

A comunicante opta por um alerta, já que, em sua opinião, não há qualquer motivo para o envio de uma viatura ao local, pois lá não há nada para ser visto ou feito (51-53). Em sobreposição à fala da comunicante, o atendente pergunta seu nome (linhas 54), dando prosseguimento ao atendimento, uma vez que ambos chegaram a um acordo quanto ao serviço que seria prestado. Ao contrário do que ocorre nas outras interações analisadas, a oferta do envio da viatura, a qual geralmente encerra o par adjacente solicitação/oferta de prestação do serviço, não se constitui no pré-fechamento da interação. Em outras palavras, o turno posterior à oferta da prestação do serviço não é ocupado com o aceite do que está sendo proposto. Ao invés disso, o turno formulado pela comunicante em resposta à oferta de serviço questiona a sua utilidade prática, e esse questionamento se repete ao longo da interação. É como se o pedido da solicitante fosse um metapedido – um questionamento sobre a melhor maneira de lidar com aquele caso específico que se choca com a maneira geral (e supostamente única) como se soluciona o problema gerado por uma ligação ao 190.

Diferentemente do que é proposto pelo atendente – uma viatura e uma ocorrência – a comunicante sugere desejar reaver os objetos roubados, uma vez que não há mais nada que possa ser feito com e pelo carro que foi violado. Assim, enquanto os comunicantes das outras interações apresentadas se orientam para a geração de uma ocorrência como um dos resultados a serem obtidos do atendimento telefônico, a comunicante questiona a utilidade

prática dessa prestação como solução para o seu problema. Ao questionar a utilidade prática do envio de uma viatura e da obtenção de uma ocorrência como resultado da sua solicitação, a comunicante questiona a utilidade do serviço que é prestado pelo 190.

\*\*\*\*\*

Verifiquei, neste capítulo, que, apesar de funcionarem como facilitadoras da comunicação, as novas tecnologias não necessariamente desburocratizaram os eventos sociais (ver capítulo 5). Os estudos realizados sobre prestações de serviço de emergência focados no uso da linguagem, sob a perspectiva da ACE, permitem a identificação de práticas discursivas que podem servir de insumo para a orientação dos usuários desses serviços, uma vez que, para operar de forma competente nesse espaço institucional e obter resultados satisfatórios das trocas interacionais, o indivíduo necessita conhecer as práticas que orientam os eventos comunicativos que constituem a vida em sociedade.

Assim sendo, busquei descrever aqui algumas práticas que constituem os atendimentos no 190. As análises realizadas mostram, de forma geral, a orientação dos comunicantes e atendentes para o envio de uma viatura como o serviço a ser prestado pelo 190. Mesmo quando a solicitação e/ou a oferta de prestação do serviço não são explícitas, os participantes reconhecem que o que estão construindo é a solicitação e a oferta de envio de uma viatura como resultado daquela interação.

Apesar de estudos anteriores apontarem que o início da seqüência interrogativa revela a orientação do atendente para a prestação do serviço (ZIMMERMAN, 1992), a falta de percepção do comunicante para o fato de que o serviço lhe está sendo ofertado de forma tácita, assim como as consequências interacionais dessa falta de reconhecimento, não haviam sido, até então, discutidas por meio de análise de dados naturalísticos.

Da mesma maneira, outros estudos analisam interações para serviços de emergência, nas quais as diferentes orientações dos participantes para a urgência das solicitações resultam em disputas interacionais. De forma geral, os estudos revelam que, enquanto os comunicantes se orientam para a urgência de suas solicitações, e para a brevidade de atendimento policial ou médico, os atendentes se orientam para a obtenção das informações necessárias que viabilizem o atendimento (J. WHALEN; ZIMMERMAN; M.WHALEN, 1988), o que demanda a formulação de uma série de perguntas que retardam a prestação de socorro. Em situação contrária, o excerto 4.32 apresentou uma interação na qual a comunicante questiona a

utilidade de uma viatura e, conseqüentemente, do serviço que é prestado pelo 190. Os momentos interacionais tensos verificados nessa ligação decorrem, assim, da desestabilização do roteiro de atendimento do atendente, provocada pelo questionamento de seu mandato institucional, aqui entendido como o envio de uma viatura.

Contudo, conforme evidenciam os dados, o momento interacional mais laborioso nas interações estudadas é a manutenção da intersubjetividade quanto ao local para onde a viatura deve ser enviada, conforme será discutido no próximo capítulo.

## 5 FORMULAÇÃO DE LUGAR NAS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS PARA O 190

No capítulo anterior, discuti questões relacionadas à organização macroestrutural das ligações telefônicas e a solicitações e ofertas ou recusas de prestação de serviço. Neste capítulo, procuro compreender como atendentes e comunicantes negociam interacionalmente, através do uso da linguagem natural, a formulação do lugar para onde será enviada a viatura da Brigada Militar. A manutenção da intersubjetividade quanto ao endereço de prestação do serviço, no caso do 190, pode fazer a diferença entre a vida e a morte.

### 5.1. O *SOFTWARE* COMO ORGANIZADOR DA BUROCRACIA

Primeiramente, retomo a ideia de que as novas tecnologias remodelaram as práticas burocráticas, tanto na prestação de serviços públicos como privados, substituindo procedimentos lentos e laboriosos por outros mais ágeis e, por vezes, automáticos, que requerem menos tempo e esforço físico. Contudo, é importante observar que outras práticas burocráticas surgiram em decorrência desses novos arranjos, uma vez que as instituições são organizadas, gerenciadas e vivenciadas através de uma complexa gama de códigos que prescrevem e descrevem as suas práticas e que constituem suas rotinas (SARANGI; SLEMBROUCK, 1996). Assim sendo, independentemente dos avanços tecnológicos, as interações na prestação de serviço continuam sendo pautadas com vistas ao cumprimento de uma agenda burocratizada, baseada nos códigos e procedimentos impostos pela instituição cujos serviços estão sendo buscados. O representante da instituição deve, além de se ater a seu mandato institucional, também zelar sempre pelo cumprimento desses códigos e procedimentos, sob pena de ser responsabilizado por qualquer discrepância que venha a ser constatada.

Para Sarangi e Slembrouck (1996), a burocracia presente no setor público atua a serviço do controle social, uma vez que a 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. O representante da instituição, enquanto solicita as informações do usuário, 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”, o qual 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, ou ainda itens pré-estabelecidos a serem selecionados) visam o “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.

Porém, por mais simples que a tarefa de “preencher um formulário” possa parecer, ela pode se transformar em uma atividade laboriosa. Eventuais discrepâncias entre as informações solicitadas pelo formulário e as necessidades do usuário podem gerar conflitos que não se limitam apenas ao âmbito interacional, levando mesmo à recusa de prestação do serviço.

A Brigada Militar, como toda instituição burocratizada, também requer o preenchimento de um formulário de solicitação de prestação de serviço, preenchido eletronicamente pelo atendente do 190, para que o *status* do comunicante passe de “cidadão” para “usuário” e ele venha, assim, a ter a sua solicitação legitimada e atendida. Veremos, a seguir, algumas restrições impostas pelo formulário eletrônico de solicitação de serviço, no que se refere à inserção do endereço para onde a viatura deve ser despachada.

### **5.1.1 As Limitações do Formulário Eletrônico de Solicitação de Serviço no Reconhecimento de Endereços**

A análise das ligações telefônicas que compõem o corpus desta pesquisa revelou que o momento interacional mais tenso durante a tarefa de preenchimento do formulário eletrônico de solicitação de serviço é a manutenção da intersubjetividade quanto ao 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 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. 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 campo a ser preenchido com o endereço para onde a viatura deve ser enviada requer o nome de uma rua e um número que estejam cadastrados no sistema. Contudo, o banco de dados adquirido da PROCERGS em 2005 não sofreu qualquer atualização até o presente momento, não contendo, dessa forma, o nome das ruas que foram abertas na cidade desde então. Além disso, o *software* apresenta falhas no cadastramento de ruas existentes há mais tempo. Muitas vezes, o comunicante fornece o nome de uma rua popular da cidade, e que o próprio atendente demonstra conhecer, porém, seu nome não é localizado pelo *software*. A falta de atualização dessa base de dados que contém os nomes das ruas e o mapa de Porto Alegre se deve ao fato de que a PROCERGS, responsável pelo sistema, não autoriza o cadastramento de novas informações pelos próprios usuários, visando a proteção de sua integridade. Por outro lado, a compra de uma base de dados atualizada esbarra no seu alto custo de aquisição – quando foi adquirido em 2005, o sistema custava R\$ 50.000,00.<sup>47</sup>

Para lidar com a falta de verba para a aquisição de um novo *software* que contemple as necessidades atuais, os atendentes desenvolvem “macetes”, que compartilham entre si – procedimentos e atalhos que, mal ou bem, ajudam no cumprimento das tarefas (WHALEN; BOBROW, 2011). Um desses macetes, por exemplo, é inserir o endereço de um lugar bastante conhecido, localizado próximo do local onde a viatura deve ser enviada, e inserir, nos campos “ponto de referência” ou “observação sobre o local”, outras informações que auxiliem a guarnição a chegar ao lugar certo.

Levando em conta a complexidade da tarefa a ser cumprida pelos interlocutores, procuro descrever os métodos utilizados pelos atendentes e comunicantes do 190 para a manutenção da intersubjetividade necessária para que se realize o objetivo da interação: fazer com que uma viatura chegue ao local formulado pelo comunicante. A falta de intersubjetividade entre os participantes quanto ao endereço para onde a viatura deve ser enviada pode resultar na falta de prestação do serviço e, por consequência, na perda de uma vida humana. Por esse motivo, antes de olharmos para os métodos utilizados pelos participantes, é crucial que se compreenda a noção de **intersubjetividade** para a Análise da Conversa Etnometodológica.

---

<sup>47</sup> Dados obtidos através de conversas com o major responsável pelo 190, na época de coleta dos dados.

## 5.2 INTERSUBJETIVIDADE PARA A ANÁLISE DA CONVERSA ETNOMETODOLÓGICA (ACE)

Retomando a ideia de que a vida social se constitui através do uso da linguagem (CLARK, 1996), é importante lembrarmos que os atores sociais constroem e mantêm um mundo em comum porque têm o domínio da linguagem natural. Ter o domínio da linguagem natural se traduz pela 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 pelo(s) participante(s) 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, 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” no seu contexto de produção (COULON, 1995, p. 32). A compreensão do que é dito está na habilidade dos interagentes de tirar sentido daquilo que foi enunciado – para isso, utilizam métodos tácitos e compartilhados. Esses métodos se traduzem pela 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 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 solicitantes e prestadores de serviços, assim como a sua falta, acarretam consequências interacionais diversas, conforme será discutido ao longo das análises apresentadas nesse capítulo.



### 5.3 A RELEVÂNCIA DA FORMULAÇÃO DE LUGAR EM INTERAÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Psathas e Henslin (1969) analisaram um tipo de prestação de serviço para o qual a compreensão do local para onde o serviço deve ser enviado (assim como no 190) também é de suma importância: o despacho de táxis, acionados através de uma central telefônica, em uma cidade dos Estados Unidos. O foco dos autores, contudo, não se voltou para as interações entre os usuários e os operadores de telefone – seu objetivo principal era buscar entender como outros participantes intermediários (os despachantes) formulavam para os motoristas, via rádio, o local para onde deveriam se deslocar, e quem deveria ser apanhado. Psathas e Henslin se propuseram a compreender como os atores sociais, envolvidos naquela atividade da qual se valiam para desenvolver suas práticas profissionais (localizar lugares e pessoas), viam o mundo e construía os significados que organizavam o seu cotidiano. O objetivo do estudo era compreender como esse grupo formulava e compreendia os lugares referidos, como fornecia informações suficientes na tentativa de enxergar o mundo através de uma perspectiva em comum, e o que era necessário saber para se deslocar de um lugar pré-definido para outro.

Psathas e Henslin (1969) não partiram de categorizações *a priori*: procuraram antes verificar a seleção de termos de formulação de lugar que os participantes utilizavam, como os participantes decidiam se os termos eram apropriados ou não, e sob que condições esses termos eram empregados. Para atingir esse objetivo, realizaram uma sistematização dos tipos de referências a lugares e a pessoas, utilizados em diferentes situações, e os classificaram como “particulares a lugares”<sup>48</sup> e “particulares a passageiros”<sup>49</sup>. Consideraremos apenas as referências a lugares, por sua relevância para esse capítulo.

As referências particulares a lugares foram divididas em: a) **partes da cidade** (o equivalente a bairros, no Brasil), usadas quando o endereço não é reconhecido pelo interlocutor, ou quando há mais de uma rua com o mesmo nome; b) **nomes de ruas** ou de intersecções de ruas; c) **características do lugar**, por sua vez, subdivididas em: uso de c.1) **nome próprio**, quando a popularidade do local permite a sua localização através do reconhecimento do seu nome apenas; e uso de c.2) **características que distinguem** aquele local de outros (“na padaria”, “na garagem”, entre outras). Em suas análises, os autores consideraram o fato de que despachantes e motoristas de táxi já haviam estabelecido, entre si, práticas decorrentes das várias interações nas quais se engajavam recorrentemente.

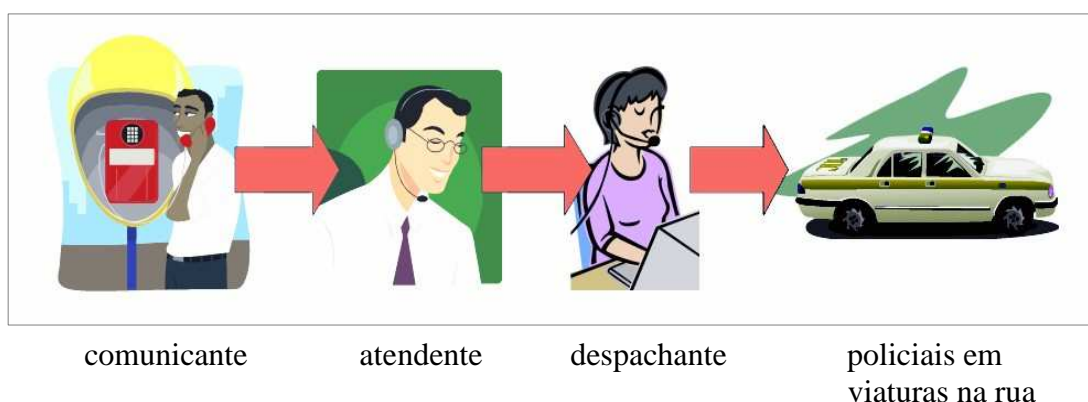
---

<sup>48</sup> *Place-particulars.*

<sup>49</sup> *Passenger-particulars.*

Assim como o despachante é quem envia os táxis para os seus destinos no serviço de radiotáxi mencionado acima, também é o despachante quem envia as viaturas da Brigada Militar em resposta às solicitações recebidas (conforme discutido no capítulo 2). Logo, no mínimo quatro pessoas se envolvem no processo de solicitação e prestação do serviço: o comunicante, o atendente, o despachante e o policial que vai ao local interagir diretamente com a(s) parte(s), conforme apresentado na figura 4 a seguir.

**Figura 4 – Fluxograma da solicitação à prestação do serviço no 190**



Fonte: Elaborada pela autora

Contudo, a população em geral, desconhece a intervenção de uma parte intermediária (despachante) entre o atendente telefônico e o policial que presta socorro no local. Durante o período em que era responsável pelo 190, o major que autorizou a realização deste estudo convidou alguns usuários do serviço a visitarem o CIOSP. As pessoas convidadas eram comunicantes que haviam formalizado reclamações quanto à demora da chegada da viatura para atender suas solicitações, ou, porque segundo elas, a viatura nunca fora enviada. Ao visitarem o departamento e se familiarizarem com o fluxo de informações e os trâmites burocráticos, os visitantes verbalizaram o seu desconhecimento da intermediação do despachante, da utilização de computadores para a geração de ocorrências e de rádios para os despachos das viaturas. Alguns informaram que, até aquele momento, acreditavam que o policial que atende ao telefone no 190 fosse o mesmo que viria prestar o socorro no local, e que esse, por sua vez, seria o mesmo que realiza o policiamento da sua área.<sup>50</sup>

É importante lembrarmos, então, que as interações aqui analisadas ocorrem entre os comunicantes e os atendentes, e que os últimos precisam repassar ao despachante, de forma escrita, através do Sistema de Despacho de Viaturas, as informações obtidas do comunicante

<sup>50</sup> Dados etnográficos, fornecidos pelo então major responsável pelo 190, durante visita da pesquisadora.

de forma oral. O despachante, por sua vez, irá repassá-las, via rádio ou telefone, ao policial que se deslocará até o local.

Assim como nos estudos de Psathas e Henslin (1969), identificamos a utilização de tipos de referências particulares a lugares, como nomes de ruas, intersecções, bairros, estabelecimentos comerciais, entre outros. Nosso foco neste capítulo, porém, difere dos estudos dos autores acima, pois nosso principal objetivo é compreender como as diferentes formulações de lugares se tornam relevantes para os interagentes, a partir da investigação da sequencialidade de suas interações. Partimos da premissa de que, ao se referirem a algum lugar, há uma variedade de termos disponíveis dos quais os participantes podem lançar mão. Não basta, contudo, o termo utilizado estar correto; precisa ser apropriado e relevante para o contexto que está sendo coconstruído. Assim, algumas referências são aceitas, enquanto outras são rejeitadas pelos participantes (SCHEGLOFF, 1972).

Buscamos, então, refletir sobre os métodos utilizadas pelos comunicantes e atendentes do 190 para a manutenção da intersubjetividade quanto à formulação do local para onde a viatura deve ser enviada, e sobre a forma como lidam com os problemas de intersubjetividade que emergem das interações. Um olhar analítico para os dados coletados aponta para uma forte orientação dos participantes para as **Categorias de Pertença** que atribuem a si e aos outros, conforme discutido no capítulo 3. Por esse motivo, apresentaremos, a seguir, os conceitos básicos que postulam a orientação dos participantes para Categorias de Pertença em formulações de lugares, segundo Schegloff (1972).

#### 5.4 A ORIENTAÇÃO DOS PARTICIPANTES PARA 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 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 alguém que identificam como membro de uma categoria que o torna *accountable* para designar um local e sugerir trajetos. Cabe ressaltar que a pessoa escolhida, muitas vezes, é um policial, em decorrência da crença de que conhecer todos os lugares é uma característica inerente àquela categoria, conforme discutido a seguir.

Contudo, se o solicitante realizar uma identificação equivocada do seu informante, provavelmente não receberá como resposta o desconhecimento daquilo que está sendo

perguntado, e sim uma alegação de não pertencimento à categoria que está atribuindo, erroneamente, ao seu interlocutor. Schegloff (1972) ilustra essa probabilidade através de uma situação na qual alguém é abordado em uma loja com uma pergunta referente a alguma mercadoria e, ao invés de informar que não sabe a resposta, a pessoa abordada responde que não trabalha no local.

A maneira como um local é formulado permite ao interlocutor perceber que aquele que fez a formulação não pertence a determinada categoria (relevante para o contexto em construção), e o seu “não pertencimento” precisa ser considerado na formulação da resposta. Schegloff (1972) cita como exemplo a situação de alguém perguntar, quando em Nova Iorque, pela localização do terminal de trem de Long Island (*Long Island Train Terminal*), ao invés da *Penn Station* ou *Pennsylvania Station*. Para o autor, essa pessoa será considerada pelos novaiorquinos como um não-novaiorquino, e a resposta oferecida, assim como a referência a lugares significativos para se chegar lá, provavelmente estarão orientadas para a falta de familiaridade dessa pessoa com o lugar (p. 89-90).

A utilização de nomes próprios na identificação de lugares sugere que os participantes são capazes de reconhecer esses locais através de seus nomes. Não estamos nos referindo à sensação de já ter ouvido o nome antes, mas de “ser capaz 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” (p. 91, minha tradução).<sup>51</sup> – em outras palavras, ser capaz de analisá-lo. Assim sendo, nomes próprios só devem ser utilizados quando há a expectativa de que sejam reconhecidos e analisáveis.

A expectativa de reconhecimento, e de um reconhecimento apropriado, está intrinsecamente ligada ao pertencimento a alguma categoria em cujo contexto aquele nome é relevante. Ou seja, o tipo de nome empregado seleciona quais categorias devem ser capazes de reconhecê-lo e analisá-lo. 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. O *status* desse reconhecimento, ou a falta dele, será demonstrado nas operações que o interlocutor deve ser 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.

Apesar de os mesmos tipos de lugares fazerem parte do cotidiano das pessoas (casas, ruas, bairros, cidades, parques, igrejas, clubes, escolas, lojas entre outros), cada um desses

---

<sup>51</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.

pontos no espaço físico é compreendido de maneira específica pelos grupos que ajudam a coconstruir a teia de referencialidade de sua localização. Assim sendo, cada casa, cada igreja, cada parque, será constituído na linguagem através das práticas daqueles que ali realizam suas atividades. O que define o nível de pertencimento de cada indivíduo a uma mesma comunidade é o conhecimento necessário para falar sobre esses lugares. O indivíduo que não demonstra esse conhecimento provavelmente será identificado como não sendo membro daquela comunidade. Em outras palavras, o uso adequado e o reconhecimento das formulações de lugares demonstram o grau de competência e de pertencimento dos interlocutores às categorias que emergem nas interações (SCHEGLOFF, 1972).

Problemas de intersubjetividade ocorrem quando a análise do termo empregado está equivocada ou, ao invés disso, o interlocutor não é um representante competente da categoria que lhe foi atribuída pelo falante. Esses equívocos 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. Assim sendo, a cada novo enunciado, os participantes têm a oportunidade de (des)confirmar a sua competência enquanto membros daquela comunidade, e essa ação se torna relevante para a atividade que está sendo desenvolvida.

A competência de um membro também é demonstrada através da formulação e do reconhecimento de lugares baseados na atividade ou tópico em desenvolvimento. Contudo, uma análise para essa orientação deve considerar a homogeneidade ou a heterogeneidade das coleções de formulações (SACKS, 1992) de onde a escolha do termo é proveniente. Para Schegloff (1972), cada subestrutura de termos é um recurso levado em conta nas escolhas de como um local é formulado e oferece como exemplo uma interação onde a localização de uma pessoa conhecida entre os participantes, a qual possui vínculos em Nova Iorque, é formulada como “em Nova Iorque”. O autor argumenta que, estar em Nova Iorque, implica estar no

Leste, contudo se o local do paradeiro do amigo tivesse sido informado como “no Leste”, provavelmente seria entendido como em algum lugar, que não em Nova Iorque.

Schegloff propõe algumas subestruturas de referências a lugares. Uma delas é a geografia, representada por *G*, que se refere a endereços e a outras formas de especificações do mesmo tipo, como por exemplo, orientações de latitude-longitude. Outra estrutura proposta é “relacionada aos membros” (com relação aos membros)<sup>52</sup>, abreviada como *Rm* e que aponta para a relação entre os interlocutores e os lugares. Os termos *Rm* precedidos de “a/o” apresentam uma característica especial de “pertencimento” com relação ao membro referenciado (por exemplo, “o escritório da Fulana”). Da mesma forma, sob a perspectiva de quem os formulou, expressa um sentido de “um lugar ao qual o participante pertence” (o escritório “ao qual pertenço”). Esse fato fica evidenciado através do uso de respostas como “não tá” ou “saiu” em telefonemas onde a pessoa que está sendo buscada não se encontra no momento da ligação. Esses lugares são compreendidos como “locais-base”<sup>53</sup>, onde as pessoas que lá vivem, trabalham, ou desenvolvem qualquer tipo de atividade, não precisam prestar contas por lá se encontrarem.

Já outros termos 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 a sua identificação.

Devido ao limitado número de lugares que podem ser referidos como “o/a X”, as pessoas utilizam-se de outros recursos que viabilizam a expansão desses termos. A combinação deles com outras expressões que indicam relação entre o local e os interlocutores, como “perto” ou “na frente”, possibilitam um alargamento de possibilidades. Essas combinações são sensíveis ao tópico em andamento. Sendo assim, essas expressões, quando removidas do contexto, podem ser totalmente inapropriadas. Por exemplo, se em uma interação mediada por um telefone celular, um participante perguntar ao outro a sua localização, a resposta “em casa” será vista como apropriada, ao passo que o endereço da casa do interlocutor não será (SCHEGLOFF, 1972).

Schegloff propõe a ideia de que os participantes se orientam para uma preferência na utilização dos termos que privilegiam o uso de *Rm* sobre *G*. Contudo, chama a atenção para o fato de que um termo *Rm* só deve ser usado no lugar de um termo *G* quando há a expectativa de que o interlocutor seja capaz de reconhecê-lo, ou seja, o interlocutor deve ter a capacidade

---

<sup>52</sup> *Relation to members.*

<sup>53</sup> *Base places.*

de reconhecer *m*. Da mesma forma, a não utilização de um termo *Rm* pressupõe que o interlocutor não tem a sua disposição a quem *m* se refere.

Baseado nessa organização de preferência, Schegloff chama a atenção para a necessidade de os participantes 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 *quem conhece quem e de quem é estranho* àquela comunidade, antes de optarem pela utilização de um *Rm*.

Alguns lugares são formulados com base em sua localização com relação a outros lugares (entre o lugar X e Y). Schegloff categoriza essa relação como *Rl* (com relação a pontos de referência)<sup>54</sup>. Nesse caso, os pontos de referência não são locais reconhecidos pela maioria das pessoas, como prédios públicos, monumentos, *shopping centers* – trata-se de locais que podem ser reconhecidos e analisados pelo interlocutor (“na frente da escola”). Assim sendo, os *Rl* são termos compostos: a segunda parte pode ser usada tanto com um caráter transitório de lugar (“passando a sinaleira”), como com uma referência a um local propriamente dito (“ao lado do aeroporto”). A combinação dessa multiplicidade de escolhas alarga consideravelmente as opções possíveis de formulação de lugar.

Schegloff afirma que, em diferentes sociedades, os lugares onde as pessoas realizam atividades temporalmente limitadas – por exemplo, esperar por alguém em local público –, possuem mero valor de transição. Nesse sentido, a pessoa “não está” naquele lugar, está apenas “de passagem”. Outros locais gozam de um valor de transição bem mais significativo, por serem considerados como “de origem” ou “de destino” para quem está em deslocamento, e são geralmente cobiçados para o estabelecimento de pontos comerciais, tendo em vista a grande quantidade de pessoas que ali circulam. O autor também menciona lugares que são formulados com relação às atividades que lá são desenvolvidas, como, por exemplo, “o lugar onde o lixo é deixado” (p. 101).

Conforme mencionado anteriormente, um recurso bastante usado na formulação de lugares é a utilização de nomes próprios, o que Schegloff chama de *Rn* (com relação a nomes)<sup>55</sup>, através do emprego de nomes de ruas, bairros, cidades, lojas etc. Lembramos, também, que nomes próprios somente devem ser usados quando a probabilidade do seu reconhecimento for identificada. A coleção de nomes de lugares está organizada em uma variedade de subcoleções, e a compreensão dessa organização somente pode ser obtida através de um trabalho de análise do contexto construído na interação. Ao empregar um nome

---

<sup>54</sup> *Relation to landmark.*

<sup>55</sup> *Relation to names.*

próprio, o participante pode estar se referindo a um item de uma subcoleção à qual aquele nome pertence. Um exemplo mencionado por Schegloff (em seu artigo de 1972, quando os estabelecimentos comerciais a seguir ainda existiam) é o de um participante que, ao referir-se ao nome *Bloomington's*, pode estar tornando relevante, entre outras, a sua categoria de loja, de loja de departamentos ou de uma loja localizada na rua 59. Esse sentido só será compreendido através da análise sequencial dos turnos. O autor afirma que um grupo de nomes também pode ser parte de uma coleção, e exemplifica que nomes de lojas como *Bloomington's*, *Macy's* ou *Gimbel's*, podem ser agrupados em mais de uma categoria, como “lojas de departamento” ou “lojas de Manhattan”.

A organização de formulações de lugares em coleções é importante porque os participantes podem se valer dessas coleções na construção de suas formulações, orientados para as categorias às quais esses termos pertencem. A seleção de um termo pode permitir que, ao empregar a regra de consistência (ver capítulo 2), o interlocutor perceba que um conjunto de termos está sendo usado da mesma forma (“Vamos jogar na casa do João, do Pedro ou do Luís?”).

Schegloff aponta para a existência de uma relação entre a seleção consistente de identificação de pertencimento e a seleção consistente de formulação de lugar. É importante identificar que tipos de descritores podem ser agrupados pelo critério da consistência, para que se possa verificar se a seleção dos termos está diretamente ligada ao tópico. Ao contarmos uma história que aconteceu em uma loja, as categorizações homem/mulher, jovem/velha, entre outras, podem não ser relevantes para o tópico desenvolvido, enquanto que as categorias vendedor/cliente podem ser cruciais para o tópico, ou até mesmo constituir-lo.

Considerando a discussão acima, Schegloff propõe que, para que haja seleção e compreensão adequadas de formulação de lugar, três questões devem ser consideradas: **análise do lugar**, **análise da categoria de pertença** e **análise do tópico**. Em outras palavras, os interagentes devem se orientar para: “**onde sabemos que estamos**”, “**quem sabemos que somos**” e “**o que sabemos que estamos fazendo nesse ponto da interlocução**”.

A análise dos nossos dados 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, conforme discutimos no parágrafo anterior. Quanto à “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 na Central de Atendimento Telefônico, localizada no Centro de Porto Alegre, e não dentro de uma viatura patrulhando as ruas, ou no Posto da Brigada Militar responsável por aquela região. Uma



percepção equivocada de “onde sabemos que estamos”, pode acarretar consequências para “quem sabemos que somos”. Ao acreditar que está falando com um policial que é patrulheiro ou que trabalha no Posto da BM da região, o comunicante demonstra não saber que está falando com um policial que desempenha apenas as funções administrativas de atender ao telefone e gerar formulários de solicitação de serviço, dentro de um escritório e longe das ruas. Da mesma forma, alguns comunicantes não parecem estar orientados para a terceira questão levantada: “o que sabemos que estamos fazendo nesse ponto da interlocução”. As tarefas de realizar a compra de um produto ou solicitar a prestação de um serviço por um meio eletrônico, mesmo que intermediada por um teleatendente, requerem o fornecimento de um endereço para que o produto ou serviço possa ser entregue. Ao ligarem para o 190 sem saberem informar um endereço 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.

Assim, conforme será discutido a seguir, acreditamos haver, por parte dos comunicantes, a atribuição de uma categoria de pertença a todos os policiais, indiscriminadamente, a qual se sobrepõe a todas as questões abordadas anteriormente: a sua capacidade de conhecer e estar em todos os lugares, aqui denominada de **onisciência presumida**. Da mesma forma, os atendentes do 190 (parcela do universo policial descrita em nossas análises) parecem atribuir aos comunicantes a categoria de **usuários regulares de teleserviços**, conhecedores das práticas burocráticas e discursivas envolvidas nas solicitações de prestação de serviço via telefone. Veremos a seguir as consequências interacionais decorrentes das atribuições dessas categorias.

#### **5.4.1 A Orientação dos Participantes para Categorias de Pertença na Formulação de Lugar nas Ligações para o 190**

No primeiro excerto que apresentaremos, o local é formulado pela comunicante dentro do formato burocraticamente aceito pelo 190, através do nome de uma rua e de um numeral. Logo após, observaremos as diferentes situações em que os comunicantes precisam lançar mão de outros recursos discursivos para formularem o lugar para onde a Brigada Militar deve mandar ajuda.

#### 5.4.1.1 Quando o Endereço É Informado pelo Solicitante e Reconhecido pelo Software do Sistema Operacional

Vejamos uma interação entre uma comunicante e uma atendente quando a comunicante sabe informar o endereço completo do local para onde a viatura deve ser enviada e esse endereço é reconhecido pelo software do sistema operacional da Brigada Militar.

##### Excerto 5.1 – Ligação 176

Nesse excerto, a solicitante liga para o 190 para reclamar do barulho provocado por um grupo de jovens, o que a impede de dormir.

1 A: °brigada milita:r,°  
 2 (1.4)  
 3 A: bri↑gada militar,  
 4 (2.5)  
 5 A: ↑alô  
 6 (0.6)  
 7 C: .h alô,  
 8 A: é da briga:da.  
 9 C: eu tô ligando pra fazê uma denú:ncia.  
 10 (1.0)  
 11 C: **tem uma: arruaceira aqui na frente do meu prédio,**  
 12 (.) <du:as da manhã>. impossí:vel dormi.  
 13 (0.6)  
 14 A: endere:ço.  
 15 C: **é na avenida palmira gobi, duzentos e cinquenta.**  
 16 (2.5)  
 17 C: um ↑mo:nte de guriza:da, >não sei o que ta-< parece  
 18 que tão jogando a↑té futebol.  
 19 (1.9)  
 20 A: ↑duzentos e cinque:nta é.  
 21 (0.6)  
 22 C: i:sso.  
 23 A: seu nome?  
 24 C: é alice. (.) **é aqui na frente do parque.**  
 25 (3.6)  
 26 A: vou te mandá daí.  
 27 (0.7)  
 28 C: tá:, bri↓gada

A comunicante telefona para o 190 para denunciar uma “arruaceira” na frente do seu prédio (linha 11). A utilização do termo “arruaceira”, além de comunicar o tipo de problema (“perturbação ou algazarra”), informa o local onde esse problema está ocorrendo: “na rua”, ou seja, em via pública, o que legitima o acionamento da polícia. Caso a perturbação estivesse

ocorrendo dentro de um espaço físico privado, como em uma área condominial, a comunicante seria primeiramente orientada a entrar em contato com o síndico<sup>56</sup>.

Ao proferir “aqui na frente do meu prédio”, a comunicante delimita o espaço da via pública onde estão ocorrendo os fatos. Assim, ela: (a) faz uso de um termo *Rm* compreendido como um local de base (“meu prédio”), onde a comunicante mora e onde não precisa justificar a sua presença; (b) combina a utilização do termo base com outro termo que indica a relação entre ela e o local referido (“aqui na frente”); (c) chama para si o direito de se sentir incomodada, uma vez que o barulho está ocorrendo “na frente do seu prédio”, e não na frente de algum outro lugar próximo; e (d) torna relevante a característica pública do local e a competência da polícia de zelar por ele.

Ao solicitar o endereço da comunicante (linha 14), a atendente demonstra ter avaliado positivamente a legitimidade do problema. A solicitação não é formulada na entonação interrogativa, e sim em um formato semelhante ao da leitura de itens requisitados no preenchimento de um formulário (“endereço”), o que demonstra a orientação da atendente para a atividade de preenchimento dos dados solicitados pelo sistema. A atendente alterna atividades de fala, ao interagir com a comunicante, e de escrita, ao digitar os dados no computador (OLIVEIRA; BARBOSA, 2002). Estabelecida a legitimidade da solicitação, as partes passam a negociar o local para onde o serviço será enviado, já que a referência “na frente do meu prédio” não é reconhecida pela atendente, que desconhece tanto a comunicante como o local onde ela mora.

A comunicante se orienta para a primeira parte do par adjacente de solicitação de endereço e de abertura da sequência interrogativa, e formula sua resposta da maneira como os endereços são habitualmente informados no Brasil: nome de logradouro seguido de número do prédio (linha 15). De acordo com Schegloff (1972), o uso de nomes próprios de lugares pressupõe que o interlocutor reconhecerá o local de referência e estará capacitado a trazer para a interação a relevância do sentido que está sendo atribuído àquele lugar para o contexto que está sendo coconstruído naquela interlocução. No caso das interações para o 190, o reconhecimento do local é realizado pelo *software* do sistema operacional da Brigada Militar, que é alimentado com os nomes das ruas da sua área de cobertura. A comunicante não informa o número do seu apartamento, e nem a atendente o solicita, talvez pelo caráter público acionado pela expressão “arruaceira”.

---

<sup>56</sup> Notas de campo.

A pausa de 2,5 segundos na linha 16 aponta para a tarefa, realizada pela atendente, de inserção no computador das informações referentes ao endereço da comunicante. Para Whalen (1995), esse período de silêncio que se sucede ao fornecimento de alguma informação por parte do comunicante não é interpretado por ele como um momento de quebra interacional, e sim como uma indicação de que a informação dada está sendo registrada e de que a retomada da interação se dará em seguida. Na verdade, os comunicantes muitas vezes utilizam essa pausa para a elaboração ou acréscimo de informações novas ao que já foi enunciado (WHALEN, 1995). Isso fica evidente nas linhas 17 e 18, em que a comunicante se utiliza da oportunidade para expandir o seu relato sobre os fatos, e informa que a arruaceira está sendo provocada por jovens que parecem estar jogando futebol. Após afirmar que o número ouvido está correto (linha 22), a atendente abre a sequência inserida de pré-fechamento da ligação, ao perguntar o nome da comunicante (linha 23).

Depois de informar o seu prenome, a comunicante fornece um descritor adicional do lugar: “aqui na frente do parque” (linha 24). Schegloff (1972) afirma que os participantes de uma interação costumam utilizar um artigo definido antes dos locais frequentados por eles e que sabem ou imaginam que o interlocutor também frequenta, dispensando, assim, o fornecimento de nomes próprios para a sua identificação. Dessa forma, a comunicante parece atribuir à atendente a categoria de “frequentadora do mesmo parque”, ou pelo menos, de “conhecedora do parque”.

A atendente, contudo, não demonstra se orientar interacionalmente para esse descritor adicional, e sim, para a progressão da sequência (HERITAGE, 1992) e, após uma pausa (linha 25), fecha o par adjacente “solicitação/resposta”, ao informar que enviará o serviço solicitado (linha 26).

A análise do excerto 5.1 demonstra que as interlocutoras mantiveram a intersubjetividade necessária para a realização de suas ações. A formulação do lugar dentro do formato requisitado pelo formulário de solicitação de serviço (inclusive o reconhecimento do nome da rua pelo sistema operacional) não resultou em trabalho interacional extra para os participantes, além da confirmação de que a informação que havia sido registrada estava correta. Apesar de a comunicante ter fornecido descrições alternativas do lugar, além do endereço, a atendente não se orientou interacionalmente para elas.

Ao contrário do que ocorre no excerto 5.1, há momentos em que os nomes das ruas fornecidos pelos solicitantes não são reconhecidos nem pelo sistema operacional, nem pelo atendente. Nesses casos, faz-se necessário um trabalho interacional extra entre os participantes, conforme discutido a seguir.

### 5.4.1.2 Quando o Endereço Fornecido pelo Comunicante Não É Reconhecido pelo Software

Para lidar com as limitações impostas pelo *software* mencionadas anteriormente, o atendente necessita compreender os diversos tipos de formulação de lugar oferecidos pelos comunicantes, os quais divergem do formato padrão aceito pelo formulário de solicitação de serviço (logradouro e numeral). Veremos, então, como os participantes negociam o local para onde deve ser despachado o serviço, quando o nome da rua não está cadastrado.

Sacks e Schegloff (1979) afirmam que há duas ordens de preferência na organização de referência a lugares. Primeiramente, os participantes se orientam para o reconhecimento de uma referência em comum, visando a intersubjetividade. Em segundo lugar, buscam utilizar uma forma referencial minimizada. Essas duas preferências são contempladas na utilização de nomes próprios. Contudo, há momentos em que a intersubjetividade e a minimização da referência entram em conflito e, para resolvê-lo, os participantes precisam lançar mão de métodos para dar continuidade à interação. Nos casos em que a intersubjetividade é crucial para a tarefa que está sendo realizada, a minimização da referência dá lugar a uma negociação explícita em busca de compreensão mútua, como pode ser constatado no excerto 5.2.

Nesse excerto, 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 5.2 - 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 (.)  
45 C: [como é que-]  
46 A: [me dá o] nome ↑completo da rua.  
47 (0.3)  
48 C: a: a rua que eu trabalho >é ferreira< viana, eu  
49 cuido da: doutor felici↑ano também.  
50 (1.9)  
51 C: fer↑reira viana, cru- é:: (0.9) é cruzamento  
52 com a: com a barão do amazonas.  
53 A: ((continua digitando, inclusive enquanto C fala))  
54 (4.5)  
55 A: pois é, eu boto no meu sistema a↑qui e não a:cho.  
56 (.) ferre:ira viana.  
57 (1.4)  
58 C: °ã: (0.7) ↓bá:°  
59 (6.8)  
60 A: ((A continua digitando))  
61 C: é cruza↑mento >com é be- ela é-< ela ↑é: um:: (.)  
62 trevo aqui >com a com< a: com a barão do amazonas.  
63 A: ((ainda digita))  
64 (6.4)  
65 A: ela é com a- o- é: (.) perto da pe- do bairro  
66 pe↑trópolis na realida:de [né.]  
67 C: [é,] bairro petrópolis. [isso.]  
68 A: [tá.]  
69 (0.4)  
70 A: <PE↑RE:IRA> viana é ↓isso né.  
71 (0.6)  
72 C: <ferre:ira.> (.) fer↑reira viana.  
73 (0.3)  
74 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 5.2, logo após a sequência de abertura (linhas 1-3), ao dar início à solicitação do serviço, o comunicante faz uso de duas estratégias para alinhar-se ao atendente. Primeiramente, identifica-se como sendo “guarda na ferreira viana” (linha 3), selecionando para si um termo pertencente à mesma coleção que identifica o seu interlocutor: “policial”. 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 a sua solicitação.

A busca do comunicante por alinhamento é reforçada através da utilização do termo “suspeito” (linha 4), que é compartilhada pela categoria prestadora de segurança pública, e regularmente utilizada para fazer referência a indivíduos cujo envolvimento em um ato ilícito ainda não foi comprovado. O uso desse descritor parece desobrigar o comunicante de informar o que lhe fez categorizar o indivíduo como tal, e essa desobrigação é ratificada pelo atendente, que não questiona o motivo da suspeita. Parece que, tanto para o comunicante como para o atendente, a atribuição de pertencimento de um indivíduo à categoria “suspeito” é suficiente para o acionamento do serviço buscado.

Decidida a prestação do serviço, comunicante e atendente passam a negociar o endereço para onde será enviada a viatura, e essa negociação se revela interacionalmente laboriosa, pelo fato de a rua não estar cadastrada. Apesar dos participantes compartilharem um objetivo em comum (a manutenção 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 1,0 segundo ouvindo apenas o barulho de digitação provocado pelas teclas do computador do atendente, o comunicante oferece outro nome próprio (“Doutor Feliciano”), desta vez precedido pela categorização “rua” e pela preposição “na” (preposição “em” +artigo definido “a”) (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 parece estar interagindo com o comunicante e um colega de trabalho simultaneamente (linhas 7-10) o que, aparentemente, dificulta a 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, perguntar o nome da rua (linha 14) quando, em fala sobreposta, é orientado para o turno anterior proferido pelo atendente (“ferreira vieira”, linha 12), o comunicante informa que “ele tá na defro na cruzada aqui da ferreira viana” (linha 17). O comunicante parece 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 parece ter escolhido inicialmente o descritor “defronte” (linha 17), mas opta 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: (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 não parecem ser consideradas por ele como referência durante a tentativa de localizar o endereço. Além dos nomes de ruas, o comunicante faz uso de uma coleção de termos que relacionam essas ruas entre si geograficamente: “defrente” (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 lugar (o local 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). A guarita é provavelmente o local onde o comunicante pode ser localizado quando não está fazendo ronda.

Podemos dizer que a orientação do comunicante para a 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.

Por outro lado, o atendente não parece se alinhar ao *status* de copertencimento proposto pelo comunicante, ao não ser capaz de reconhecer as descrições oferecidas por ele. 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. Contudo, a obtenção do endereço 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” entre o atendente e o comunicante, através do telefone; e entre o atendente e o computador, durante a inserção das informações (OLIVEIRA; BARBOSA, 2002). A avaliação do sistema

operacional quanto à correção dos dados informados é animada através da voz do atendente: “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. A legitimidade do sistema operacional é vocalizada 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 pronunciado 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 para negociar a veracidade daquela informação.

Apesar 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 explicitamente o comunicante (“não, é pereira, amigo”, linha 73), apontando que o problema está no primeiro nome (“pereira”, e não “ferreira”). O atendente, contudo, informa “tenho certeza que é pereira aqui ó. pereira- porque ferreira viana não existe. pereira viana sim. pereira sim.” (linhas 73-75). O atendente repete cinco vezes e de forma enfática o nome “pereira”, e afirma ter certeza dessa informação, indexando o “poder” do *software* nessa relação. Ao afirmar sua certeza, ao dizer “aqui ó” e “porque ferreira viana não existe”, o atendente está validando o poder de perícia do sistema operacional, baseando-se nas informações que nele constam como verídicas, completas e inquestionáveis. Ao fazer isso, chama para a instituição Brigada Militar, aqui representada por um conjunto de informações armazenadas em um computador e animadas através da voz de um atendente, um conhecimento mais legitimizado do que aquele que o solicitante possui sobre o local referido.

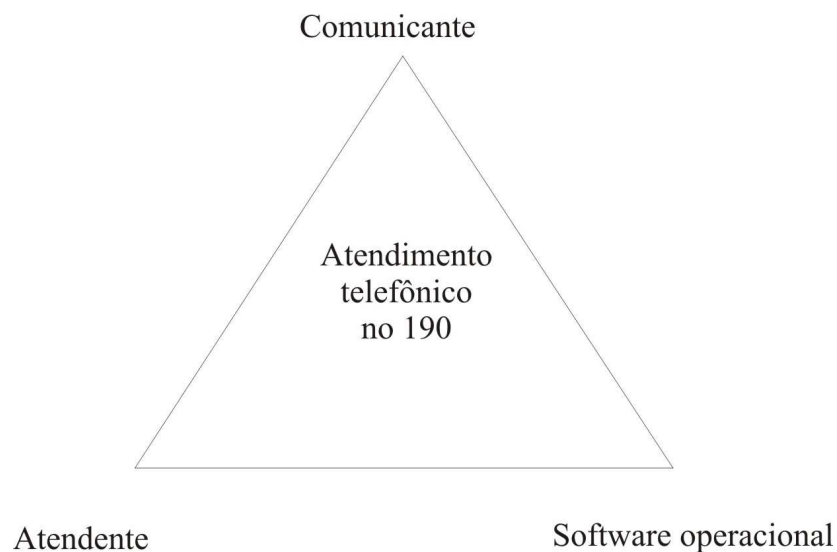
C. Goodwin (2000) afirma que muitas pesquisas consideram a linguagem como primordial e autônoma, e chamam tudo o que não é língua de “contexto”. Essa dicotomia entre texto e contexto precisa, segundo ele, ser desconstruída, e as barreiras que dissociam a língua do ambiente no qual está sendo usada devem 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 coconstroem. O conjunto de campos semióticos tornados relevantes

localmente pelos participantes em uma dada interação é chamado de “*configuração contextual*”, e serve como um *framework* para a análise dos significados e das ações que estão sendo construídos (p. 1490).

Na perspectiva defendida por C. Goodwin (2000), e à qual nos afiliamos, ao invés de tratarmos a linguagem e o mundo material como objetos separados, devemos considerá-los como elementos constitutivos da ação. Através da análise de interações gravadas em vídeo de meninas jogando amarelinha, e de arqueólogos discutindo a definição de cores, baseando-se na classificação de um livro, C. Goodwin demonstra como as interações dos participantes são orientadas e constrangidas pela materialidade do gráfico da amarelinha desenhado no chão e pelo guia das cores.

Da mesma forma, 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 evidenciada, então, 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 e as negociações de lugar entre comunicantes e atendentes. Trata-se da influência exercida pelas limitações e orientações determinadas pelo *software* operacional da BM. Essa tríade está representada abaixo na figura 5.

**Figura 5 – Partes que influenciam no atendimento telefônico do 190**



Fonte: Adaptado de Souza (2009)

Heritage e Raymond (2005) afirmam que, para demonstrar solidariedade, os participantes devem se orientar para uma organização de preferência imbricada na infraestrutura conversacional. Da mesma forma, eles precisam estar atentos para o gerenciamento de direitos e responsabilidades com relação ao conhecimento e informação sobre os fatos, identificados pelos autores como “conhecimento epistemológico”. 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 narrá-los. A negociação desse direito é renovada a cada nova interação, e seus resultados são consequentes para o desdobramento das ações que estão sendo coconstruídas.

Ao dizer que tem certeza de que o nome correto da rua é “Pereira Viana”, e ao afirmar que a rua “Ferreira Viana” não existe, o atendente chama para a instituição um conhecimento epistemológico maior do lugar do que o do comunicante que está “vivenciando os fatos”, o qual é nesse momento representado pelo *software* do 190 e vocalizado por ele próprio. Além disso, é desconsiderado o fato de que a Rua Ferreira Viana é o local de trabalho do 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 ou não, baseado nas informações armazenadas em seu sistema operacional.

Na linha 76, o atendente dá por encerrada a negociação do nome da rua, pois não dá ao comunicante a oportunidade de concordar ou discordar da informação e, sem abrir mão do turno, passa para a próxima indagação (“esquina com”). 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 tópico, ao perguntar o nome do comunicante (linha 84). O comunicante também abandona a sequência anterior e se alinha ao novo tópico proposto, ao fornecer o seu nome (linha 86) e ao responder as perguntas que se seguem.

A análise do excerto acima nos mostra que as formulações de lugares coconstruídas entre comunicantes e atendentes precisam não apenas ser compreendidas por ambos interlocutores, mas acima de tudo, ser reconhecidas por uma terceira parte envolvida ativamente na coconstrução desse contexto, cuja demonstração de supremacia epistemológica é animada através da voz do atendente: o *software* do 190.

Observamos, também, 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 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 dessa mesma descrição, o comunicante não reformula sua fala na busca de outra descrição que possa ser reconhecida pelo atendente, cujo status de não pertença a uma 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 formulação 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 deve ser enviada.

Vejamos, a seguir, uma interação na qual o comunicante não sabe informar o endereço onde deve ocorrer a prestação do serviço.

#### 5.4.1.3 Quando o Comunicante Não Sabe Informar o Endereço

No excerto abaixo, a comunicante liga para o 190 porque um vizinho embriagado está dando tiros de dentro do 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 o seu vizinho mora. É possível ouvir, ao fundo, a voz do seu filho, o qual 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 e, por esse motivo, fala em voz baixa para não ser ouvida.

#### **Excerto 5.3 - Ligação 242**

67 A:                quatrocen- é, >marechal< ve:ga, quatrocentos e  
68                    de[zɛsɨsete:]  
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 dezesse↑sete>  
 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)  
 97 C: é, ele costuma bebê e: dá ↑tiro né, [e: ele]  
 98 A: [se↑nhora] eu  
 99 não quero sabê se ele tá bebendo. eu quero sabê se:  
 100 qual é o ↑número <da casa dele>.  
 101 (0.8)  
 102 C: .hh ↑não eu não: eu não sei o número da casa dele.  
 103 só da: da: da caixa de luz.

No início da interação (linhas omitidas) a comunicante fornece o endereço de sua própria casa, localizada na Rua Marechal Vega número quatrocentos e dezessete. Quando o atendente confirma se aquele é o endereço para onde deve enviar a viatura (linhas 67-68), a comunicante, valendo-se do auxílio de seu filho, que fala ao fundo (linhas 69-70 e 74), corrige a informação e fornece o número do beco (“o beco é quatrocentos e quarenta e quatro”, linhas 72-73) reformulado, logo em seguida, como sendo o número da caixa de luz (“a caixa de luz é quatrocentos e quarenta e quatro”, linhas 75-76). Confuso, o atendente pede a atenção da comunicante (“tá só um pouquinho senhora”, linhas 77-78) e solicita o número da Rua Marechal Vega (linha 78). Enquanto faz essa solicitação, o atendente demonstra a sua compreensão de que, não somente a comunicante mora naquela rua, como também o seu vizinho, e que é para lá que a viatura deve ser enviada. Contudo,

a comunicante se orienta para a literalidade da pergunta que lhe é feita e responde com o único número localizado naquela rua que é relevante para a atividade que está em andamento: o seu (linha 81). O atendente confirma a informação recebida (linha 82), mas resolve confirmar, também, se é naquele endereço que o ofensor pode ser localizado (linhas 87-88, 91, 94-95). Explicitando dificuldade de escuta (linhas 89 e 93), a comunicante não responde à pergunta do atendente e dá prosseguimento à descrição dos atos do ofensor (“ele costuma bebê e dá tiro”, linha 97). Demonstrando irritação, o atendente informa não estar interessado nas informações que a comunicante insiste em prestar, e sim, no número da casa do ofensor (“eu não quero sabê se ele tá bebendo, eu quero sabê o número da casa dele”, linhas 98-100). Somente, então, a comunicante explicita não saber informar o número da casa do ofensor, apenas o número da caixa de luz (linhas 102-103).

Orientado para as atividades inerentes a sua categoria de “atendente do 190”, o atendente procura obter um endereço composto por uma rua e um numeral para que possa inseri-lo no formulário eletrônico. Contudo, o que ele não sabe é que a área que está sendo informada é organizada de acordo com um formato, típico de áreas invadidas, o qual difere daquele dentro do qual o *software* foi planejado. Naquele local, assim como em vários outros dentro de Porto Alegre, há vários becos sem nome.

A energia elétrica que abastece as casas ali construídas é fornecida através de uma caixa de luz geralmente localizada na entrada de cada beco e cujo número acaba por servir de referência de endereço para aqueles moradores. Assim, o endereço daquele lugar passa a ser “Beco XXX (onde XXX é o número da caixa de luz). Ao chegar no local e identificar o beco que está sendo buscado, o visitante precisa sair em busca da casa, cuja descrição lhe deve ter sido passada anteriormente, ou deve “perguntar em volta” sobre a localização da casa da pessoa desejada. Geralmente, todos se conhecem e fornecem direções.<sup>57</sup>

No excerto acima, 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 tomar o lugar na mãe na interação. O atendente, então, busca obter desse novo informante, a informação que interessa para o atendimento da chamada.

---

<sup>57</sup> Informações fornecidas pelo Sargento Fraga, atendente do 190 e morador de uma área invadida próxima à área descrita no excerto 6.3.

### Excerto 5.3 - Ligação 242 (continuação)

- 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, instruções de como chegar na casa do vizinho, através de uma narrativa. Primeiramente, situa o local onde ele mesmo mora, fornecendo o seu próprio endereço (linhas 110-112). Após solicitar (“né”, linha 112) e receber a confirmação do atendente de que sua história está sendo ouvida (“tá”, linha 113) o comunicante dá continuidade a sua narrativa, anunciada pelo uso dos marcadores discursivos “tá daí” (linha 115), que se repetem ao longo da história. 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. Informa, também, que há um portão gradeado, de cor vermelha ou vinho, o qual imaginamos pertencer à casa (linhas 122-124). Encerra a descrição informando que há, também, dois carros e uma moto amarela (linha 126), não especificando se esses veículos estão dentro do pátio da casa ou estacionados na rua. 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 fará o atendimento no local, o que revela a sua falta de conhecimento das práticas que envolvem a prestação do serviço que está sendo buscado.



\*\*\*\*\*

As análises apresentadas neste capítulo demonstram as consequências interacionais encontradas nas ligações telefônicas para o 190 (analisadas nesse estudo), decorrentes das limitações impostas pelo formulário eletrônico de solicitação de prestação de serviço, 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, os quais divergem do formato padrão. 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 engajados na atividade aqui discutida. Paradoxalmente, são essas mesmas pessoas que mais solicitam intervenção policial para resolver problemas cotidianos, decorrentes da organização social menos privilegiada, na qual se encontram. Dessa forma, não somente o acesso à moradia e à educação é dificultado a essas pessoas, mas também, à segurança pública.

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 inseridas, essas camadas sociais enfrentam outra barreira de inserção social: a sua falta de letramento quanto às práticas sociais vigentes no mundo atual. A atividade social, aqui em pauta, se refere à solicitação de um serviço via telefone. Os comunicantes dos excertos 5.2 e 5.3 demonstram a sua falta de familiaridade com as rotinas que constituem um evento interacional dessa natureza, no momento em que buscam acionar a prestação do serviço através de práticas que se revelam em desconformidade com a burocracia que organiza esse tipo de serviço.

Os recursos linguísticos mobilizados por esses comunicantes, ao formularem o local para onde a viatura deve ser enviada, demonstra o 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. Se não o policial que se deslocará até o local, pelo menos aquele que conhece todos os lugares, em especial, o lugar onde o comunicante se encontra. Ficam, aqui demonstradas, a orientação dos comunicantes para a categoria de **onisciência presumida** atribuída aos policiais, assim como a sua dificuldade em atribuir, a si próprio, e ao seu interlocutor, categorias consoantes com “quem somos”, “onde

estamos” e “o que estamos fazendo”, quando ligam para o 190. Dificuldade essa, decorrente de sua falta de letramento social.

Quanto ao atendente, nossas análises nos possibilitam observar a sua conformidade com as restrições impostas pelo *software*, do qual se 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, o atendente espera que os comunicantes informem os endereços dentro do formato requisitado pelo formulário eletrônico. Fica, aqui demonstrada, a orientação do atendente para a categoria de **usuários regulares de teleserviços** atribuída aos comunicantes. Categoria, essa, nem sempre consoante com “quem somos”, uma vez que, solicitar serviços via telefone, não faz parte das práticas sociais de muitos usuários do 190.

Assim, considerando as implicações da utilização de um *software* na prestação do serviço do 190, é possível afirmar que a manutenção da intersubjetividade necessária para que a promessa de atendimento se efetive, depende tanto do trabalho interacional dos interagentes, quanto das restrições impostas por esse sistema operacional. Restrições, essas, que impõem demandas aos solicitantes, assim como aos atendentes. Logo, ambas as partes precisam estar atentas para o seu atendimento, na busca do sucesso do evento interacional no qual estão engajados.

No próximo capítulo, discutiremos a produção de *accounts* narrativos nas ligações para o 190.

## 6 “EU NÃO AGUENTO MAIS!”: A PRODUÇÃO DE *ACCOUNTS* NARRATIVOS NAS LIGAÇÕES PARA O 190

De forma geral, uma ligação para o 190 é efetuada quando ocorre algum fato em desacordo com a moralidade vigente. O fato tem por vítima ou observador alguém que identifica o evento como uma ofensa ou ameaça à integridade de uma pessoa humana ou um bem material. O autor desse tipo de ligação acredita ainda que o estado originalmente íntegro dessa pessoa ou patrimônio pode ser restaurado ou protegido através da intervenção policial; no caso da impossibilidade de restituição do *status quo ante*, sobrevive a expectativa por parte do solicitante de que aquele que ofendeu ou ameaçou seja punido; finalmente, quando a punição também não é possível, resta a vontade de que o fato seja averiguado por agente da ordem pública e de que a ocorrência fique registrada na forma da lei. Contudo, conforme discutido no capítulo 4, não é qualquer solicitação efetuada para o 190 que aciona a prestação do serviço, e sim aquelas que reportam um problema institucionalmente categorizado pela Brigada Militar como um “assunto de polícia”.

Vimos, também, que o fato relatado precisa estar em andamento, na iminência de acontecer ou ter ocorrido dentro de um espaço de tempo que justifique e possibilite a intervenção policial – o que, em Direito Penal, denomina-se *flagrante*, ou ainda o período imediatamente posterior ao considerado como flagrante.<sup>58</sup> O furto de um veículo ocorrido no dia anterior, por exemplo, não justifica o despacho de uma viatura da BM, pois o tempo transcorrido seria suficiente para que o infrator desse algum destino ao veículo, como escondê-lo, ou, até mesmo, desmanchá-lo. Da mesma forma, ligar para o 190 para reclamar de um vizinho que costuma realizar festas até tarde da noite de nada adiantará, se a festa não estiver em andamento no momento do telefonema.

No entanto, há situações em que a BM não é acionada em função de um acontecimento isolado, e sim devido à recorrência de um comportamento com o qual o comunicante convive por determinado período de tempo, ou presença habitualmente. Em alguns casos, a regularidade com a qual o fato ocorre exacerba a tolerância do comunicante, o qual, baseado em sua experiência de situações anteriores, sente-se, naquele momento, legitimado a pedir ajuda.

---

<sup>58</sup> O Código de Processo Penal do Brasil (Decreto-Lei 3.689, de 1941) define o agente em flagrante delito da seguinte maneira: “Artigo 302. Considera-se em flagrante delito quem: I - está cometendo a infração penal; II - acaba de cometê-la; III - é perseguido, logo após, pela autoridade, pelo ofendido ou por qualquer pessoa, em situação que faça presumir ser autor da infração; IV - é encontrado, logo depois, com instrumentos, armas, objetos ou papéis que façam presumir ser ele autor da infração. Artigo 303. Nas infrações permanentes, entende-se o agente em flagrante delito enquanto não cessar a permanência.”

Há também casos em que o comunicante deseja sair de um grupo ou relação, mas o seu comprometimento anterior não permite que se retire sem perigo ou dificuldade. Para viabilizar a sua retirada, solicita, portanto, a interferência da BM. Esse tipo de situação, em que o comunicante tende a protelar a decisão de solucionar uma situação indesejada por meio da intervenção policial, ocorre com mais frequência quando existe entre vítima e agressor algum laço de caráter afetivo, de lealdade ou de subordinação (por exemplo, no campo profissional, familiar, amoroso ou sexual, de pertencimento a um mesmo grupo, de amizade, de convivência, e outras relações de proximidade).

Nossos dados revelam que, nas circunstâncias acima, o comunicante se orienta para o caráter moral do seu envolvimento anterior com o fato ou com o agressor – na posição de participante ou observador – e passa a produzir narrativas que buscam justificar tal envolvimento (*accounts*). Essas narrativas se constituem em pequenos relatos de sua biografia com o agressor (“históricos de relacionamento”), os quais reportam uma representação do relacionamento entre as partes como sendo de antagonismo, ou abrigando ao menos um elemento de conflito. Assim, os comunicantes imputam ao agressor a responsabilidade (*accountability*) por seus problemas, enquanto constroem, para si, uma identidade de vítima no contexto em que se encontram.

Nosso objetivo neste capítulo é analisar os *accounts* formulados pelo comunicante, na tentativa de negociar a moralidade de suas ações, quando engajado na delicada tarefa de acionar a polícia, com o objetivo não de solucionar um fato isolado, e sim uma situação na qual já teve envolvimento anterior, mas de que o comunicante não deseja mais participar; veremos ainda como o atendente se orienta sequencialmente para esses *accounts*. Para isso, é importante, primeiramente, compreendermos o papel da produção de *accounts* na manutenção da ordem social.

## 6.1 A ACCOUNTABILITY DAS AÇÕES

A sociedade é produzida e mantida através das descrições, explicações e justificativas (*accounts*) comuns, fornecidas pelos atores sociais para as suas ações cotidianas. A capacidade de produzir e reconhecer essas descrições como adequadas depende do pertencimento a uma certa coletividade e do domínio da linguagem natural. O escrutínio da organização desses *accounts* possibilita a compreensão do raciocínio prático e lógico da ação humana e de sua institucionalização.

No campo da Sociologia, as descrições leigas produzidas no decorrer das atividades diárias foram tópicos de análise, em meados do século passado, através do interesse despertado pelo sociólogo Wright Mills. Os resultados de suas pesquisas foram publicamente compartilhados em um artigo intitulado “*Situated Actions and Vocabularies of Motives*”<sup>59</sup> (1940), considerado um clássico no tema. Já naquela época, Mills postulava que os estudos sobre comportamentos linguísticos deveriam focar sua atenção na função social da linguagem no que tange a organização da ação humana, ao invés de se ocuparem com o estado privado dos indivíduos.

Para o autor, os atores sociais verbalizam e imputam uma gama de *motivos* a suas próprias ações, assim como às dos outros; a análise dos termos utilizados nesse processo, segundo Mills, é o que possibilita a interpretação da conduta social, pois “as diferentes razões que as pessoas dão para suas ações não são desprovidas de suas próprias razões”<sup>60</sup> (1940, p. 904).

Mills notou que tanto a solicitação quanto a oferta de motivos geralmente ocorrem nos momentos em que algum tipo de expectativa é frustrado. Nesses casos, a produção de motivos exerce a função restauradora de conciliar as ações dos indivíduos e as expectativas dos interlocutores, as quais estão fundamentadas na cultura, nos usos, nos costumes, na moral vigente e nas normas que regem a vida em sociedade.

A função conciliatória do uso da linguagem através da produção de *motivos* é discutida por Scott e Lyman em um artigo publicado em 1968. O termo guarda-chuva escolhido pelos autores para designar os diferentes fenômenos de linguagem associados a essa função – *accounts* – dá também título ao texto. Para eles, o termo *accounts* define uma característica fundamental do uso da linguagem: “A sua habilidade em sustentar as vigas de uma associação fraturada; a sua habilidade em estabelecer pontes entre o prometido e o executado; a sua habilidade em consertar o quebrado e conciliar o apartado”<sup>61</sup> (p. 46). Sob essa ótica, a produção de *accounts* visaria a restabelecer o equilíbrio social abalado por alguma situação problemática. A aceitabilidade desses *accounts* é localmente situada, ou seja, está atrelada ao cenário social e ao evento em particular, com seus sistemas de valores, sujeitos à revisão e modificação em contextos de mudança social (HERITAGE, 1988).

Os *accounts* que os atores sociais provêm para as suas ações devem se articular aos entendimentos já implícitos no senso comum para fazerem sentido (GARFINKEL, 1967).

---

<sup>59</sup> Ações Situadas e Vocabulários de Motivos (tradução nossa).

<sup>60</sup> *The differing reasons men give for their actions are not themselves without reasons* (tradução nossa).

<sup>61</sup> *Its ability to shore up the timbers of fractured sociation, its ability to throw bridges between the promised and the performed, its ability to repair the broken and restore the estranged* (tradução nossa).

Para a Etnometodologia (EM), os atores sociais são vistos como mantenedores da ordem social e, para exercerem esse papel, produzem asserções e mobilizam uma variedade de pistas contextuais *ad hoc* (HERITAGE, 1984), em busca da sustentação de um mundo em comum. Essa busca se baseia em expectativas compartilhadas, amparadas em uma ordem moral maior, que opera o tempo todo. Cada ator social acredita no empenho do outro na manutenção da normatividade das regras sociais, para evitar a desintegração da organização social. O ator social, quando membro de uma determinada comunidade, compartilha os princípios morais vigentes e, assim sendo, ao quebrar as expectativas de outros membros, torna-se responsável por suas escolhas, passível de punição e devedor de explicação (*accountable*). Assim, não obstante a aparente trivialidade dos *accounts* de atos banais, essas “prestações de contas” desempenham, na verdade, um papel crucial na manutenção das bases da organização social.

Parte da organização social está embasada no conhecimento comum de direitos e obrigações atrelados a **categorias de pertença** (SACKS, 1992; SELL; OSTERMANN, 2009) dos atores sociais (ver capítulo 3), as quais são histórica e culturalmente constituídas. Elas trazem em si uma gama de inferências no que diz respeito a direitos e obrigações decorrentes de uma moralidade específica. Essas inferências são automaticamente aplicadas aos sujeitos de um dado grupo. Qualquer discrepância entre as ações do sujeito e o que se espera dele, como representante de uma certa categoria, pode resultar em uma ameaça a sua face (GOFFMAN, 1967).

Quando em um encontro social, os participantes tendem a exibir um padrão de comportamento que revela a sua interpretação do evento em si, assim como a sua avaliação do(s) outro(s) participante(s) e de si próprio. Os padrões comportamentais disponíveis são moralmente orientados, o que restringe, de forma significativa, as possibilidades de escolha, sem que o sujeito incorra em situações constrangedoras. Uma situação constrangedora pode causar no indivíduo sensações de embaraço e insegurança, justificadas pelo possível abalo a sua reputação. Essas sensações incorridas podem resultar em uma ruptura, tanto em seu comportamento como na organização da situação como um todo. Na eminência de tal ruptura, o indivíduo precisará investir em manter a coerência entre suas ações e a imagem que busca construir para si. Em outras palavras é preciso contra-atacar as ações que potencialmente possam causar a quebra dessa imagem.

Quando se analisam situações em que um comunicante faz uso de narrativas para representar uma relação antagônica com o seu agressor e, assim, convencer o seu interlocutor, o atendente, a lhe prestar a ajuda que está sendo solicitada, é importante levar em conta algumas características das narrativas, assim como o foco analítico aqui proposto.

Ressaltamos, contudo, que não é nossa intenção colocar o gênero “narrativa” no centro de nossas análises, nem discutir a sua estrutura. Por outro lado, faz-se necessária a compreensão da forma como as narrativas organizam e são organizadas pelo evento interacional discutido no escopo deste trabalho.

## 6.2 NARRATIVAS

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

Do ponto de vista dos estudos de fala-em-interação social, as histórias se constituem em uma parte orgânica do ambiente interacional e são coconstruídas entre o narrador e o(s) interlocutor(es) (SCHEGLOFF, 1997). Em outras palavras, o narrador se orienta para as ações do interlocutor ao longo da narrativa e as utiliza como insumo para o próximo incremento da história.

A contação de histórias do cotidiano também serve de recurso interacional para a construção de identidades, visto que as identidades não são fixas, mas construídas localmente através do discurso (VAN DE MIEROOP, 2011). O processo de construção de identidades, no qual os agentes sociais se engajam, revela a sua constante busca pela representação de um *self*, o qual seja tipicamente percebido pelos outros como um “bom *self*”, consoante com os valores morais específicos a cada situação. Durante a narrativa, o *self* não está primeiro localizado no indivíduo e depois na história, como um recurso pré-existente, a ser posteriormente copiado (VAN DE MIEROOP, 2011). É na narrativa, e através da sua coconstrução, que os interlocutores demonstram uns para os outros as categorias de pertença que atribuem um ao outro e que são negociadas turno após turno.

Nesse processo de coconstrução, o narrador se orienta para quem é o seu interlocutor, qual a sua relação com ele e o quanto ele deve saber. Assim, a forma como o narrador ajusta a sua narrativa, com vistas ao(s) seu(s) interlocutor(es), em um contexto situado de interação, revela a natureza e a (as)simetria das relações entre os interagentes. Para De Fina (2009), a

produção de *accounts* caracteriza uma relação assimétrica, uma vez que pressupõe que uma das partes tem o direito de solicitar a narrativa e que “o interlocutor, mais do que o narrador, tem a responsabilidade de avaliar a validade e/ou a adequação da narrativa no seu contexto”<sup>62</sup> (p. 240).

De Fina (2009) busca desconstruir a oposição levantada por analistas da conversa e por etnometodólogos entre as narrativas produzidas em entrevistas e aquelas produzidas em contextos naturais de conversa. Para a autora, os dois tipos devem ser analisados a partir de uma perspectiva interacionista, levando-se em consideração de que forma constroem e são construídos pelo contexto onde estão inseridos. No que se refere às narrativas produzidas em eventos de entrevista, a autora enfatiza a importância que deve ser atribuída à forma como o narrador percebe a pergunta formulada pelo entrevistador. Sugere, assim, que a discussão deveria focar “o tipo de análise narrativa” que é feita, e não o “tipo de dado narrativo” que é analisado.

De Fina reconhece a contribuição pioneira dos estudos sobre narrativas realizados por Labov e Walezky (1967) através da análise de histórias produzidas em entrevistas. Esses autores descreveram uma estrutura calcada nas seguintes características: (a) presença de uma ordem cronológica de eventos; (b) existência de um “ponto” que justifique a razão de ser da narrativa; e (c) avaliação da reportabilidade da história. Contudo, De Fina também aponta para o fato de que a maior parte das narrativas não apresenta a estrutura laboviana descrita acima; afirma que, devido ao fato das narrativas serem coconstruídas, coavaliadas e modificadas através da interação entre o narrador e o(s) outros(s) participantes(s), a organização perfeita dos monólogos não se faz presente nas narrativas quando elas são interacionais. Nessa perspectiva, as narrativas não são pacotes ordenados, coesos e cuidadosamente organizados em sua temporalidade e cronologia. Quando inseridas em um contexto interacional, as histórias são localmente coconstruídas, turno após turno. De Fina alinha-se, então, à visão conversacionalista e etnometodológica quanto à importância do contexto na produção de narrativas, fato totalmente ignorado por Labov e Walezky. Por essa perspectiva, excluir a figura do interlocutor como um coprodutor do contexto situado implica em uma análise distorcida do evento.

No caso dos dados aqui discutidos, argumentamos que os comunicantes que ligam para o 190, quando nas situações descritas anteriormente, produzem *accounts* narrativos

---

<sup>62</sup> *The interlocutor, more than the narrator, has the primary responsibility in evaluating the validity and/or adequacy of the narrative in its context* (tradução nossa).



orientados para a avaliação do atendente quanto à moralidade de suas ações, e, para isso, produzem um repertório de ações, conforme discutiremos a seguir.

### 6.3 A ORIENTAÇÃO DOS PARTICIPANTES PARA A MORALIDADE DE SUAS AÇÕES

Narrar histórias, segundo Bergmann (1998), é uma atividade moralmente orientada, uma vez que é justamente a carga moral da história o que a torna observável, memorável e passível de ser objeto de relato. A forma onirrelevante pela qual a moralidade opera nas interações a torna invisível e, assim, os interlocutores não chegam a perceber que são “agentes morais”. Contudo, mesmo que não topicalizada, a moralidade se faz presente nas ações diárias, e é **na** fala-em-interação localmente situada – e **por meio dela** –, que se produz a dimensão moral, e que as pessoas se constituem como “agentes morais”.

Essa agentividade pode ser acessada através da análise das categorias utilizadas pelos falantes para descreverem pessoas e ações. A escolha dos termos empregados possibilita a observação do conhecimento das estruturas sociais, que é produzido de forma situada e socialmente compartilhado. Ao realizar essas escolhas, os falantes são responsabilizados pelas categorias que selecionam (BERGMANN, 1998).

O conceito de moralidade varia de cultura para cultura, através do tempo. Contudo, alguns tópicos parecem ser sempre moralmente carregados nas mais diversas culturas, como estilos de vida, sexualidade, morte e religião. Essa carga moral torna esses tópicos interacionalmente delicados, o que demanda dos falantes o acionamento de estratégias discursivas que buscam lidar com a fragilidade desses tópicos e evitar possíveis situações constrangedoras.

Para ajudar na compreensão da moralidade que subjaz aos discursos, Bergmann apresenta o conceito de protomoralidade, como “algo básico a partir do qual a moralidade é construída”<sup>63</sup> (p.283). As manifestações morais específicas de cada cultura estariam construídas sobre essa protomoralidade, a qual se encontraria fundamentada no princípio da reciprocidade. Em outras palavras, responsabilizamos os outros por suas ações, assim como sabemos que somos responsabilizados pelas nossas. Assim, a moralidade emerge nas interações, mesmo sem que os falantes a percebam.

Bergmann (1998) ainda afirma que, em sociedades contemporâneas, muitos profissionais que atuam em áreas como saúde, educação, psicologia e administração da justiça, desempenham tarefas que envolvem questões morais. Contudo, as instituições nas quais estão inseridos operam

---

<sup>63</sup> *The basic stuff out of which morality is built.*

dentro de critérios e modelos orientados pela racionalidade. Consequentemente, esses profissionais têm de despir essas questões de seus aspectos morais, e enquadrá-las dentro de parâmetros burocraticamente racionalizados e prescritos por essas instituições. De qualquer forma, lidam diariamente com o dilema de terem de tomar decisões sobre as vidas das pessoas, com base nas avaliações morais que precisam realizar sobre os *accounts* que lhe são oferecidos, quando essas pessoas acreditam precisar justificar suas ações.

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

Para as análises deste capítulo, utilizaremos duas interações telefônicas. Em uma delas, uma mulher telefona solicitando que seu filho seja retirado de dentro de sua casa. Na outra, a comunicante liga para denunciar uma pessoa foragida, com a qual, no decorrer da conversa, informa ter tido um relacionamento amoroso. Nas duas ligações, as comunicantes se engajam na delicada tarefa de solicitar que a polícia interceda em questões que, de forma geral, dizem respeito à vida privada.

### **6.3.1 A Onirrelevância das Categorias de Pertença “Vítima” e “Policial”**

Conforme discutido anteriormente, em cada situação de comunicação, as identidades dos participantes, assim como o contexto, são produzidos e tornados relevantes em um trabalho conjunto. Durante esse trabalho, as pessoas se atribuem, mutuamente, o pertencimento a certas categorias e, ao fazê-lo, realizam inferências sobre as suas ações e mobilizam seu conhecimento compartilhado do funcionamento das estruturas sociais. A questão que interessa para os estudos de fala-em-interação social é compreender como os participantes demonstram uns aos outros “quem são” e “qual atividade” estão realizando para obterem resultados dos eventos interacionais nos quais se engajam na vida diária.

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

organização do evento como um todo. Sacks (1992) afirma que alguns dispositivos de categorização podem atuar de forma onirrelevante ao longo do encontro interacional, e atribui a esses dispositivos o potencial de serem aplicados em qualquer momento da interação, de forma que, quando invocados, têm prioridade na organização das ações situadas. Em outras palavras, referir-se a um dispositivo como “onirrelevante” é dizer que opera em nível organizacional e, às vezes, em nível imediato (BUTLER; FITZGERALD; HOUSLEY, 2009).

Ao gravar interações entre adolescentes e terapeuta, durante uma sessão de terapia em grupo, Sacks (1992) analisa a orientação dos participantes para as suas categorias de “paciente” e “terapeuta”, e demonstra que todos os enunciados poderiam ser potencialmente produzidos e compreendidos com vistas a essas categorias. Um exemplo analisado é o reconhecimento, por parte dos interagentes, da ação de dar início ao fechamento da sessão, feita pelo terapeuta, em decorrência do seu papel de “falante”, na categoria localmente situada de “terapeuta”. Para Schegloff (2007a), o dispositivo de onirrelevância exerce a função de “co-determinação reflexiva”<sup>64</sup> da ação e da identidade, ou seja, as categorias de pertença tornadas relevantes em um evento situado servem de contexto para a compreensão dos turnos de fala dos participantes.

Assim como descrito por Sacks (1992) no estudo acima, a onirrelevância das identidades de “policial” e “vítima” como organizadoras do evento “ligação para um serviço de emergência” se evidencia desde o momento em que o número telefônico da BM é discado e o telefone é atendido, como ocorre na maioria das ligações. Ao ligar para um local que presta assistência emergencial e ratificar para aquela interação a participação do policial que atende ao telefone, assim como solicitar a ele a prestação do serviço, a comunicante se alinha a ele nas identidades de “vítima” (atribuída a si) e “policial”, conforme discutido no capítulo 4. Da mesma forma, ao atender ao telefone, identificar o local chamado e ouvir a solicitação da comunicante, o atendente se alinha a sua interlocutora nas mesmas identidades atribuídas anteriormente.

No excerto 6.1, uma mulher telefona para o 190 e, enquanto fala em voz alta de maneira chorosa, solicita que seu filho seja retirado de casa.

### **Excerto 6.1 - Filho (ligação 31)**

07 A:       brigada militar.  
08 C:       oi, boa noite.

---

<sup>64</sup> *Reflexive co-determination* (p. 473).

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

Após a sequência de abertura (linhas 7-9), a comunicante dá início a uma solicitação direta (“eu quero que tirem o infe↑liz do meu filho de dentro da minha casa HOJE”, linhas 10-12). Conforme discutido no capítulo 4, as solicitações de prestação de serviço são efetuadas, de forma geral, através de uma descrição ou narrativa, a qual é compreendida pelo atendente como um pedido de ajuda, devido à orientação desse para as suas próprias categorias de “atendente de um serviço de emergência” e “policial”, assim como para a categoria de “vítima” das pessoas que normalmente acionam esse tipo de serviço (ZIMMERMANN, 1992).

De maneira geral, a forma como se formula uma solicitação direta sugere o tipo de avaliação que o falante faz de sua própria solicitação, de seu direito em tê-la atendida e das contingências envolvidas na sua prestação (CURL; DREW, 2008; DREW; WALKER, 2010). Em se tratando de ligações para um serviço de emergência, esses dois fatores exercem um papel crucial nas avaliações do atendente sobre o caso. Drew e Walker (2010) afirmam que a estrutura gramatical que o comunicante utiliza para realizar um pedido direto na abertura de sua solicitação incide diretamente no tratamento que será dado a esse pedido após o atendente ouvir o relato dos fatos que o complementam. Em outras palavras, é preciso haver consonância entre o formato do pedido e o que é relatado.

No excerto 6.1, a forma impositiva através da qual a comunicante formula a sua solicitação (i.e. o uso de “eu quero”, linhas 10-12) demonstra que ela atribui a si mesma, de forma bastante confiante, o direito de ter a sua solicitação atendida, sem considerar qualquer contingência que possa privá-la disso. Mais do que um exercício de direito, a comunicante parece clamar para si um certo grau de “autoridade”, ao se dirigir a uma policial na forma declarativa (“eu quero que tirem”). A comunicante parece acreditar que está não apenas legitimada a acionar um serviço público, como também realizar diretivos, e esse direito é reiterado repetidas vezes; três durante a solicitação (linhas 10-11 e 15) e várias outras no decorrer da interação, como poderá ser observado ao longo de nossas análises.

Da mesma forma, a confiança e autoridade demonstradas colocam a comunicante na categoria de “vítima experiente” em acionar esse serviço. A sua familiaridade com as práticas que constituem o evento fica evidente no momento em que nomeia o órgão responsável e devidamente legitimado a lhe prestar assistência: o Conselho Tutelar, já que o agressor, seu filho, é menor de idade (como será verificado mais adiante). Reformula, assim, sua solicitação de “eu quero que tirem” (linha 10), sem especificar de qual agente espera a realização da ação de “tirar”, para “eu quero que o conselho tutelar venha aqui e tire” (linhas 11-12), ainda na forma de um diretivo agravado, expandindo a sua autoridade sobre mais um órgão público.

Ao solicitar a intervenção do Conselho Tutelar, a comunicante se constrói como conhecedora dos procedimentos e se antecipa a uma possível recusa de atendimento, por parte da atendente, com base na impossibilidade de a BM atuar em questões que são de responsabilidade de outra instituição. Retira, assim, do seu caminho, o que seria uma contingência em potencial. Ao mesmo tempo em que legitima o Conselho Tutelar como o órgão responsável por interceder a seu favor, questiona a eficiência da sua atuação (linha 14). Ao proferir “ALI↑ÁS”, a comunicante anuncia que fará um comentário ou uma ressalva com relação ao que foi dito anteriormente e esse anúncio, além de ser enfatizado pelo volume de voz alto com o qual é produzido, tem sua última sílaba pronunciada em um tom ascendente, seguido de uma micropausa, criando suspense para o que será dito em seguida. O que se sucede é uma demonstração de frustração quanto às atuações anteriores do Conselho Tutelar com relação à mesma questão. A referência de tempo “HÁ ↑ANOS ATRÁS”, onde “anos” é pronunciado em entonação ascendente, sugere que o problema reportado pela comunicante teve início há muito tempo, e que, já naquela época, o Conselho Tutelar falhou ao não ter retirado o seu filho da sua casa, o que aparentemente teria resolvido o seu problema.

Ao dar a entender que enfrenta o mesmo problema há anos, a comunicante respalda a sua alegação de não conseguir mais suportar aquela situação (“EU NÃO AGUENTO MAIS”, linhas 12 e 14), fato que menciona imediatamente antes e depois de prover a referência de tempo. A emergência da situação também é enfatizada pelo uso do advérbio de tempo “HOJE”, repetido três vezes em um volume alto de voz (linhas 11, 15-16) e posteriormente escalonado para “agora” (linha 18), que apesar de expressar uma maior urgência, não é proferido em um volume de voz alto, e sim, com entonação descendente. Ao pedir que sua solicitação seja atendida “hoje”, posteriormente reformulada para “agora”, a comunicante enfatiza o direito, o qual acredita possuir, de ter a sua solicitação atendida, assim como a sua orientação para a inexistência de qualquer contingência que lhe impeça de ter esse direito reconhecido e atendido.

Ao solicitar que seu filho seja retirado de dentro da sua casa, a comunicante torna relevante a sua categoria de mãe, juntamente com os direitos e obrigações socialmente compartilhados, relacionados a essa categoria. Como mãe, a comunicante está legitimada a interceder em situações que envolvam seu filho, principalmente se ele ainda não houver completado dezoito anos, fato que o torna inimputável pelos seus próprios atos.

Por outro lado, a natureza da solicitação feita, de retirar o filho do convívio familiar e colocá-lo sob a tutela do Estado, entra em conflito com o papel de “cuidadora”, papel comumente atribuído à mãe, em consonância com o padrão socialmente esperado de relacionamento que deve existir entre o par relacional mãe-filho. Contudo, a mãe já estabelece a relação conflituosa entre ela e o filho desde o início, quando se refere a ele como “o infeliz do meu filho” (linha 10), e morador não ratificado daquele lugar, ao pedir que o tirem de dentro “da sua casa” (“de dentro da minha casa”, linhas 10-11), e não “de” casa (da casa da família à qual a mãe e o filho pertencem).

É a delicadeza da natureza da solicitação e a necessidade de convencer a atendente a enviar ajuda para um fato que não pode ser caracterizado nem como urgente nem como flagrante que levam a comunicante a produzir uma série de *accounts* narrativos, que buscam justificar a sua solicitação, com vistas à identidade de policial da sua interlocutora. Porém, antes de olharmos para a produção desses *accounts*, faremos uma análise de como, em outra ligação, uma comunicante faz a solicitação de denunciar uma pessoa que está foragida (excerto 6.2).

### **Excerto 6.2 - Foragido (ligação 68)**

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

Após a sequência de abertura, a comunicante pergunta o nome da atendente (linha 07) e o utiliza como um vocativo, antes de fazer a sua solicitação (“ã:::tamara”, linha 10). Ao contrário da comunicante do excerto anterior, que formula a sua solicitação na forma diretiva,

essa comunicante se utiliza de uma estrutura gramatical (“eu queria”, linha 10) – pretérito imperfeito, em língua portuguesa<sup>65</sup> – a qual, para Curl e Drew (2008), sugere que o falante sabe das contingências envolvidas em ter o seu pedido atendido.

Ela explicita uma contingência através da produção da estrutura sintática “eu queria..., só que...” (“eu queria fazê uma denúncia de uma pessoa que tá foragida, só que eu tô tentando li-ã: ligá pra: aquele número, o um oito um, e eu não tô conseguindo”, linhas 10-12). A comunicante informa ter o conhecimento de que a sua solicitação deveria ser feita através de outro número telefônico (“181”, o Disque Denúncia), mas não o faz porque não consegue efetuar a ligação.<sup>66</sup> Ao flexionar os verbos no gerúndio (“tô tentando ligá....não tô conseguindo”), a comunicante sugere a recorrência de sua tentativa, apesar dos insucessos, e parece estar se justificando por ligar para o 190, ao invés do 181.

Ao contrário da solicitante do excerto 6.1, que se utilizou de sua categoria de mãe para legitimar seu direito de interceder em questões relacionadas ao filho, a comunicante do excerto 6.2 busca não estabelecer qualquer relação entre ela e a pessoa que deseja denunciar: faz uso do termo genérico “uma pessoa”, o qual não indica conhecimento prévio entre o falante e aquele que está sendo referido (TRACY; ANDERSON, 1999).

A comunicante 6.1, por outro lado, utiliza outro método para lidar com a dupla contingência de, em primeiro lugar, fazer uma solicitação através de um telefone publicamente anunciado para atender emergências (o que excluiria o recebimento de denúncias), e de não possuir, além disso, uma emergência ou flagrante para informar. De maneira a contornar essas contingências, a comunicante produz uma série de *accounts* narrativos, buscando convencer a atendente da legitimidade da solicitação, influenciando na sua avaliação, no sentido de realizar a prestação do serviço.

### 6.3.2 Vítima e Agressor: Categorias em Oposição

Ao efetuar a sua solicitação, nenhuma das duas comunicantes informa um problema que, nos moldes discutidos no início desse capítulo, tenha o potencial de se resolver prontamente a partir do envio de uma viatura. Conforme discutido no Capítulo 4, quando o primeiro turno do comunicante não informa um problema que possa ser categorizado como “policiável”, o atendente, no turno imediatamente posterior à solicitação, realiza a ação de

<sup>65</sup> Curl e Drew (2008) referem-se à estrutura “*I was wondering if...*”, em língua inglesa, encontrada em ligações fora do horário de expediente, para solicitar atendimento médico.

<sup>66</sup> Em conversas com os supervisores e os atendentes, a pesquisadora ouviu vários relatos de comunicantes que alegam ter dificuldade para falarem com o Disque Denúncia, porque as linhas estão quase sempre ocupadas.

procurar descobrir “o que aconteceu” ou “está acontecendo”, para que possa avaliar a legitimidade do pedido. É exatamente isso o que ocorre na interação mostrada a seguir.

### Excerto 6.3 - Filho (ligação 31)

20 A: [e o quê ele tá] fazendo aí. (.) quê que ele tá fazendo?  
 21 C: o quê ele tá fazendo? (.) o- ele faz coisa pior  
 22 que um drogado, ele faz coisa, ele- (.) EU ODEIO  
 23 ESSE GURI. (.) ele quebra tudo, eu odeio esse guri.  
 24 eu que- é eu já cansei, eu já apanhei desse guri  
 25 (.)  
 26 tá? (.)se eu contá pra vocês, (.) é até pedra,  
 27 que eu já andei escorando a minha porta aqui que  
 28 ele já ameaçou jogá em mim e me matá. ((voz rouca  
 29 no final do enunciado))  
 30 (.)  
 31 eu não aguento mais, eu quero que tirem esse guri  
 32 de dentro da minha casa. POR FAVOR, EU NÃO  
 33 AGUENTO MAIS.(.)SABE QUE EU NÃO AGUENTO MAIS.((voz chorosa))

A atendente questiona o que o filho da comunicante está fazendo, e o formato que utiliza na formulação da pergunta (“quê que ele ta fazendo?”, linha 20), deixa espaço para uma gama de possíveis respostas, permitindo que a comunicante exerça um controle maior sobre a informação que será disponibilizada. Essa flexibilização permite que a informação seja produzida em várias unidades de turno, no formato de narrativas.

Para Kidwell (2009), quando um policial pergunta “O que houve?”<sup>67</sup>, ou, como no excerto acima, “O que está acontecendo?”, ele espera ouvir como resposta a informação de um evento que relate um problema. Essa pergunta revela o *status* epistemológico dos participantes, colocando o policial na posição de quem irá se inteirar dos fatos e o comunicante na posição de quem conhece os fatos, ou mesmo de sujeito participante no evento narrado. O comunicante pode não se alinhar à atividade proposta pelo policial, e não responder ao que lhe foi perguntado, o que pode levantar suspeitas quanto a sua participação nos fatos. Ele pode também, pelo contrário, aproveitar a oportunidade para construir para si uma imagem positiva que lhe permita alegar inocência dentro da história.

A avaliação que o policial realiza das narrativas que lhe são oferecidas, conforme Kidwell (2009), é baseada no conhecimento socialmente compartilhado desse profissional dos eventos que normalmente resultam nos fatos que estão sendo relatados. Da mesma forma, o narrador “empacota” suas histórias, com vistas ao que se constitui em um fato policiável, pela

<sup>67</sup> No texto em inglês: “What happened?”



perspectiva que acredita ser compartilhada entre os policiais. Em outras palavras, ajusta a sua história ao que, com base em um conhecimento socialmente compartilhado, imagina ser as expectativas de seu interlocutor, o policial, para o evento discursivo no qual estão engajados; a solicitação de um serviço de emergência. Para construir esses pacotes, o narrador se utiliza de categorias de pertença para fazer referência ao agressor. Essas categorias são utilizadas pelo narrador dentro do contexto da história, de maneira a enfatizar a inocência de suas ações e imputar ao agressor toda a culpa pelo evento narrado.

As categorias de pertença que os comunicantes atribuem a si próprios e que tornam relevantes ao longo das narrativas, dependem do tipo de envolvimento pessoal que alegam ter com as situações específicas, pois essas categorias estão atreladas a direitos e responsabilidades decorrentes do conhecimento epistemológico relacionado àquilo que está sendo dito. O domínio epistemológico é normativamente organizado (STIVERS; MONDADA; STEENSIG, 2011) e as pessoas responsabilizam umas às outras tanto pelo exercício dos seus direitos, quanto pelo cumprimento de suas obrigações no que diz respeito à “quem” sabe “o quê”, “como” e “quanto”. Assim, enquanto interagem, os participantes se tornam responsáveis por “o que” sabem, por seu “nível de certeza”, pela sua “autoridade com relação ao seu conhecimento” e por “o quanto” (até que ponto) podem exercer seus direitos e obrigações epistemológicos (STIVERS; MONDADA; STEENSIG, 2011). Em outras palavras, os participantes monitoram, uns aos outros, quanto ao seu acesso, a sua primazia e as suas responsabilidades epistemológicas.

No excerto 6.3, a comunicante, na categoria de mãe - tornada relevante na interação -, possui acesso, primazia e responsabilidade epistemológicas, quanto às informações sobre seu filho (linhas 21-22), e inicia seu turno informado que o comportamento dele é pior do que o de um drogado e nomeia algumas atividades comumente atribuídas aos representantes dessa categoria (como quebrar as coisas dentro de casa, ou agredir fisicamente os familiares): “ele quebra tudo, eu odeio esse guri. eu que- é eu já cansei, eu já apanhei desse guri” (linhas 23-24).

Em seguida, a descrição do comportamento do filho passa por um agravamento, e sua atitude se torna mais semelhante àquela de um assassino, quando a mãe, exercendo a sua primazia epistemológica de sujeito participante no evento, afirma que ele ameaçou matá-la com uma pedra, a qual ela usou para escorar a sua porta, talvez para evitar que ele forçasse a sua própria entrada (linhas 26-28). A comunicante encerra seu turno fazendo uma nova solicitação para que seu filho seja retirado de dentro da sua casa, sob a alegação de que não aguenta mais aquela situação, sentimento que foi repetido três vezes (“eu não aguento mais,

eu quero que tirem esse guri de dentro da minha casa. POR FAVOR, EU NÃO AGUENTO MAIS.(.)SABE QUE EU NÃO AGUENTO MAIS.”, linhas 31-33), sendo as duas últimas vezes em um volume de voz alto, prefaciado pelo uso de “por favor” (linha 32). Além disso, a comunicante fala com voz chorosa ao longo da interação.

Enquanto narra as ações do filho nas qualidades de “drogado” e “assassino em potencial”, a comunicante se posiciona dentro da história no papel de “vítima”, que nada faz para provocar as atitudes do filho. Ao contrário disso, a sua participação dentro da narrativa foi ter sofrido agressões físicas (“eu já apanhei desse guri”, linha 24), e ter escorado uma pedra atrás de sua porta – talvez para impedir a aproximação do agressor. A sua impotência naquele enredo contribui para uma representação de “mãe recorrentemente vítima de seu próprio filho”, o que justifica o seu cansaço (“eu já cansei”, linha 24) e a sua solicitação de ajuda, uma vez que o histórico progresso legitima a sua recusa de que os fatos continuem se repetindo, conforme menciona reiteradas vezes (eu não aguento mais”, linha 31; “POR FAVOR, EU NÃO AGUENTO MAIS.(.)SABE QUE EU NÃO AGUENTO MAIS.”, linhas 32-33). A essa afirmação, vem se somar o sentimento de ódio que diz sentir com relação a seu próprio filho (“EU ODEIO ESSE GURI.”, linhas 22-23; eu odeio esse guri”, linha 23).

Apesar de a atendente formular a sua pergunta no gerúndio (linha 20), na busca de um problema em andamento que justifique o estado emocional alterado da mãe e a solicitação do envio de uma viatura no caráter emergencial que lhe está sendo exigido, a comunicante não informa os fatos no mesmo tempo verbal. Ela repete a pergunta da atendente no mesmo formato em que lhe foi formulada (linha 21), acusando a sua compreensão e recebimento, porém, provém a sua descrição no presente do indicativo. A escolha pelo presente do indicativo serve para indicar a regularidade com que os fatos se repetem.

Dessa forma, o filho não está se comportando “pior do que um drogado” no momento da ligação – esse é seu comportamento habitual. Igualmente, ele não está quebrando os objetos da casa naquela oportunidade – trata-se de um hábito. É justamente a regularidade dessas ações que justifica as categorias que são atribuídas ao filho, as quais acarretam a vitimização da mãe. A voz chorosa da mãe, seu volume de voz alterado, assim como a utilização de expressões de tempo que, quando aplicadas no contexto aqui discutido, sugerem urgência, somados à formulação da comunicante de que não suporta mais aquela situação, contribuem para a construção de um evento que, pela perspectiva da comunicante, justifica o envio de uma viatura.

Depois disso, a comunicante informa seu endereço e nome para a atendente (linhas omitidas). Contudo, quando a atendente pergunta a idade do rapaz, fato que pode se constituir

na contingência chave que impediria a prestação do serviço, a comunicante se engaja novamente no trabalho de fornecer *accounts* narrativos, por meio dos quais a oposição entre as categorias de “filho” e “mãe” é colocada em maior evidência.

#### Excerto 6.4 - Filho (ligação 31)

65 A: quantos ano ele tem?  
 66 C: ele vai fazê dezesseis. só que ele é co↑varde  
 67 comigo. sabe? covarde. e eu aguento quieta. (.)  
 68 quieta. bem quieta. mas eu não a↑guento MAIS, eu  
 69 não aguento [mais isso que-]  
 70 A: [tem que interná] ele então, né.  
 71 C: TEM QUE INTERNÁ ESSE GURI, TEM QUE MATÁ  
 72 ESSE GURI. EU POR MIM MATAVA, SE UM DIA EU  
 73 (.)EU ELE VAI SAÍ MORTO DAQUI se ele não saí daqui.  
 74 (.)  
 75 C: porque eu não aguento mais.  
 76 (.)  
 77 C: eu não aguento mais.  
 78 (.)  
 79 C: eu não aguento. ele (.) ele ele se mete comigo, e  
 80 eu não- ↑eu não mando nele.  
 81 criança mãe, ((voz de criança, é possível ouvi-lo ao fundo))  
 82 C: ele teve em cinco colégio, ele passou por sete  
 83 colégio. (.) sabe? NO COLÉGIO ELE NÃO QUÉ IR MAIS.  
 84 tanto que me disse que não qué ir mais no colégio.  
 85 ele é agressivo,  
 86 (.)  
 87 criança mãe, ((é possível ouvir a mesma criança ao fundo))  
 88 C: [se eu me metê] com ele, deus o[livre.]

A comunicante informa a idade do filho (“ele vai fazê dezesseis”, linha 66), o que o categoriza como menor de idade. A inimputabilidade resultante da idade do rapaz transfere para a mãe a responsabilidade pelos seus atos, da mesma forma que transfere da BM para o Conselho Tutelar a responsabilidade de interferir nesse tipo de questão. Porém, a mãe constrói sintaticamente a sua narrativa no formato “só que...”, buscando construir com a atendente uma concessão para aquela situação, baseada nas atitudes extremas do filho (“só que ele é co↑varde comigo. sabe? covarde.”, linhas 66-67) e na sua impotência com relação a ele (“e eu aguento quieta. (.) quieta. bem quieta.”, linhas 67-68). A utilização do presente do indicativo expressa novamente a regularidade das ações.

Além de formular a sua impotência diante do filho, a comunicante constrói para si a imagem de uma mãe que não revida as agressões sofridas. Pelo contrário, informa a sua orientação para uma expectativa socialmente compartilhada, de que as mães têm o dever

moral de aguentar os filhos, principalmente enquanto eles ainda não atingiram uma idade que a sociedade reconheça como o início da responsabilidade moral, social e legal do adulto. Em seguida, pelo uso da conjunção adversativa “mas”, a comunicante deixa claro que o que disse anteriormente justifica a sua quebra do senso comum, quanto ao que se espera das mães de um menor de idade, pois ela não aguenta mais a situação na qual se encontra (linhas 68-69).

Em fala sobreposta, a atendente sugere, como alternativa de ação para o problema, a internação do rapaz, e solicita a concordância da mãe, ao encerrar o seu turno com a partícula “né” (“[tem que interná] ele então, né.”, linha 70). Apesar da atendente não o ter explicitado, a concordância da mãe se faz importante porque, nos casos que envolvem pessoas cujos comportamentos são passíveis de internação para tratamento psiquiátrico, a BM costuma realizar o acompanhamento até o serviço médico<sup>68</sup>. A comunicante demonstra aceitar a sugestão da atendente, ao repeti-la em um volume alto de voz (linha 71). Em seguida, a comunicante realiza um escalonamento em cima do que lhe foi sugerido, e oferece uma alternativa extrema para resolver o seu problema: a morte do próprio filho (linhas 71-72). A formulação extrema utilizada pela comunicante visa à construção da gravidade da situação, a qual é ainda mais acentuada quando a própria comunicante ameaça matá-lo (linhas 72-73). Ao condicionar a sobrevivência de seu filho a sua retirada daquela casa, a mãe divide a responsabilidade sobre a vida do rapaz com a BM. Sendo a BM uma instituição criada para salvar vidas, e a atendente uma representante dessa instituição, a comunicante busca imputar nela a responsabilidade moral de exercer o seu mandato institucional.

Contudo, ameaçar tirar a vida do próprio filho é uma ação em desacordo com as atribuições socialmente esperadas de uma mãe, categoria que a comunicante torna relevante nesse momento da interação. A comunicante repete, então, por mais três vezes, que não aguenta mais aquela situação (“porque eu não aguento mais.”, linha 75; “eu não aguento mais.”, linha 77; eu não aguento.”, linha 79), e reitera a sua impotência diante do filho, dessa vez caracterizada pelo que parece ser uma referência ao uso da força física (linha 79), assim como a uma situação anômala, em que se desfaz a autoridade que se espera que uma mãe exerça sobre o filho (“e eu não- ↑eu não mando nele.”, linhas 79-80).

A comunicante investe, primeiramente, na questão de sua falta de autoridade e torna relevante na interação a categoria “estudante”, da qual a sociedade e, principalmente, o Estado esperam que o seu filho faça parte, em decorrência do seu pertencimento à categoria “menor

---

<sup>68</sup> Informação obtida através de conversas com os atendentes. Geralmente, os pacientes são encaminhados para uma unidade de Plantão de Atendimento Mental do SUS (Sistema Único de Saúde), localizada na Zona Norte de Porto Alegre, popularmente chamada de PAM 3.

de idade”<sup>69</sup>. Em outras palavras, existe uma expectativa socialmente compartilhada de que ser membro da categoria “menor de idade” implica ser simultaneamente membro da categoria “estudante”. Contudo, enquanto a primeira é uma categoria “onirelevante” (como raça ou sexo), para pertencer à segunda, a agentividade dos membros se faz necessária, ou seja, é preciso “se fazer pertencer”. No caso em que a expectativa do senso comum é a de pertencimento concomitante às duas categorias, “se fazer não pertencer” é uma ação moralmente *accountable*.

Ao informar que seu filho não quer mais ir ao colégio (linha 83), a comunicante atribui a ele mais uma ação em desacordo com as expectativas sociais. Cabe observar que ela chama a atenção para a introdução desse novo tópico ao falar em um volume alto de voz. Dessa forma, a comunicante demonstra estar orientada para a policial como representante institucionalizada da crença social hegemônica de que “lugar da criança é na escola”, e de que faz parte de suas atribuições a responsabilidade de zelar pelo cumprimento dessa expectativa.

A comunicante reforça as escolhas autônomas do filho quanto as suas próprias ações ao informar que ele já explicitou a ela que não quer mais frequentar a escola (“tanto que me disse que não que ir mais no colégio.”, linha 84). Contudo, a decisão do filho de não frequentar mais a escola ocorre após ele ter estudado em vários colégios (linha 82). É interessante observar a escolha lexical que a comunicante faz do verbo “estar”, no lugar do verbo “estudar”, o qual expressa uma idéia maior de transitoriedade do que de permanência, assim como a ênfase que coloca na pronúncia do número cinco, número expressivo em se tratando de número de escolas frequentadas por um jovem. Depois disso, a comunicante realiza um escalonamento no número de colégios de “cinco” para “sete”, fato também enfatizado ao ser pronunciado com maior ênfase. (“ele passou por sete colégio.”, linhas 82-83). O caráter transitório da permanência do jovem, nas escolas, também é escalonada, por meio da substituição do verbo “estar” pelo verbo “passar”.

No entanto, o fato de o filho ter estudado em tantos colégios, pode levar à interpretação de que a mãe se empenhou em exercer a sua autoridade sobre o filho, na medida

---

<sup>69</sup> Trata-se de um bem social considerado tão importante para o discurso da modernidade brasileira que a sua proteção é reiterada em mais de um diploma jurídico. Encontra-se estabelecido, por exemplo, no artigo 55 do Estatuto da Criança e do Adolescente: “Os pais ou responsável têm a obrigação de matricular seus filhos ou pupilos na rede regular de ensino”. O Código Penal prevê sanção ao abandono de menor (Decreto-Lei 2.848/1940, artigo 133): “Abandonar pessoa que está sob seu cuidado, guarda, vigilância ou autoridade, e, por qualquer motivo, incapaz de defender-se dos riscos resultantes do abandono: Pena – detenção, de seis meses a três anos”. O Código Civil brasileiro (Lei 10.406/2002), no artigo 1.634, confirma a importância dessa responsabilidade: “Compete aos pais, quanto à pessoa dos filhos menores: I - dirigir-lhes a criação e educação; II - tê-los em sua companhia e guarda [...]; VII - exigir que lhes prestem obediência, respeito e os serviços próprios de sua idade e condição”.

em que não o deixava sem frequentar a escola, mesmo que isso implicasse em constantes mudanças de instituição. Manter o filho na escola é o único indício de que a comunicante manteve, por certo tempo, algum tipo de autoridade sobre ele. No momento em que o filho explicita que não vai mais estudar, parece que a mãe está legitimada a dizer que não mais manda nele (linha 80), conforme mencionado anteriormente.

A comunicante retoma, depois, a sua impotência quanto à força física, e descreve o filho como “agressivo”. A agressividade do menino é o embasamento para a alegação que a comunicante havia feito anteriormente, de que o filho “se mete com ela” (linha 79). Pelo que é dito em seguida, é possível compreender que, quando a comunicante usa a expressão “se meter”, ela quer dizer “agredir fisicamente”. Essa compreensão é possível quando a comunicante oferece, em contrapartida, a sua impotência em revidar a ação do filho (“[se eu me metê] com ele, deus o[livre.]”, linha 88). Em outras palavras, se ela tentar agredi-lo, quem caba apanhando é ela.

Apesar da menoridade do filho, e da inexistência de um fato que justifique um flagrante, a atendente realiza a promessa de prestação do serviço, conforme pode ser observado a seguir.

### Excerto 6.5 - Filho (ligação 31)

104 A: [a ocorrência] foi  
 105 gerada pra ti, é só aguardá a via[tura.]  
 106 criança [(deixe)] o xx  
 107 de lado.=  
 108 C: =então tá.

Apesar da atendente não mencionar qualquer intervenção do Conselho Tutelar, conforme lhe havia sido solicitado anteriormente, o fato da comunicante encerrar a interação (linha 108) logo após ouvir a promessa de envio de uma viatura (linhas 104-105), indica a sua aprovação do resultado da sua solicitação. Pode-se dizer que, mesmo sem ter relatado uma emergência, as descrições produzidas pela comunicante, tendo em vistas a sua interlocutora, assim como as categorias de pertença que foram trazidas à tona **na** interação, contribuíram para que as participantes, orientadas pelo conhecimento socialmente compartilhado das estruturas sociais, produzissem esse resultado do evento discursivo no qual estavam engajadas.

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

**Excerto 6.6 - Foragido (ligação 68)**

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

A atendente inicia a sequência interrogativa, se referindo à pessoa foragida, no gênero masculino, através do pronome pessoal “ele” e da flexão do verbo na pessoa correspondente (“tá foragido, ele tá:: aonde.”, linha 13). A referência é ratificada pela comunicante no turno posterior, ao fazer uso do mesmo pronome “ele” na resposta que fornece para a pergunta da atendente (“ele tá na casa dele., linha 15).

Contudo, no senso comum, estar “foragido” é estar “escondido”; assim, a informação de que uma pessoa foragida se encontra na sua própria casa vai de encontro ao conhecimento socialmente compartilhado do que constitui “foragido”. Talvez orientada por uma possível quebra nas expectativas da atendente, decorrente da informação que acabou de prover, a comunicante utiliza o próximo turno para explicar o seu turno anterior.

O caráter explicativo do turno se evidencia na construção sintática do primeiro enunciado proferido pela comunicante “só que é assim ó,” (linha 17), o qual anuncia que, o que virá a seguir, será uma explicação. A sua orientação para o senso comum de que o *status* de “foragido” está relacionado às noções de “tempo” e “lugar”, torna-se evidente no momento em que informa a partir de quando a pessoa passou a pertencer à categoria “foragido” (linhas 17-18)<sup>70</sup>. Depois de uma explicação relacionada ao “tempo”, a comunicante fornece outra, relacionada ao “lugar”. Informa que o foragido se encontrava antes “em outro lugar”, posteriormente reformulado para “na casa do padrinho dele” (linhas 18-20), o que justifica a categoria que lhe é atribuída, uma vez que se encontrava realmente escondido. Contudo, a comunicante anuncia que revelará um fato novo ao proferir “só que agora”, e as duas informações que fornece se orientam novamente para a noção de “tempo” e “lugar” (“só que agora faz um um mês mais ou menos que ele tá na casa dele.”, linhas 20-21). Fornece, então,

<sup>70</sup> Essa interação ocorreu no mês de julho do mesmo ano.

o nome da rua onde a casa dele fica localizada e o nome de uma avenida próxima, como referência (linhas 23-24).

O conhecimento epistemológico que a comunicante revela no excerto acima, não condiz com o que é socialmente esperado de um membro da categoria de pertença “desconhecida” (do foragido), que havia construído para si, e que é tornada relevante, no início da interação, no momento da solicitação (“eu queria fazê uma denúncia de uma pessoa, que tá foragida,” extrato 6.2, linhas 10-11). Na forma como o domínio epistemológico é normativamente organizado (STIVERS; MONDADA; STEENSIG, 2011) alguém que é “desconhecido” não é sujeito de qualquer tipo de direito ou obrigação quanto às informações de outrem - muito menos quando se trata tópicos moralmente delicados, como aqueles relacionados à contravenção. A atendente se orienta, aliás, para a quebra dessa normatividade, mais adiante na interação.

Após uma seqüência de checagem de dados pessoais do denunciado no computador e da demonstração, por parte da atendente, de que localizou o seu nome, e de que ele realmente consta no banco de dados da BM, como “foragido” (linhas omitidas), a atendente informa à comunicante uma contingência quanto à prestação do serviço, conforme mostrado a seguir.

### **Excerto 6.7 - Foragido (ligação 68)**

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

Após ter constatado que se trata realmente de uma pessoa foragida, e confirmar o seu entendimento do nome da rua onde essa pessoa pode ser localizada (linha 64), a atendente anuncia a realização de uma ação que irá de encontro à que aparentemente vinha sendo coconstruída até então (denunciar um foragido à polícia para que seja capturado), através do uso da conjunção adversativa “mas” e da produção de alongamentos na fala, o que atrasa a produção dessa ação (linha 64). A atendente realiza, então, a ação despreferida de recusa da prestação do serviço (linhas 65-66). A recusa está respaldada na necessidade de obtenção de uma ordem judicial, que deve ser expedida por um juiz de direito, para que a BM possa legalmente invadir a residência do rapaz, mesmo em se tratando de um foragido. Após formular o que a BM “não pode” fazer (linhas 65-66), a atendente informa o que a BM



“pode” (“[só] a brigada- só pode pegá ele se ele tivé na rua., linha 69). Ao reformular a sua fala e informar as ações que a BM “pode” realizar, a atendente investe na construção da imagem positiva da instituição.

Em mais uma demonstração epistemológica do acesso à vida privada do rapaz, principalmente quanto às práticas dele para driblar a polícia, a comunicante busca esvaziar a possibilidade de a BM o encontrar na rua, pelo menos nas imediações do local onde mora.

### **Excerto 6.8 - Foragido (ligação 68)**

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

A estrutura sintática com a qual a comunicante inicia o seu turno (“tá só que”) anuncia que o que dirá a seguir fará a ação de contrapor o que foi dito pela comunicante no turno anterior. O uso imediatamente posterior de “daí assim ó,” indica que a comunicante realizará a sua contraposição através de uma explicação (“tá, só que as- é- daí assim, ó. ã (.) .h bom, é que não adianta,” linhas 71-72). Explica, então, que a dificuldade imposta à BM para prender o foragido na rua onde mora se deve à organização geográfica do lugar: a rua, na realidade, é um beco (linhas 73-74). A seguir, explicita que a característica do termo “beco”, feita relevante na sua explicação (e que dificulta a ação da polícia), é o fato de possuir duas entradas. Assim, nas vezes em que os policiais vão àquele local, enquanto entram por um lado, o rapaz sai pelo outro (linhas 73-76).

Ao utilizar o presente do indicativo e o advérbio “às vezes” (a frequência da ação), a comunicante evidencia, mais uma vez, seu acesso à rotina daquele homem. Na verdade, a utilização do presente do indicativo ao longo de todas as suas narrativas revela que a comunicante não está orientada para as ações que ele realizou no passado, cuja ilegalidade lhe atribuiu o status de “foragido”. A comunicante demonstra a sua orientação para as ações que o ele tem realizado no presente, e devido às quais a BM tem o dever moral de prendê-lo. Investindo, então, na revitalização da identidade de “criminoso” do rapaz, a comunicante começa a oferecer novas informações, que visam à manutenção dele nessa categoria.

**Excerto 6.9 - Foragido (ligação 68)**

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

Ao dizer que o rapaz tem uma “boca de tráfico” no local onde mora, a comunicante o categoriza não apenas como um “foragido” (talvez arrependido dos crimes realizados no passado), mas também como “traficante” – em pleno exercício das suas atividades (linhas 78-79 e 81). Depois disso, informa que não apenas drogas são traficadas e armazenadas no local, mas também armas, o que incrementa o potencial de periculosidade daquele homem (linha 83). Cabe ressaltar que, ao utilizar o termo “boca de tráfico”, a comunicante demonstra familiaridade com o vocabulário do ilícito (compartilhado por aqueles envolvidos nesse universo – criminosos e policiais). A comunicante demonstra, também, ter acesso ao raciocínio prático do rapaz quanto ao seu *modus operandi* (“então assim ó, e- e- claro, ele se fia ni- nisso, né, que a brigada não pode entrá, (.) e como não pega ele, (.) né, então ele ele- ele tá assim.”, linhas 85-87), revelando, mais uma vez, seu *status* epistemológico com relação à vida dele.

Somente depois de estabelecida sua proximidade epistemológica com relação aos fatos e sujeitos de seu relato é que a comunicante informa de maneira explícita que está implicada nos fatos que estão sendo relatados, como pode ser observado no excerto 6.10.

**Excerto 6.10 - Foragido (ligação 68)**

88 (.)  
 89 C: só que ele tá me prejudicando, né. ele tá me  
 90 prejudicando e muito.  
 91 (.)  
 92 A: ele é o quê, teu ex marido?  
 93 C: oi?  
 94 A: ele é o teu ex marido?  
 95 (.)  
 96 C: é, é um ex, um ex caso meu.  
 97 A: ãhã.=

A comunicante informa que o sujeito a está prejudicando (linha 89), ação que é repetida e enfatizada, logo a seguir, pelo uso do advérbio “muito” (“ele tá me prejudicando e muito.”, linhas 89-90). Contudo, não explica como um “traficante foragido” está prejudicando uma “desconhecida”. Então, orientada pela necessidade de realinhamento entre as categorias dos implicados na história, para que possa se valer do conhecimento socialmente compartilhado do funcionamento da sociedade e, assim, poder tomar uma decisão quanto ao resultado da solicitação, a atendente pergunta qual a ligação entre a comunicante e o homem (“ele é o quê, teu ex marido?”, linha 92).

A atendente oferece como opção, a categoria “marido”, provavelmente com base no conhecimento epistemológico da vida do rapaz, sobre o qual a comunicante revelou ter acesso. Contudo, a atendente agrega o prefixo “ex” a essa categoria. Apesar do constante aumento no número de ocorrências de esposas que denunciam seus maridos, ainda existe uma moralidade vigente, na qual, em um relacionamento, uma parte do par não denuncia à polícia a outra parte, e a oferta da atendente parece estar orientada para essa moralidade.

Ao proferir “oi” (linha 93), a comunicante solicita a repetição do turno da atendente, não deixando claro se não o ouviu, se não o compreendeu, ou se foi surpreendida pela pergunta. Ao ouvir a repetição da pergunta, por parte da atendente (“ele é o teu ex marido?”, linha 94), após uma micropausa, a comunicante reformula a categoria “desconhecida”, que havia tornado relevante no início da interação (“é, é um ex, um ex caso meu.”, linha 96). Primeiro, oferece uma resposta afirmativa mínima “é”, expandida logo a seguir para “é um ex” e, finalmente, rejeita a oferta da categoria “marido”, feita pela atendente, e a substitui pela categoria “caso”.

Por meio da substituição de categorias, a comunicante busca atenuar a sua ligação com o homem, uma vez que, enquanto a categoria “marido” aciona no interlocutor a possibilidade de existência de vínculos mais fortes e duradouros (filhos, família e bens em comum), a categoria “caso” remete à “instabilidade” e à “transitoriedade” dos relacionamentos. Além do mais, ao se referir a ele como “caso”, a comunicante sugere que, pelo menos da sua parte, nunca atribuiu seriedade ao relacionamento. O seu realinhamento para uma categoria que sugere um vínculo íntimo anterior com o rapaz aciona na comunicante a produção de *accounts* que buscam enfraquecer os laços entre eles, como pede ser observado.

**Excerto 6.11 - Foragido (ligação 68)**

98 C: =só que desde- desde a da outra vez que ele  
 99 foi preso, que ele já tava foragido e eu não  
 100 sabia nada da história, .h (.) eu larguei tudo de  
 101 mão, e agora quando ele fugiu, ele voltou a me  
 102 procurá, né. mesmo eu tendo me mudado, tê (.) .h  
 103 tendo sumido, né. não tendo contato com o- outras  
 104 pessoas que tinham convivência com a gente, (.)  
 105 .h ele conseguiu me achá.  
 106 (.)

Investindo em proteger a sua imagem, por ter tido um relacionamento íntimo com uma pessoa que é “foragida” e “traficante” (de drogas e armas), a comunicante informa que desconhecia as ações do rapaz (“só que desde- desde a da outra vez que ele foi preso, que ele já tava foragido e eu não sabia nada da história,” linhas 98-100) e, no momento em que passou a conhecê-las, buscou manter-se afastada dele (“eu larguei tudo de mão,” linha 100). Alega, então, que o vínculo atual que mantém com ele, decorre do fato dele procurá-la (linhas 101-102), demonstrando seu estado epistemológico (“eu não sabia”), que lhe retira a responsabilidade como coadjuvante. Passa, então, a enumerar tudo o que fez, em vão, para não poder ser localizada: mudou de residência (não especificando se morava anteriormente com ele ou não), parou de relacionar-se com as pessoas que conheciam em comum (provavelmente para que não pudessem repassar informações quanto o seu paradeiro) e se utiliza de uma formulação extrema<sup>71</sup> (POMERANTZ, 1986) “tendo sumido”, para expressar quanto esforço empenhou nessa tentativa (“mesmo eu tendo me mudado, tê (.) .h. tendo sumido, né. não tendo contato com o- outras pessoas que tinham convivência com a gente,” linhas 102-104). Contudo, o homem conseguiu localizá-la (linha 105). Através da sua narrativa, a comunicante investe, então, na construção de um antagonismo entre ela e ele, na qual constrói para si a identidade de “vítima” da situação e para o rapaz, a identidade de “agressor”.

Após a atendente fazer a leitura das acusações contra o rapaz que constam em seu banco de dados (falsa identidade, estelionato e furto), ainda, assim, informa, novamente, as contingências envolvidas na prestação do serviço (linhas omitidas). Em resposta, a comunicante oferece um novo relato das atividades ilícitas atuais dele, estabelecendo um

---

<sup>71</sup> *Extreme case formulation.*

vínculo entre os traficantes de uma vila de Porto Alegre, famosa pelo seu alto grau de periculosidade, como fator agravante.

### Excerto 6.12 - Foragido (ligação 68)

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

Ao associar as atividades do rapaz àquelas ocorridas em uma vila,<sup>72</sup> conhecida na cidade devido ao seu alto nível de criminalidade (“ele tá co- porque é assim, ó. ele anda (.) ele anda envolvido (.) com os cara da da da (*nome da vila*).”, linhas 181-182), a comunicante demonstra se orientar para a identidade de “policia” da atendente, e ao seu acesso epistemológico às informações que dizem respeito a “quem é quem” no mundo do crime (“[en]tão assim, ó. ele tá ele tá guardando arma pros cara da (*nome da vila*), a droga que ele tá vendendo é da (*nome da vila*), (.) entendeu,” linhas 186-188) e, assim, deixar claro que sabe que a atendente compreende suposto o grau de periculosidade do agressor.

Na busca de legitimar a sua história, a comunicante torna relevante a sua categoria de testemunha dos atos ilícitos do rapaz, e informa o que viu na última oportunidade em que esteve na casa dele (“tá- ele tá a última vez que eu fui lá, eu me apavorei. porque é assim, é um artesanal [sic] de arma (.) tudo em cima do telhado. (.) do forro, assim.”, linhas 189-191). Além de informar que viu uma grande quantidade de armas (linha 190), informa, também, a sua localização: “tudo em cima do telhado. (.) do forro, assim.” (linha 191), o que imprime mais veracidade aos fatos. Logo após, oferece uma avaliação do que testemunhou (“é- é horrível.”, linha 192), e descreve o calibre do armamento (“e não é nada assim, não é nada

<sup>72</sup> No Rio Grande do Sul, a palavra “vila” é utilizada para designar bairros ou comunidades de baixa renda ou de situação irregular.

muito pequeno, assim. são coisas bem pesadas.”, linhas 194-195), destacando, dessa forma, o seu perigo eminente.

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

### **Excerto 6.13 - Foragido (ligação 68)**

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

A atendente informa que vai gerar a ocorrência para a comunicante, mas não garante que a BM irá invadir a casa do denunciado (linhas 197-198). A comunicante demonstra ter compreendido as limitações envolvidas na prestação de serviço que lhe foi prometido (“mhm”, linha 199; “bom, (.) tá. não tem problema. [só-]”, linha 201). Mesmo assim, a atendente oferece uma explicação mais detalhada de “quem” faz “o quê”, assim como “o quanto” pode ser feito e “onde” (linhas 202-203). Em outras palavras, tudo o que pode prometer é que “ela” vai gerar uma ocorrência e que a “viatura” irá até o beco. Não há mais nada que possa prometer, além dessas providências.

Após negociarem o endereço para onde a viatura deve ser enviada (linhas omitidas), a atendente pergunta se a comunicante frequenta a casa do rapaz, provavelmente orientada pelo acesso, que a comunicante demonstra ter, aos detalhes de fatos tão atuais quanto à rotina dele.

### **Excerto 6.14 - Foragido (ligação 68)**

215 A: e ele escondido, e aí tu vai a↑li às vezes ali  
 216 [xx]  
 217 C: [não,] eu ia (.) a- qua- até quando ele me  
 218 forçava.  
 219 A: ãhã  
 220 C: entendeu, só que agora eu dei um basta, eu  
 221 realmente disse pra ele que a próxima, (.) eu  
 222 grito, eu esperneio no meio da rua, e alguém vai  
 223 tê que me ajudá.

A resposta da comunicante para a pergunta da atendente quanto aos seus hábitos de frequentar a casa do homem é negativa e produzida em fala sobreposta. Logo após, informa que frequentava o lugar, quando era forçada a fazê-lo (linhas 217-218), justificando-se por frequentar a residência de um criminoso. Anuncia, então, através da estrutura “só que agora”, uma mudança na forma como as coisas ocorriam antigamente, e informa o término da relação (linha 220). Explica, logo a seguir, o que quer dizer ao utilizar a expressão “dar um basta” (linhas 220-223), anunciando que, se precisar, pedirá ajuda a qualquer pessoa (mesmo um desconhecido de rua) no sentido de impedir que o homem a leve, contra a sua vontade.

No último *account* produzido pela comunicante, ela informa as medidas recentes que tomou para evitar o seu agressor.

### **Excerto 6.15 - Foragido (ligação 68)**

231 C:           sabe, ele me inferniza. inferniza a minha vida,  
 232           sim. .hh (.) então eu ia na casa dele até umas  
 233           (.) mais ou menos umas três semanas atrás, eu  
 234           ainda tava indo lá, (.) né, quando ele ia lá no  
 235           meu serviço me buscá, (.) eu acabava indo pra lá,  
 236           só que agora eu mudei de serviço e até agora ele  
 237           não descobriu. (.) e aqui na minha casa, ele não  
 238           vem porque o meu tio tá morando aqui comigo, né.  
 239           (.)  
 240 C:           então ele eu acho que ele meio que teme o meu  
 241           tio, assim, então ele não (.) ele não ele não ta  
 242           vindo, assim.

Após descrever como se sente com relação à interferência do homem na sua vida (“sabe, ele me inferniza. inferniza a minha vida,”), linha 231), a comunicante finalmente permite que se estabeleça alguma referência de tempo para seu relacionamento com o rapaz (232-234). O fato de ainda frequentar a casa dele há até pouco tempo (três semanas) justifica o seu conhecimento epistemológico atualizado da sua vida privada. Ela não menciona o uso de força física como a razão de sua visita à residência do indivíduo denunciado, mas condiciona a sua ida lá à ação dele de buscá-la no serviço (linhas 234-235), o que sugere que eles se dirigiam para lá juntos, após o expediente de trabalho da comunicante.

A comunicante anuncia, então, uma modificação no *status* dos fatos que estava narrando até então (“só que agora”, linha 236) e anuncia o que se modificou (i.e. seu trabalho”, linhas 236-237). Com essa informação, a comunicante sugere que mudou de serviço para não ser localizada pelo homem e, até o momento (o que parece cobrir um período

de três semanas), o seu objetivo fora atingido. Ao dizer que “até agora ele ainda não descobriu”, a comunicante se orienta para a possibilidade de o rapaz estar empenhado na tarefa de averiguar onde ela está trabalhando e, ao descobrir, voltar a procurá-la, e provavelmente, retomar a rotina anterior de buscá-la no serviço e levá-la a sua casa.

Finalmente, a comunicante informa a atitude que tomou para evitar que o denunciado a procure em sua própria casa: levou o tio para morar consigo (linhas 237-238), e menciona o motivo pelo qual a presença do tio mantém o rapaz afastado (“então ele eu acho que ele meio que teme o meu tio, assim, então ele não (.) ele não ele não tá vindo, assim.”, linhas 238-240). Ao se referir às idas do rapaz no gerúndio “ele não tá vindo” (linha 240), a comunicante sugere que, antes do tio se mudar para lá, ele frequentava a casa da comunicante. A atendente reitera, então, a promessa de envio de uma viatura, e a ligação chega ao fim.

#### **Excerto 6.16 - Foragido (ligação 68)**

254 A: [aí a viatu]ra=  
 255 C: [tá bom entã-]  
 256 A: =vai ali verificá.  
 257 (.)  
 258 C: tá.  
 259 (.)  
 260 C: tá bom então, muito obrigada, viu?  
 261 A: tchau.  
 262 C: tchau.

Após o último *account* provido pela comunicante, a atendente reforça que a viatura irá até o local fazer uma verificação (linhas 254 e 256) e, após a comunicante agradecer-lá (linha 260), as duas participantes se despedem (linhas 261-262) e encerram a interação.

A análise dessa ligação nos permite observar as estratégias utilizadas pela comunicante para lidar com a difícil tarefa de convencer a atendente a enviar uma viatura para interceder em um fato que não está em andamento e, além disso, diz respeito ao envolvimento da comunicante com um criminoso. Para isso, com vistas à avaliação que a atendente realizará da situação, ela se orienta para a moralidade que organiza as ações sociais para narrar a sua história, enquanto torna relevante **na** e **pela** interação, em um trabalho conjunto com a sua interlocutora, diferentes categorias de pertença e suas respectivas atribuições.

\*\*\*\*\*



Por meio da análise de duas interações telefônicas, é possível observar a orientação das comunicantes para a produção de *accounts* narrativos para convencerem as atendentes a enviarem ajuda, em momentos onde não há um crime em andamento, e sim o desejo de receber auxílio policial para interceder em situações prolongadas de conflito. Através desses *accounts*, as comunicantes constroem uma relação de antagonismo com os seus agressores ao relatar crimes cometidos por eles que, ainda que no passado, são “policiáveis”, ao mesmo tempo em que se constroem como “vítimas” daquela situação.

As comunicantes, orientadas pelo fato de que a policial irá monitorar as suas respostas à procura de um fato policiável, ajustam as suas narrativas de acordo com o conhecimento socialmente compartilhado do que se constitui em um evento moralmente sancionável. Da mesma maneira que as atendentes, elas se apresentam como agentes morais, no momento em que realizam suas ações com base nas expectativas compartilhadas das atribuições de direitos e obrigações, atreladas às categorias de pertença que tornam relevantes **na e pela** interação. Dessa forma, a análise dos métodos, através dos quais as participantes demonstram o uso dessas categorias, ao mesmo tempo em que acreditam no reconhecimento da sua demonstração, revelam a normatividade que subjaz à organização social da vida cotidiana.

Assim, as análises apresentadas ao longo deste capítulo, contribuem para o avanço na compreensão da produção de *accounts* narrativos e de categorias de pertença e/ou seus predicados em cenário brasileiro em um contexto de extrema relevância social: a solicitação e a prestação de ajuda em situações de emergência.

Apresentarei, no próximo capítulo, o treinamento que resultou do desenvolvimento deste trabalho.

## 7 A CAPACITAÇÃO DOS ATENDENTES DO 190

Conforme esclarecido anteriormente, quem almeja seguir a carreira de policial militar deve realizar concurso público de seleção. Aqueles que não desejam integrar o quadro fixo de funcionários da BM e buscam apenas uma oportunidade de trabalho por um período determinado também necessitam realizar concurso público, mas para uma vaga em caráter apenas temporário. Os processos seletivos para contratação de funcionários temporários ocorrem quando a demanda de aumento do efetivo policial precisa ser suprida com urgência (para um entendimento melhor sobre a contratação de funcionários temporários, ver capítulo 2).

Após o processo seletivo de temporários, ocorrido em 2010<sup>73</sup>, onze funcionários selecionados foram designados para a função de atendente no CIOSP, de acordo com o anotado anteriormente. Naquela oportunidade (novembro do mesmo ano), obtive permissão para acompanhar e filmar a capacitação que lhes foi proporcionada, com o objetivo de compreender o que é considerado um “bom atendimento” segundo o ponto de vista da instituição, consubstanciado verbalmente por meio da fala do instrutor. O tempo de curso e de gravação totalizou duas horas e sete minutos. A capacitação não será discutida para que a privacidade do evento seja mantida.

A seguir, faço um relato do curso de qualificação do atendimento ao público do telefone de emergência 190, que elaborei e ministrei no segundo semestre de 2011. Os tópicos discutidos no curso são resultantes das reflexões e das análises feitas no decorrer desta pesquisa.

### 7.1 O CURSO DE CAPACITAÇÃO DESENVOLVIDO E REALIZADO PELA PESQUISADORA EM AGOSTO DE 2011

Por acreditar que toda a pesquisa científica deva ter, como objetivo principal, a produção de conhecimento que resulte em benefícios práticos para a sociedade, minha intenção primeira era finalizar este estudo com uma proposta de capacitação, com base no que fora discutido ao longo do trabalho e com o fim de capacitar os atendentes do 190 para lidar com as contingências diárias, de forma a atender tanto as necessidades dos comunicantes quanto as da BM. Contudo, em abril de 2011, fui surpreendida por um convite formulado pelo major comandante do 190 – que havia assumido o posto dois meses antes e que acabara de ler meu projeto de qualificação – para que realizasse um treinamento prático de qualificação dos atendimentos. O convite significou, para mim, o reconhecimento de todo o trabalho que havia

---

<sup>73</sup> Foi realizado outro processo seletivo no primeiro semestre de 2011.

sido desenvolvido até então, e representou a vontade do comandante de investir tempo, dinheiro e esforços na melhoria do serviço prestado.

A proposta constituía na elaboração e aplicação de um curso com carga horária de 50 horas/aula, que seriam divididas em dez horas diárias, de segunda à sexta-feira. Com vistas a formar turmas com um número de alunos que possibilitasse o envolvimento de todos e o compartilhamento de ideias, foram formadas duas turmas, com, aproximadamente, vinte e cinco alunos cada. Essas turmas contaram com a participação de todos os atendentes e de alguns despachantes e supervisores do CIOSP de Porto Alegre, além de representantes de outros CIOSPs do Rio Grande do Sul – Caxias do Sul, Uruguaiana e Santana do Livramento. Foram realizados, então, duas edições do curso, que ocorreram nas duas primeiras semanas de agosto do mesmo ano.

Em obediência aos trâmites legais, o projeto intitulado “Projeto de Curso de Qualificação de Atendimento ao Público – Telefone de Emergência 190 – CIOSP”,<sup>74</sup> foi submetido à avaliação do Comando-Geral da BM e aprovado no mesmo mês. Visando à brevidade do processo de submissão e aprovação do projeto, o documento encaminhado foi o mesmo que havia sido aprovado anteriormente em outra capacitação, cuja edição única ocorreu em janeiro de 2007. As disciplinas propostas no projeto não sofreram alterações, contudo, fui informada, desde o início, sobre a flexibilização do conteúdo proposto, com vistas às necessidades específicas do momento. O conteúdo programático proposto no projeto pode ser visualizado no quadro 2 abaixo, na sua íntegra.

**Quadro 2 – Conteúdo programático do Projeto de Curso de Qualificação de Atendimento ao Público  
Telefone de Emergência 190 – CIOSP**

(continua)

| <b>Conteúdos</b>       | <b>DESENVOLVIMENTO PESSOAL</b>   | <b>Carga horária</b> |
|------------------------|--|----------------------|
| Trabalho de Identidade | CONTEXTO PROFISSIONAL;<br>Construção da identidade profissional;<br>Saúde mental e estresse.   | 5                    |
| Percepção              | O processo perceptivo;<br>Características e regras de validação;<br>Fatores que intervêm na percepção;<br>Contribuições para o trabalho. | 5                    |

<sup>74</sup> O projeto pode ser verificado na íntegra no Anexo C.

(conclusão)

| <b>Conteúdos</b>                                    | <b>DESENVOLVIMENTO PESSOAL</b>  | <b>Carga horária</b> |
|---|---|----------------------|
| Comunicação   | A COMUNICAÇÃO SOCIAL E AS RELAÇÕES;<br>CONDIÇÕES PARA A COMUNICAÇÃO SER ESTABELECIDADA;<br>ALTERAÇÕES NA COMUNICAÇÃO;<br>NÍVEIS DE COMUNICAÇÃO.   | 5                    |
| Relacionamento Interpessoal e <i>Feedback</i>       | Desenvolvendo o autoconhecimento;<br>A utilização de mecanismos de defesa;<br>Aprendendo a dar e receber <i>feedback</i> ;<br>Controle emocional e suas implicações.  | 5                    |
| Motivação   | Características de personalidade;<br>Estilos motivacionais;<br>Conciliando características pessoais com o ambiente de trabalho.   | 5                    |
| Competências  | O que são competências;<br>Identificação das competências necessárias ao trabalho;<br>Plano de desenvolvimento;<br>Alinhamento de interesses pessoais e institucionais.   | 5                    |
| <b>Conteúdos</b>                                    | <b>TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO</b>   |                      |
| Técnica de atendimento ao público interno e externo | Princípios da excelência no atendimento;<br>Estabelecimento de rotinas como diferencial competitivo;<br>Uso correto do telefone – informática;<br>Comprometimento com o atendimento;<br>Postura;<br>Qualidade do atendimento;<br>Produtividade;<br>Lidar com diferentes estilos de pessoas;<br>O cliente vitalício. | 10                   |
| <b>Conteúdos</b>                                    | <b>CURSO DE EXPRESSÃO ORAL</b>  |                      |
| Analisando as formas e os tipos de comunicação      | Comunicação verbal: ordenação da fala, vocabulário, vícios de linguagem,<br>Comunicação não verbal - voz, corpo, gestos, expressão facial, aparência, emoção,<br>Comunicação de sucesso – o ouvir e a atenção na comunicação moderna.   | 10                   |
| <b>TOTAL DE HORAS-AULA</b>                          |   | <b>50</b>            |

Fonte: CIOSP

O projeto tinha, como objetivo geral, o aprimoramento de técnicas de atendimento ao público, tanto interno, quanto externo, objetivando o aproveitamento das informações fornecidas e solicitadas pelo público externo que recorre ao 190, para que resultasse em uma melhor adaptação e flexibilidade com relação às demandas de trabalho do CIOSP.

Os objetivos específicos propostos no Projeto de Curso de Qualificação de Atendimento ao Público – Telefone de Emergência 190 – CIOSP estão listados abaixo:

(a) Especializar os policiais militares para o atendimento ao público que recorre aos serviços prestados pela Brigada Militar na área de segurança pública através do número do n.º 190, através do reconhecimento do contexto profissional da construção da identidade profissional e pela busca da saúde mental e controle do *stress*; (b) Qualificar com técnicas de atendimento ao público, para primazia e excelência do atendimento ao público que recorre ao 190; (c) Aperfeiçoamento da percepção, busca através do processo perceptivo, analisar os fatores que envolvem e contribuem no trabalho diário; (d) Aperfeiçoar a comunicação social e as relações, melhorando as condições para comunicação, entender os níveis de comunicação; (e) Exercitar o relacionamento interpessoal e *feedback* com o desenvolvimento do autoconhecimento, utilizando mecanismos de defesa, aprendendo a dar e receber *feedback*, conciliando características com o ambiente de trabalho; (f) Desenvolver a motivação no ambiente de trabalho; (g) Proporcionar aos Servidores do CIOSP conhecimentos necessários sobre metodologias eficazes no atendimento ao público; (h) Capacitar os ME [policiais militares]do CIOSP para analisar e identificar as competências necessárias que exige no desenvolvimento do trabalho de atendimento ao público, aliando aos interesses pessoais e institucionais; (i) Apresentar técnicas para o uso correto da expressão oral, corporal e domínio da gesticulação, através da ordenação da fala, do vocabulário adequado, dos vícios de linguagem, da comunicação não verbal e da atenção na comunicação moderna. (p. 2)

Um olhar para os objetivos específicos estabelecidos na proposta do curso permite identificar uma preocupação com o desenvolvimento de habilidades que promovam uma comunicação eficaz entre os atendentes e os seus clientes externos (comunicantes), assim como com os internos (principalmente os despachantes). Da mesma forma, parece haver um cuidado para que os atendentes se mantenham motivados no desenvolvimento do seu trabalho e construam, para si, um ambiente saudável para a realização de suas tarefas diárias, proporcionando-lhes bem-estar físico e mental.

A metodologia das aulas deveria mesclar discussões teóricas com exercícios práticos, proporcionando aos militares momentos de reflexões, discussões e análises. Apesar de a proposta inicial sugerir que houvesse o contato direto com as ferramentas tecnológicas, o espaço disponibilizado para a realização do curso não dispunha de qualquer outro recurso pedagógico além do quadro branco e do projetor de multimídias.

O projeto inicial informava que o corpo docente seria formado por militares indicados pelo Departamento de Ensino da BM, no entanto o conhecimento que adquiri sobre o tópico, mediante o desenvolvimento deste estudo, permitiu que eu recebesse aprovação para elaborar e aplicar o curso. Convidei, então, a Profa. Dra. Melissa Santos Fortes<sup>75</sup>, com formação nesta

---

<sup>75</sup> Sou grata à Profa. Dra. Melissa Santos Fortes por sua presença nos momentos iniciais desse treinamento e decorrentes contribuições.

área de estudo em que atuo, para que me acompanhasse nas aulas. Além disso, tive a intenção de que a sua presença e participação lhe permitissem desempenhar o papel de interlocutora legitimada durante o processo de avaliar e repensar as aulas, à medida que os encontros avançassem. Compromissos profissionais de última hora restringiram a presença da professora a poucos encontros, mas sua participação se mostrou crucial para a “retroalimentação” do curso.

Buscando uma aproximação com a proposta pedagógica mencionada, que fora aprovada pelo diretor do Departamento de Ensino da BM, na submissão do projeto e que reflete as crenças da instituição quanto às habilidades que devem ser desenvolvidas na formação de um bom atendente, desenvolvi a proposta de curso de capacitação apresentada a seguir. Além de procurar não me afastar do trabalho que já havia sido aprovado e realizado, meu objetivo principal era o desenvolvimento de competências e a conscientização dos atendentes para certos tópicos, em cuja relevância para uma melhor compreensão do trabalho cotidiano e para a prestação de um bom atendimento passei a acreditar. A proposta pode ser observada no Quadro 3.

**Quadro 3 – Conteúdo programático do Curso de Qualificação de Atendimento ao Público Telefone de Emergência 190 elaborado pela pesquisadora**

(continua)

| TÓPICOS   | CONTEÚDOS ABORDADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS   | CARGA HORÁRIA |
|---|--|---------------|
| <b>Construção de identidade: autoconhecimento e relacionamento interpessoal</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• A importância do autoconhecimento;</li> <li>• <b>Dinâmica de grupo:</b> individualmente os(as) atendentes elaboram uma pequena lista com adjetivos que acreditam descrever sua própria personalidade. Logo após, recebem uma etiqueta em branco onde devem escrever um adjetivo para cada colega de curso, descrevendo a personalidade deste. Os(as) atendentes circulam pela sala e colam nas costas dos(as) colegas os adjetivos correspondentes. Ao final, cada atendente compara os adjetivos de sua própria lista com aqueles que lhe foram atribuídos. Cada participante reflete sobre</li> </ul> | 5             |

|  |   |          |
|--|---|----------|
|  | <p>as semelhanças e discrepâncias da lista e recebe <i>feedback</i> dos(as) colegas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalidade e múltiplas identidades.</li> <li>• <b>Atividade em duplas ou em pequenos grupos:</b> os(as) atendentes refletem sobre as diferentes identidades as quais procuram (co)construir no trabalho e em outros ambientes do dia a dia, como o familiar, o escolar etc., e sobre a identidade profissional que a instituição busca (co)construir com os atendentes.</li> </ul>   |          |
| <p><b>Sensibilização para as diferenças entre interações cotidianas e institucionais</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceito de “linguagem”;</li> <li>• Tomada de turno;</li> <li>• Sequencialidade;</li> <li>• Pares adjacentes;</li> <li>• Assimetria de direitos e obrigações (questões de poder);</li> <li>• Mandato institucional;</li> <li>• <b>Atividade em duplas:</b> por meio da análise de transcrições de interações telefônicas para o 190 os(as) atendentes refletem sobre o seu mandato institucional como <u>atendentes</u> do 190.</li> </ul>   | <p>5</p> |
| <p><b>Características do trabalho em <i>call centers</i>/helplines</b></p>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• As modificações ocasionadas pela aplicação das novas tecnologias nas prestações de serviço;</li> <li>• <i>Call center</i> ativo X passivo e o perfil do atendente de cada uma das modalidades</li> <li>• Orientação dos atendentes para o <i>script</i> de atendimento, o <i>software</i> operacional e o sistema de gravação digital;</li> <li>• <b>Atividade em grupo:</b> Compartilhamento de experiências pessoais <u>na identidade de cliente</u> em interações telefônicas com serviços de <i>call centers</i>, considerando o que foi discutido antes.</li> <li>• <b>Atividade em duplas:</b> por meio da análise de</li> </ul> | <p>5</p> |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
|  | <p>transcrições de interações telefônicas para o 190, os atendentes identificam momentos em que demonstram a sua orientação para o <i>software</i> operacional e reconhecem quais as implicações dessa orientação para a interação.</p>   |           |
| <p><b>A estrutura das ligações para o 190</b></p>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• SOLICITAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO X PRIVADO;</li> <li>• AS DIFERENTES FASES DAS LIGAÇÕES: PRÉ-ABERTURA, IDENTIFICAÇÃO, ALINHAMENTO, SOLICITAÇÃO, SEQUÊNCIA INTERROGATIVA, OFERTA/RECUSA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E FECHAMENTO;</li> <li>• Diferentes formatos de solicitação: descrição, narrativa e solicitação direta.</li> <li>• <b>Atividade em duplas:</b> por meio da análise de transcrições de interações telefônicas para o 190, os(as) atendentes identificam o formato das solicitações.</li> </ul>  | <p>10</p> |
| <p><b>Entendimento mútuo (intersubjetividade) nas interações telefônicas</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• O CONCEITO DE “INTERSUBJETIVIDADE” E A SUA RELEVÂNCIA PARA A PRESTAÇÃO DE UM SERVIÇO DE EMERGÊNCIA;</li> <li>• A pergunta: “Qual o endereço?” como oferta tácita da prestação do serviço e a sua implicação interacional;</li> <li>• O CONCEITO DE “CATEGORIAS DE PERTENÇA”;</li> <li>• A ORIENTAÇÃO DOS(AS) PARTICIPANTES PARA AS IDENTIDADES DE “VÍTIMA” E “POLICIAL”;</li> <li>• A orientação dos(as) participantes para “categorias de pertença” na formulação do local para onde a viatura deve ser enviada quando o endereço não é conhecido ou não está cadastrado no sistema operacional.</li> </ul> | <p>10</p> |



|   |   |    |
|---|---|----|
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Atividade em duplas:</b> por meio da análise de transcrições de interações telefônicas para o 190 os(a) atendentes refletem sobre os diferentes formatos de formulação encontrados, como os(as) atendentes lidaram com essas formulações, quais os resultados obtidos e quais estratégias poderiam ter sido empregadas para um resultado mais satisfatório ou mais rápido.</li></ul>   |    |
| <b>Retextualização: do texto oral (informações obtidas pelo(a) comunicante) para o texto escrito (redação da ocorrência) com vistas à satisfação das necessidades do despachante: cliente interno do(a) atendente</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboração de resumos: sensibilização para a presença de ideias principais e secundárias de um texto escrito</li><li>• Sensibilização para os elementos principais e secundários que devem constar no histórico das ocorrências.</li><li>• Discussão sobre possíveis formatos de redação do histórico das ocorrências com vistas à seleção das informações relevantes visando à clareza, à objetividade e à otimização do tempo.</li><li>• <b>Atividade em dupla:</b> análise de históricos de ocorrências emitidos pelo(as) atendentes do 190 para discussão sobre como as questões acima mencionadas são apresentadas nesses textos.</li><li>• <b>Atividade individual:</b> por meio da análise de transcrições de interações telefônicas para o 190 os(as) atendentes produzem históricos de ocorrências pautados pelas questões discutidas acima.</li></ul> | 10 |
| <b>Competências: identificação, desenvolvimento, autoavaliação e avaliação institucional</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Definição de competências;</li><li>• <b>Atividade em grupo:</b> Identificação das competências necessárias para o trabalho de atendimento telefônico no 190, considerando o que já foi discutido no curso;</li><li>• <b>Atividade individual:</b> autorreflexão sobre as competências que considera já ter desenvolvido</li></ul>   | 5  |

|                            |  |           |
|----------------------------|--|-----------|
|                            | <p>e aquelas que precisam ser desenvolvidas;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Atividade em grupo:</b> em pequenos grupos, os(as) atendentes compartilham o resultado do exercício individual, dão e recebem <i>feedback</i> dos colegas;</li> <li>• O trabalho delicado de “dar e receber <i>feedback</i>”: implicações interacionais e emocionais;</li> <li>• Autoavaliação: envolvimento no curso e aproveitamento;</li> <li>• Avaliação do curso.</li> </ul> |           |
| <b>TOTAL DE HORAS AULA</b> |  | <b>50</b> |

Fonte: Elaborado pela autora

Para uma melhor compreensão sobre como os conteúdos programáticos foram desenvolvidos, apresento, a seguir, uma descrição das atividades realizadas, em cada encontro. Não farei o relato das duas semanas de curso, para evitar repetições.

### 7.1.1 Primeiro Encontro

O curso foi oficialmente aberto pelo Major Comandante do CIOSP, o qual se encontrou com os alunos no local das aulas (Escola de Formação de Bombeiros) uma hora antes do horário previsto, com a finalidade de explicar a todos quais eram as expectativas da instituição quanto à realização da capacitação curso e aos resultados a serem obtidos posteriormente.

Minha participação no primeiro encontro teve início com uma apresentação pessoal e a solicitação para que todos fizessem o mesmo, informando o seu cargo (atendente, despachante ou supervisor) e suas expectativas com relação ao curso. Apesar de todos os militares do CIOSP Porto Alegre se conhecerem, havia a presença de colegas de outros CIOSPs do estado, que, até então, sequer se conheciam entre si. Transcorridas as apresentações, discutimos o programa a ser desenvolvido no decorrer da semana.

Com o objetivo de familiarizar os colegas que vieram de outros locais, fiz uma apresentação do fluxograma dos atendimentos dentro do CIOSP de Porto Alegre. Cabe ressaltar que o modelo operacional da capital não se assemelha, necessariamente, àqueles encontrados nas cidades do interior. Por exemplo, em alguns locais em que o número de

habitantes é menor, os cargos de atendente e de despachante são acumulados pelo mesmo funcionário. Mostrei, também, fotos das salas dos atendimentos e dos despachos e videomonitoramento, a fim de possibilitar uma visualização, mesmo que limitada, do CIOSP. Logo após, disponibilizei o perfil dos militares que, à época da realização do curso, compunham o quadro de atendentes. Informei a idade, o sexo, a escolaridade e o tempo de serviço na BM e no CIOSP. Houve, então, uma manifestação geral de que aquela estava sendo a primeira oportunidade em que lhes era explicitada a sistematização do quadro funcional do seu departamento, quanto aos quesitos que estavam sendo discutidos.

Encerrada a familiarização com o CIOSP, e visando a aproximação entre os interagentes nesse encontro, tipicamente presente no início de eventos dessa natureza, realizamos uma dinâmica de grupo que proporcionasse a integração de todos e viabilizasse uma reflexão sobre a forma como os participantes percebiam uns aos outros e a si mesmos (ver quadro 3).

Passamos, então, a discutir o conceito de personalidade desenvolvido por Ballone (1999). Dentre os tópicos discutidos pelo autor, busquei enfatizar o fato de que o senso comum de um sistema sociocultural costuma atribuir adjetivos para caracterizar os indivíduos daquele sistema (por exemplo, sincero, honesto, calmo e pessimista). Meu objetivo era familiarizar os participantes com conceitos básicos para a compreensão das questões relacionadas a categorias de pertença, que seriam discutidas mais adiante.

Não utilizando, ainda, o termo “categoria de pertença”, e sim “papel social”, empregado por Ballone (1999), concordamos que cada papel social é constituído pelas ações que a sociedade espera do ocupante de uma posição em alguma estrutura social e que todos os indivíduos desempenham muitos papéis sociais simultaneamente (por exemplo: filho, chefe, pai e vizinho), que são tornados relevantes **pela e na** interação social.

Com vistas a preparar os participantes para a discussão posterior, sobre a construção das diferentes identidades que emergem na interação – com ênfase especial para as identidades de “vítima”, “policial” e “agressor”, – assim como para a importância da intersubjetividade na realização das ações sociais, discutimos o fato de que ajustamos nossa própria fala de acordo com o nosso interlocutor, buscando a construção de um “mundo em comum”. Enfatizei, também, a multiplicidade e a fragmentação das identidades potenciais que uma pessoa traz à interação e que são (co)construídas pelos participantes ao longo do encontro.

Logo a seguir, os participantes discutiram em duplas/trios, a(s) identidade(s) dos atendentes do 190 desejada(s) pelo CIOSP, assim como as múltiplas identidades que os

participantes buscam (co)construir nos diferentes contextos, como o familiar, o escolar, o social e profissional.

Passamos a discutir, de forma mais pontual, o papel exercido por um atendente de um serviço de emergência. Foi destacada a responsabilidade deste profissional na construção da imagem da instituição perante os olhos da sociedade, uma vez que representa o “cartão de visitas” da BM, constituindo-se no primeiro interlocutor ao qual o comunicante tem acesso, quando busca um contato. Considerando que é a ele que as necessidades do comunicante são informadas, discutimos a importância de o atendente, em primeiro lugar, compreender essas necessidades, independentemente da forma como são formuladas, para poder, após, traduzi-las para uma linguagem burocraticamente aceita pela instituição, exercendo, assim, a função de “tradutor”.

Também foi enfatizada a posição do atendente como organizador da agenda diária do departamento como um todo, por meio da geração de ocorrências, as quais sempre resultam no atendimento prestado pelos policiais que estão nas ruas. Contudo, apesar da grande responsabilidade na qual o cargo incorre, os militares não esconderam a sua frustração por estarem posicionados na base da pirâmide hierárquica e receberem uma remuneração que não corresponde ao grau de responsabilidade atribuída à função.

Logo após, foi realizada uma atividade na qual, em duplas/trios, os militares discutiram respostas e detalhes relacionados às seguintes perguntas: “O que é um bom atendimento telefônico no 190, pela perspectiva dos atendentes?” e “Quais as competências necessárias para a realização de um bom atendimento?” As respostas foram compartilhadas com o grande grupo e compiladas em um documento único para que fossem retomadas ao final do curso, conforme pode ser lido abaixo.

Para os participantes, ser um bom atendente do 190 é: (a) manter o controle; (b) dar assistência; (c) filtrar as informações; (d) direcionar o fato a uma solução adequada com os meios disponíveis; (e) ser objetivo; (f) ser profissional (ter conhecimento técnico do sistema e da legislação); (g) ser ágil na tomada de decisão da geração da ocorrência; (h) ter discernimento quanto ao grau de relevância dos fatos relatados; (i) demonstrar imparcialidade e neutralidade; (j) ser comprometido com o comunicante e com a instituição; (l) saber trabalhar em equipe; (m) buscar a padronização do atendimento; e (l) saber conduzir a interação.

Após a produção do documento acima, passamos à reflexão e à discussão sobre o conceito de linguagem como uma forma de agir no mundo. Enfatizamos que o estudo do uso da linguagem revela a forma como as ações se organizam sequencialmente no contexto social,

cultural e material que é (co)construído pelos participantes de uma interação, na busca de uma interpretação conjunta do mundo. O objetivo principal dessa atividade era desconstruir a ideia de que os estudos sobre linguagem limitam-se às análises das estruturas linguísticas *per se* e apresentar aos participantes a perspectiva teórica que embasa nossas análises.

Buscando instrumentalizar os participantes com o conhecimento fundamental sobre os estudos de fala-em-interação social, que lhes possibilitasse realizar e compartilhar as análises que seriam propostas ao longo do treinamento, discutimos alguns conceitos básicos da área como: definição de turno, organização da tomada de turno, sobreposição de turnos, uso de continuadores, pares adjacentes, sequencialidade e sequências inseridas.

Com o objetivo de sensibilizar os participantes para questões relativas à adequação do uso da linguagem, discutimos as diferenças entre fala cotidiana e fala institucional. Enfatizamos, principalmente, a orientação dos participantes para o cumprimento de um mandato institucional como resultado dos encontros interacionais dessa natureza.

O primeiro encontro foi finalizado com uma atividade em dupla/trio, na qual, com base nas transcrições de interações telefônicas pré-selecionadas, os participantes deveriam refletir sobre e discutir a seguinte pergunta: Qual o mandato institucional dos atendentes do 190? Os resultados foram posteriormente discutidos com o grande grupo, e a análise das interações permitiu que se chegasse à conclusão de que o mandato institucional do atendente do 190 é enviar uma viatura em resposta às solicitações dos comunicantes.

Cabe ressaltar que, ao terem o primeiro contato com as transcrições das ligações telefônicas, alguns participantes demonstraram frustração por não serem expostos ao áudio das gravações. Tal descontentamento foi justificado pela crença de que, se os erros ocorridos durante os atendimentos fossem apontados, aqueles atendentes que os cometeram deveriam ser pessoalmente punidos. Em um primeiro momento, expliquei as questões éticas envolvidas na preservação das identidades dos sujeitos envolvidos na pesquisa. Também enfatizei o fato de que o objetivo das tarefas práticas de análise de dados não visava ao julgamento das ações dos atendentes, e sim à identificação dos tópicos que seriam abordados ao longo do curso e que serviriam de insumo para reflexão. Foi somente mais tarde, quando parece ter ficado claro que as atividades propostas não tinham foco avaliativo, que todos os participantes demonstraram estar satisfeitos com a utilização das transcrições apenas.

### 7.1.2 Segundo Encontro

Iniciamos o segundo encontro discutindo as modificações nas prestações de serviço ocasionadas pela aplicação das tecnologias, passando, a seguir, para as diferenças entre o trabalho que é desenvolvido em *call centers* ativos e *call centers* passivos – momento em que os participantes foram solicitados a refletir sobre com qual dos dois tipos de contextos mais se identificavam. Foram destacadas as práticas discursivas recorrentes em atendimentos de *call centers*, as quais decorrem da orientação dos atendentes para: o *script* de atendimento, o sistema de gravação digital e o uso do *software* operacional, os quais resultam na presença de sequências inseridas desvinculadas do turno anterior.

Foram desenvolvidas, logo após, três atividades em dupla/trio. Na primeira, os participantes realizaram um *brainstorming* do que acreditavam ser características do perfil dos atendentes de *call centers* ativos e de *call centers* passivos, e expuseram suas ideias ao grande grupo. Na segunda atividade, compartilharam experiências pessoais em interações telefônicas em serviços de *call centers*, na identidade de cliente, considerando as discussões anteriores. Finalmente, foram solicitados a identificar momentos em que os atendentes mostraram orientação para o uso do *software* operacional, e as suas implicações interacionais, nas transcrições de interações telefônicas no 190.

Encerradas as atividades, discutimos algumas diferenças entre as prestações de serviços públicos (à população) e privados (ao cliente), no que tange à forma como esses serviços são cobrados, ao seu foco principal, às demandas impostas ao cliente (para que sua solicitação seja aceita), ao tempo de espera para a sua prestação e às restrições geográficas quanto a sua abrangência. O objetivo principal dessa discussão era conscientizar os participantes para a orientação dos comunicantes do 190 para a prestação de um serviço privado, enquanto, de fato, estão acionando um serviço de utilidade pública. Conforme esclarecido no capítulo 4, as diferentes orientações, tanto do comunicante, quanto do atendente, para o tipo de serviço em pauta, podem gerar momentos interacionais tensos, que resultem até mesmo na falta de prestação do serviço e, às vezes, na perda de uma vida (J.WHALEN; ZIMMERMAN; M.WHALEN, 1988).

Passamos, a seguir, a discutir a organização estrutural das ligações telefônicas para o 190 (pré-abertura, identificação, alinhamento, solicitação, sequência interrogativa, oferta/recusa de prestação do serviço e fechamento). Os participantes foram, a partir disso, solicitados a identificar as diferentes partes das ligações nas transcrições telefônicas. Os diferentes formatos de solicitação (descrição, narrativa, solicitação direta, solicitação urgente

e solicitação mitigada) foram apresentados, juntamente com as análises das transcrições. Algumas questões pertinentes à orientação dos comunicantes para as contingências de suas solicitações também foram debatidas.

O segundo encontro foi encerrado com uma atividade em dupla/trio, na qual os participantes deveriam identificar diferentes formatos de solicitação por meio da análise de transcrições de interações telefônicas. Deveriam buscar, também, indicações da presença de contingências formuladas pelos comunicantes.

### **7.1.3 Terceiro Encontro**

O terceiro encontro tratou das questões relacionadas à formulação do lugar para onde a viatura deve ser despachada, o que se constitui em um dos principais problemas com os quais os atendentes precisam lidar durante os atendimentos telefônicos (ver Capítulo 5). Primeiramente, discutimos a necessidade de os participantes atingirem a intersubjetividade quanto ao local que está sendo identificado, e de compreenderem a relevância desse fato para a prestação de um serviço de emergência, uma vez que a falta de intersubjetividade pode resultar na perda de uma vida humana motivada pelo envio de ajuda ao lugar errado.

Houve um consenso geral de que, no momento em que os atendentes dão início à sequência interrogativa – geralmente com a solicitação do endereço – a demanda do comunicante já foi avaliada como legítima e o preenchimento da ocorrência já foi iniciado. Todos concordaram também que essa oferta tácita de prestação de serviço não está clara para o comunicante, o qual, em decorrência do seu desconhecimento dessa prática, tende a alongar as ligações com o provimento de justificativas que buscam convencer o atendente a lhe prestar ajuda. Analisamos, então, várias transcrições que ajudavam a identificar o esforço interacional feito pelo comunicante, no sentido de convencer o atendente a lhe providenciar uma viatura, quando, na verdade, essa decisão já havia sido tomada de início.

Discutimos, então, a orientação dos atendentes e dos comunicantes para diferentes ações. Enquanto o atendente se orienta para a tarefa de obter as informações necessárias para o preenchimento do formulário de solicitação de prestação de serviço, o comunicante se orienta para a tarefa de convencer o atendente a enviar ajuda, e esse descompasso pode gerar problemas de intersubjetividade, bem como alongar o tempo das ligações.

Todos concordaram que, quanto mais rapidamente houver entendimento, por parte do comunicante, das ações necessárias para o atendimento de sua solicitação, mais eficaz, objetiva e prontamente esta poderá ser realizada. Ficou acordado, então, que, no momento em

que o atendente identificar a legitimidade da solicitação, informará ao comunicante que o serviço será prestado, mas que, para isso, precisará responder a algumas perguntas. A informação será formulada ao comunicante, padronizada no seguinte formato: “Para que eu possa lhe enviar uma viatura, preciso, antes, lhe fazer algumas perguntas”.

Retomamos, a seguir, as discussões anteriores sobre papéis sociais e discutimos o conceito de categoria de pertença. Enfatizamos que a noção de pertencimento está diretamente relacionada com a questão de ser e parecer ser membro de uma comunidade de prática pelo uso da linguagem.

Por meio da análise de transcrições de interações telefônicas para o 190, os participantes identificaram os diferentes formatos de formulação de lugar utilizados pelos comunicantes, e o que essas formulações revelavam sobre as categorias de pertença que os participantes da interação tornavam relevantes ao longo da conversa. Finalmente, os participantes foram solicitados a discutir se haveria outras estratégias, que poderiam ter sido empregadas, para um atendimento mais rápido, mais objetivo e mais eficaz, e a apontar que estratégias seriam essas.

Chamei a atenção dos participantes para a falta de familiaridade de muitos comunicantes com a atividade de acionar a prestação de um serviço via telefone. Discutimos, então, o conceito de “letramentos” como “práticas sociais, plurais e situadas, que combinam oralidade e escrita de formas diferentes em eventos de natureza diferente, e cujos efeitos ou consequências são condicionados pelo tipo de prática e pelas finalidades específicas a que se destinam” (ROJO, 2009). Nosso objetivo principal era conscientizar os participantes para as diferentes formas de letramentos, tendo sempre em mente quem é o comunicante que está do outro lado da linha.

A questão de falta de familiaridade com as práticas de solicitação de prestação de serviço trouxe à tona a crença dos comunicantes de que, ao ligarem para o 190, estariam falando com o mesmo policial que faria o atendimento, o qual, por sua vez, seria o mesmo que costuma fazer a ronda no local de residência do comunicante. Os participantes do curso enriqueceram essa discussão com vários exemplos de comunicantes que ligaram para o 190 com essa crença.

Encerradas as discussões sobre formulação de lugar, voltamos nossa atenção para a orientação dos participantes das interações telefônicas e para as categorias de pertença de “vítima” e “policial”. Da mesma forma, olhamos mais especificamente para a orientação do comunicante para a construção da sua categoria de pertença de “vítima”, em oposição à categoria de “agressor”, atribuída à pessoa que está sendo denunciada. Foi realizada, então,



uma atividade em dupla/trio, na qual os participantes foram solicitados a identificar as estratégias utilizadas pelos participantes das interações na construção das categorias de pertencas listadas acima.

#### **7.1.4 Quarto Encontro**

Ainda que questões pertinentes à retextualização do texto oral para o escrito não tenham sido tratadas neste estudo, o quarto encontro ocupou-se desse tópico, uma vez que os atendentes necessitam mobilizar habilidades de fala e de escuta, enquanto interagem com os comunicantes ao telefone, e de leitura e escrita, enquanto preenchem o formulário eletrônico de solicitação de serviço.

Primeiramente, chamei a atenção dos participantes para a presença de ideias principais e secundárias nos textos, com o objetivo de conscientizá-los para a seleção das informações que se constituem de maior ou de menor importância, e que devem constar no histórico das ocorrências geradas. Com relação à produção dos históricos, discutimos a necessidade, anterior a sua redação, de se responderem às seguintes perguntas: (a) Quem escreve?; (b) Para quem escreve?; e, (c) Com qual objetivo?

Com o objetivo de sensibilizar os participantes para a importância de termos sempre em mente essas três perguntas, toda vez que nos propomos a produzir um texto, seja ele oral ou escrito, desenvolvemos uma atividade em grupo, para a qual os participantes receberam a tarefa que consta no Apêndice C, impressa em uma folha.

Durante a leitura dos textos em voz alta, foi possível observar que os participantes formavam frases longas e circulares, conectadas pela conjunção ou pronome relativo “que”. Aproveitei, então, a oportunidade para mostrar-lhes como produzir orações reduzidas, com o objetivo de prover-lhes com recursos para lidar com a produção dos históricos das ocorrências com agilidade. Os atendentes têm dois minutos para encerrarem o preenchimento do formulário eletrônico de solicitação de serviço, após o encerramento da ligação. Caso esse tempo não seja observado, a ocorrência será automaticamente apagada da tela.

Realizamos, posteriormente, uma atividade em dupla/trio, na qual os participantes deveriam refletir sobre que informações são, de forma geral, consideradas primárias, secundárias e não relevantes, para a produção dos históricos das ocorrências. Discutimos, logo a seguir, questões pertinentes ao uso da linguagem na redação dos históricos, assim como o conceito de “português padrão”, e refletimos sobre qual seria o uso adequado da língua

portuguesa na redação dos históricos, considerando quem é o interlocutor e qual a ação que está sendo realizada.

Havíamos solicitado, anteriormente, um conjunto de históricos de ocorrências geradas pelos atendentes do CIOSP, os quais, na visão dos supervisores, se classificam em “bem geradas” ou “mal geradas”. De posse desses históricos, os participantes foram convidados a analisá-los, em duplas/trios, de acordo com os seguintes critérios: (a) Em que medida (não) estão adequados aos objetivos do 190? e (b) Por quê?

Os resultados foram compartilhados com o grande grupo e as discussões resultantes trouxeram à tona diferentes entendimentos sobre a adequação prática dos históricos das ocorrências. A presença de alguns despachantes no curso, principais interlocutores internos dos atendentes, possibilitou ampla discussão sobre o assunto e resultou em uma série de combinações entre as partes sobre procedimentos a serem seguidos.

Após a atividade acima, os participantes produziram seus próprios históricos, com base nas transcrições utilizadas em aula. Primeiramente, em duplas/trios, os participantes analisaram cada uma das transcrições que haviam sido utilizadas ao longo do curso, com vistas a responder às seguintes perguntas: (a) O que está sendo comunicado?; (b) O que deve ser reportado?; e, (c) De que forma deve ser reportado? Logo após, elaboraram os históricos das ocorrências relativos àquelas transcrições.

### **7.1.5 Quinto Encontro**

O último encontro foi dedicado à recapitulação do que foi discutido durante a semana, à autoavaliação dos participantes – quanto ao seu aproveitamento e participação nos encontros – assim como à avaliação do curso propriamente dito.

Primeiramente, em duplas/trios, por meio da recapitulação de alguns tópicos que haviam sido discutidas ao longo da semana, os participantes buscaram sistematizar alguns conceitos básicos. Para isso, utilizaram-se de um conjunto de questões, que pode ser verificado no Apêndice D. Uma atendente mencionou a importância dessa atividade de recapitulação para o esclarecimento de dúvidas que haviam sido deixadas para trás, e sua contribuição foi ratificada por uma boa parte de seus colegas.

Esclarecidas as dúvidas e as várias questões que surgiram ao longo da discussão, foi realizado, logo após, um *brainstorming* com o grande grupo, em busca de uma definição para a palavra “competência”. A seguir, a definição abaixo foi apresentada:

Ter competências é mais do que ter conhecimentos – envolve também habilidades e atitudes para identificar e articular recursos na busca de soluções e/ou inovações. Pressupõe destreza técnica; respeito aos princípios éticos; atuação articulada com os demais; consciência de uma identidade política na instituição; e busca permanente pela excelência. A competência, portanto, não é um estado de formação profissional, nem tampouco um conjunto de conhecimentos adquiridos ou de capacidades aprendidas, mas, sim, a mobilização e aplicação de conhecimentos, habilidades e atitudes em situação específica, no contexto de recursos e restrições que lhe sejam próprios. Cabe esclarecer que a competência tem um dinamismo próprio resultante da relação entre os indivíduos e a instituição, de modo que existe uma corresponsabilidade do indivíduo, da equipe e dos gestores na identificação, manifestação e desenvolvimento das competências. Em outras palavras, a identificação, o reconhecimento e o entendimento de uma dada competência requerem que se considere o contexto em que ela se insere (UNISINOS, 2006. p. 9).

Os participantes foram solicitados a discutir, em duplas/trios, a relevância dos seguintes critérios, mencionados no conceito acima: (a) habilidades e atitudes para identificar e articular recursos na busca de soluções e/ou inovações; (b) destreza técnica; (c) respeito aos princípios éticos; (d) atuação articulada com os demais; (e) consciência de uma identidade política na instituição; (f) busca permanente pela excelência; (g) mobilização e aplicação de conhecimentos, habilidades e atitudes em situação específica, no contexto de recursos e restrições que lhe sejam próprios; e, (h) corresponsabilidade do indivíduo, da equipe e dos gestores na identificação, na manifestação e no desenvolvimento das competências.

Após as discussões em pequenos grupos, as ideias foram compartilhadas entre todos os participantes.

Havia, finalmente, chegado o momento de retomarmos o documento preparado coletivamente, na primeira aula, com as competências essenciais para um bom trabalho de atendimento telefônico no 190, a partir do que as discussões haviam avançado até aquele momento. A nova lista produzida pelos participantes do curso passou a ser: (a) ser paciente; (b) saber ouvir para compreender as necessidades do comunicante; (c) guiar o comunicante ao longo da interação com vistas ao cumprimento do mandato institucional do atendente: enviar ajuda; (d) saber discernir os diferentes níveis de relevância das informações solicitadas/fornecidas; (e) saber traduzir as necessidades do comunicante em uma linguagem burocraticamente aceita/relevante para a prestação do serviço; (f) saber articular as suas próprias necessidades, como atendente, com as do comunicante e as do despachante; (g) saber trabalhar em equipe; (h) procurar demonstrar neutralidade e imparcialidade nos atendimentos; (i) raciocinar e agir com rapidez, eficácia e objetividade; (j) ter consciência das múltiplas identidades (ex.: policial, vítima e agressor) envolvidas nos atendimentos; (l) saber trabalhar sob pressão; (m) mobilizar as habilidades de fala, audição, leitura e escrita simultaneamente

de forma rápida e objetiva; (n) efetuar a retextualização das informações negociadas na forma oral para o texto escrito, visando a atender as necessidades do despachante para o envio da viatura; (o) usar adequadamente a linguagem (oral e escrita), considerando os interlocutores e os propósitos de comunicação; e, (p) mobilizar as competências acima no menor tempo possível.

Após os participantes terem produzido uma lista em comum com as competências necessárias para a realização de um bom atendimento, chegou o momento de avaliarem quais competências cada um já havia atingido, e quais ainda precisariam ser aprimoradas. Para isso, os participantes responderam às seguintes perguntas, individualmente: a) Quais das competências listadas anteriormente você já desenvolveu? Que benefícios elas trazem para o seu trabalho de atendimento telefônico no 190?; e, b) Quais das competências listadas anteriormente você ainda acredita que deve desenvolver? Por quê? Em outras palavras, no que elas contribuiriam positivamente no seu trabalho de atendimento telefônico no 190?

Uma análise quantitativa das respostas fornecidas pelos participantes, quanto às questões de avaliação, não foi realizada, por não ser esse o foco deste estudo. Os resultados das avaliações discutidos a seguir serão apresentados de forma generalizada.

Em resposta às perguntas acima, uma parte significativa dos participantes acredita já ter desenvolvido a maioria das competências. daquelas que ainda precisam ser aprimoradas, a mais mencionada foi saber efetuar a retextualização das informações negociadas na forma oral para o texto escrito, visando atender às necessidades do despachante para o envio da viatura. A segunda competência que precisa ainda ser trabalhada, mais listada, é ser paciente. Alguns participantes informaram ficarem irritados quando os comunicantes não são claros ao telefone ou quando se alongam demais nas ligações. A dificuldade em utilizar a linguagem escrita de forma acurada também foi mencionada.

Logo após a atividade descrita acima, os participantes foram convidados a realizar outra atividade de autoavaliação, desta vez, quanto ao seu desempenho no curso, que pode ser verificada no Apêndice E.

A grande maioria dos participantes escreveu ter ficado satisfeita com o resultado dos exercícios práticos de análise e redação de ocorrências. Eles informaram acreditar terem desenvolvido uma sensibilidade maior para as informações relevantes, e que devem constar na ocorrência, e para as que não o são e, por esse motivo, não precisam ser anotadas/registradas. Mencionaram estarem se sentindo mais aptos a produzir históricos com maior precisão e, principalmente, brevidade, dentro dos dois minutos que dispõem para essa atividade.

Muitos participantes mencionaram acreditarem que, no momento em que passarem a informar explicitamente ao comunicante a prestação do serviço, e a necessidade de obtenção de outras informações, passarão a exercer maior controle sobre a interação, reduzindo, desse modo, o tempo da interação.

No momento em que passaram a compreender as questões relacionadas à formulação de lugar, alguns participantes informaram que refletiriam melhor, antes de ficarem bravos com a dificuldade dos comunicantes em fornecer o lugar para onde a viatura deve ser direcionada. Alguns participantes informaram que, daquele momento em diante, verbalizariam aos comunicantes as ações a serem realizadas junto ao computador, ou que começariam, pelo menos, a demonstrar atitude atenta à interação, pelo uso de continuadores. Um participante informou acreditar não ter aprendido nada de novo. Acrescentou, também que, se os áudios das gravações tivessem sido utilizados, talvez as discussões pudessem ter feito mais sentido.

Após realizarem a autoavaliação, os participantes avaliaram o treinamento. Para isso, responderam às questões que podem ser encontradas no Apêndice F.

Na sua grande maioria, os participantes mencionaram que os tópicos discutidos durante o curso foram de grande relevância, uma vez que tratavam exatamente do dia a dia dos atendentes. Deixaram claro achar importante ouvir uma opinião sobre o seu trabalho de alguém externo ao ambiente de trabalho deles, que pudesse contribuir com sugestões de melhorias, as quais, muitas vezes, não são percebidas por quem faz parte do lugar.

Alguns participantes consideraram de grande valia a oportunidade de terem despachantes e atendentes reunidos em um mesmo local, em um ambiente que lhes permitiu sentirem-se à vontade para discutir importantes questões relativas ao cotidiano de trabalho.

Para alguns, passar a enxergar o mundo pela perspectiva do comunicante modificou a sua maneira de ver os atendimentos. Informaram que, ao retornarem ao trabalho, se empenhariam para entender melhor as diferentes realidades das pessoas que acionam o 190.

Um participante escreveu que, na sua opinião, os assuntos discutidos ao longo do curso foram “diversos da realidade do 190”. Infelizmente, essa pessoa não se utilizou do espaço que lhe fora proporcionado para expandir a sua argumentação, de forma a possibilitar um melhor entendimento da sua resposta. Como os participantes não precisavam se identificar ao preencherem as avaliações, não tivemos a oportunidade de procurar essa pessoa, a fim de ouvir uma justificativa que pudesse servir de insumo para repensar a proposta da capacitação.

Com relação à metodologia utilizada no curso, os participantes salientaram a relevância do uso de transcrições de ligações telefônicas para o 190. Disseram acreditar que

esse tipo de dado atribui “certa realidade” aos tópicos discutidos. Mostraram-se particularmente satisfeitos com a ampla oportunidade que lhes foi oferecida de participação nos encontros, e manifestaram terem se sentido bastante à vontade. Um participante disse ter-lhe chamado a atenção o fato de que os tópicos e as discussões eram apresentados aos poucos e, no decorrer de cada encontro, era possível entender onde as partes se encaixavam no todo.

Os atendentes foram unânimes em avaliar positivamente o desempenho das instrutoras. As qualidades das instrutoras que mais lhe chamaram a atenção foram: conhecimento do tópico, paciência, clareza, objetividade e vontade de ajudar.

Quanto ao material utilizado, de forma geral os participantes acreditaram ter sido adequado, principalmente no que concerne à utilização das transcrições. Contudo, alguns mencionaram que prefeririam ter ouvido os áudios das gravações. A má qualidade da imagem projetada pelo equipamento de multimídia foi mencionada por um participante.

No que tange à infraestrutura do local onde o curso foi realizado, grande parte dos participantes afirmou ter “deixado muito a desejar”. Os principais problemas apontados foram: localização distante do banheiro e sua falta de higiene, falta de água potável, falta de uma cozinha que servisse de apoio para algumas necessidades básicas (como café ou água para o chimarrão), cadeiras extremamente desconfortáveis, alguns vidros de janela quebrados (que permitiam a entrada do frio do inverno) e degraus mal sinalizados, que protagonizaram alguns tombos no decorrer do curso. Já para outros participantes, a infraestrutura do local condizia com as condições geralmente oferecidas pelo Governo do Estado.

De forma geral, todos os participantes acreditam que a capacitação atingiu os seus propósitos. Apenas um participante escreveu que o curso foi constituído de “muita teoria e pouca prática”, o que teria sido diferente se os áudios das gravações tivessem sido utilizados. Esse participante explicita que “não gostou” da capacitação, mas não especificou o motivo.

Com relação ao espaço aberto para sugestões, a grande maioria dos participantes acredita que todos os funcionários do CIOSP deveriam participar desse curso. Muitos acreditam que o seu conteúdo deveria fazer parte do curso de formação de soldados e de sargentos, assim como do Curso de Qualificação Profissional (que ocorre anualmente). Alguns acham que a EPTC, a SAMU e a Guarda Municipal também deveriam ser incluídas na capacitação. Também foi mencionado que a maior parte dos policiais que trabalham nas ruas nunca esteve no CIOSP e, por esse motivo, não possuem qualquer conhecimento quanto ao funcionamento desse Centro Integrado. Informaram acreditar que a comunicação entre esses policiais, os atendentes e os despachantes melhoraria, se eles passassem a compreender o trabalho que é realizado pelo 190, o qual se constitui no coração da BM.

Grande parte dos participantes manifestou o desejo em ter cursos regulares de aperfeiçoamento. Acreditam que a sua maior deficiência está no uso da linguagem, principalmente na forma escrita. Porém, a falta de conhecimento, na área da informática, também foi mencionada como um dos problemas enfrentados por uma parcela dos atendentes.

Vários participantes sugeriram que haja uma padronização do atendimento, contudo, não deixaram claro o significado do termo “padronização”. Alguns acreditam que o curso deveria incluir simulações de atendimentos, nas quais alguns participantes fariam o papel de atendentes, enquanto outros atuariam como comunicantes.

Um participante parabenizou as instrutoras pela iniciativa de realização do curso, e disse que elas deveriam aproveitar o seu conhecimento em língua inglesa para ministrar um curso de inglês que preparasse os atendentes para a Copa do Mundo de 2014. Outro participante acha que deveria de ser dada às instrutoras a oportunidade de realizarem alguns atendimentos telefônicos, com o objetivo de vivenciarem a rotina dos atendentes. Foi ainda sugerido por um participante, que deveriam ser realizadas visitas periódicas ao 190, com vistas a avaliar o desempenho dos atendentes.

A necessidade de apoio psicológico para lidar com as contingências do trabalho, também foi mencionada nas sugestões. Finalmente, um participante informou acreditar que o problema do CIOSP não está nos atendimentos, porém nas más condições de trabalho oferecidas aos atendentes.

Os representantes dos CIOSPs do interior do estado manifestaram oralmente a sua satisfação com o curso e disseram que repassariam as discussões para o seu comando e compartilhariam as informações com os seus colegas.

Cabe ressaltar a participação, no curso, da Ouvidoria da BM, setor da BM para o qual os comunicantes se dirigem quando desejam reclamar do serviço prestado pelo 190. Apesar de necessitar lidar com a insatisfação dos comunicantes, quanto ao serviço provido pelo 190, os funcionários da Ouvidoria nunca haviam visitado o CIOSP e não tinham conhecimento dos seus processos internos. Avisada da realização do curso, a Ouvidora nomeou uma advogada do setor para representá-la na segunda e última edição da capacitação.

A participação da advogada Amélia Freitas mostrou-se fundamental para a riqueza das discussões. Essa presença permitiu ampla troca de informações. Se, por um lado, Amélia teve a oportunidade de familiarizar-se com as atividades do CIOSP (muitas delas verbalizadas pelas pessoas que fazem e concretizam o CIOSP) para que esse conhecimento a ajudasse a guiar o julgamento dos processos que lhe chegam às mãos; por outro, os atendentes e despachantes ampliaram o conhecimento das normas que amparam o seu trabalho no âmbito

jurídico. As instrutoras, por sua vez, aumentaram sobremaneira o conhecimento sobre a BM, por meio das várias discussões que se instauraram. Os relatos de Amélia motivaram a Ouvidora a visitar pessoalmente o CIOSP e essa visita resultou em uma ordem de compra de novas cadeiras para os atendentes.

As tardes de sexta-feira das duas semanas de capacitação foram finalizadas com uma confraternização entre todos os participantes do curso e contaram com a presença do major comandante do CIOSP. Os dois momentos foram comemorados com a degustação de uma torta e de refrigerantes e a entrega dos certificados, tanto aos alunos, quanto às instrutoras. No último encontro, Amélia e eu fomos presenteadas com flores, providenciadas pelos próprios participantes.

Transcorrido alguns dias, me reuni com o major comandante do CIOSP para avaliarmos os resultados do curso. Chegamos ao consenso de que a capacitação havia sido positiva, uma vez que proporcionara momentos de aprendizagem e compartilhamento de experiências a todos: atendentes, supervisores, despachantes, ouvidora e pesquisadoras. Para minha surpresa, então, fui informada de que, a partir do primeiro semestre de 2012, quem quiser ocupar uma vaga de atendente do 190, terá que passar por uma capacitação de 200 horas-aula, no qual 50 delas ficarão sob a minha responsabilidade (ANEXO D). O reconhecimento do meu trabalho, por parte dos integrantes do CIOSP, se constitui, sem dúvida alguma, no retorno mais significativo obtido com o desenvolvimento dessa pesquisa.



## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao descrever as ações coconstruídas pelos comunicantes e atendentes do serviço de emergência prestado pela Brigada Militar de Porto Alegre, acionado pelo telefone 190, procurei compreender de que maneira esse serviço é constituído na e pela interação social, por meio do uso de linguagem natural. Para atingir esse objetivo, ancorei-me nas perspectivas teórico-metodológicas da Análise da Conversa Etnometodológica, da Etnografia e da Análise de Categorias de Pertença.

No momento em que ofereci um relato de uma de minhas várias incursões em campo, busquei prover uma descrição, o mais próxima possível, da rotina dos atendimentos telefônicos. Procurei também descrever os vários trâmites burocráticos envolvidos no atendimento aos chamados, desde o momento em que a ligação é efetuada, até o encerramento do atendimento, passando pelo despacho da viatura.

Sendo as ligações para o 190 atendidas por meio de uma central telefônica única, dentro de um formato que se assemelha àquele encontrado nas prestações de serviço em *call centers*, foquei minha atenção nas práticas discursivas recorrentes nesse tipo de evento interacional. As práticas discutidas no escopo deste trabalho dizem respeito à orientação dos atendentes para o *script* de atendimento, o uso do *software* operacional e o sistema de gravação digital. Esses elementos determinantes da orientação do atendente resultam na produção de sequências inseridas, que influenciam diretamente a organização das interações.

No que se refere às análises das ligações telefônicas, foi possível observar que apresentam uma macroestrutura semelhante àquela descrita por Zimmerman (1984) e por Whalen e Zimmerman (1987), a saber: (a) pré-início ou chamado; (b) abertura; (c) identificação; (d) alinhamento e solicitação; (e) sequência interrogativa; (f) oferta ou recusa da prestação do serviço; e, (g) fechamento.

No momento em que foram encontradas vinte e três combinações diferentes de abertura nas ligações, ficou revelada a falta de padronização desse estágio da interação, pelo menos à época da coleta de dados. Quanto às solicitações formuladas, por meio de comunicações, denúncias, relatos, descrições, narrativas ou solicitações diretas, foi possível observar que as estruturas sintáticas utilizadas revelam a avaliação do próprio falante quanto às contingências envolvidas no atendimento. Se, por um lado, o emprego de formas imperativas (como “preciso” e “quero”), ou de formas modais dos verbos de solicitação (“gostaria” e “queria”) apontam para a credibilidade do falante em ter o seu pedido aceito, a

utilização de formas mitigadas, como condicionais (“eu gostaria de saber se”) demonstram a incerteza do falante quanto à possibilidade de sua solicitação ser atendida.

Um olhar detalhado para a organização sequencial das interações demonstrou que, para que uma viatura seja despachada, é preciso que o problema relatado seja um problema “de polícia” (de acordo com os crimes pré-categorizados no formulário eletrônico de solicitação de serviço). Verificamos também que, no momento em que o fato informado se enquadra nessa categoria, o atendente se orienta para o atendimento da solicitação e, ao dar início à sequência interrogativa, que visa à construção de um pacote de despacho, ele formula, de forma tácita, a prestação do serviço solicitado (i.e. o envio de uma viatura). Em alguns casos, o comunicante não compreende imediatamente a oferta tácita que lhe é feita; quando isso acontece, é possível observar que há um importante investimento de tempo e esforço na produção de uma série de *accounts* que buscam convencer o atendente da legitimidade do pedido. Esse investimento acaba resultando na ocupação das linhas telefônicas por um período provavelmente mais longo do que o necessário. Observou-se que o comunicante somente encerra a ligação telefônica no momento em que compreende que seu pedido já foi atendido.

As análises das interações também permitiram que se verificasse a forte orientação, tanto dos comunicantes como dos atendentes, para o envio de uma viatura como “o serviço” a ser prestado pelo 190 da BM de Porto Alegre, constituindo-se, dessa forma, no mandato institucional a ser cumprido. Muitas vezes, a simples circulação de uma viatura nas proximidades do local dos fatos foi considerada como satisfatória, pela perspectiva dos comunicantes. Uma das ligações de nossos dados representa bem a importância central que o envio da viatura tem para o atendente. Nessa ocorrência, uma comunicante ligou para reportar um fato e questionou a eficácia do envio de uma viatura como solução para o problema que se apresentara. Quando a utilidade daquilo que havia a oferecer é posta em dúvida, o atendimento se desestabiliza. Nessa ligação, além da presença de momentos interacionais tensos, há o realinhamento das atividades pertinentes às diferentes categorias de pertença de “usuário” e de “representante institucional” – como, por exemplo, a prerrogativa de fazer perguntas e prover respostas.

Por meio das análises, foi possível verificar que, nas situações em que a BM é acionada para intervir em situações que não configuram um flagrante, nas quais a regularidade de ocorrência de um fato exacerba a tolerância do comunicante, ele produz uma série de *accounts* narrativos, com vistas a convencer o atendente da legitimidade de seu pedido. A coprodução dessas narrativas permitiu a identificação dos participantes como

agentes de uma moralidade que, em detrimento da invisibilidade de seu caráter, se faz onirrelevante **na** e **pela** interação social. A agentividade moral dos interlocutores pôde ser verificada por meio das categorias que empregaram para descreverem pessoas e ações, a qual revela o conhecimento desses falantes das estruturas sociais.

Foi possível observar ainda que a orientação dos participantes para a coconstrução e o reconhecimento da onirrelevância de suas categorias de “policial” e “vítima” incidem diretamente na organização do evento como um todo. Assim, é prerrogativa do comunicante prover *accounts* que justifiquem a legitimidade de sua solicitação, e que o eximam de qualquer responsabilidade pelos fatos que estão sendo relatados. Da mesma forma, é trabalho do atendente avaliar as justificativas formuladas pelo comunicante, dentro do que é institucionalmente esperado como legítimo, para que a decisão sobre a prestação do serviço seja tomada. Além da orientação dos participantes para as categorias de pertença listadas acima, foi possível identificar, também, a construção da identidade de “vítima” que o comunicante constrói para si, em oposição à identidade de “agressor”, atribuída à pessoa que está sendo denunciada.

As análises e discussões realizadas ao longo dos capítulos serviram de insumo para que eu tentasse responder à pergunta que marcaria a última etapa da realização deste estudo: Que tópicos devem ser abordados em uma capacitação que busca preparar os atendentes para realizar os atendimentos do 190 de forma rápida e eficiente, e qual a metodologia a ser adotada durante o curso? No último capítulo, então, descrevi a capacitação que preparei e ministrei aos atendentes e a alguns despachantes e supervisores do CIOSP de Porto Alegre, a alguns atendentes de outros CIOSPs do interior do Estado do Rio Grande do Sul e a uma representante da Ouvidoria da BM.

Apresento, a seguir, de forma resumida, as principais contribuições teóricas deste trabalho e algumas contribuições práticas – essas limitadas apenas a questões ainda não discutidas no capítulo 7.

## 8.1 CONTRIBUIÇÕES TEÓRICAS

Como vimos no decorrer da revisão de literatura dos estudos etnometodológicos, a intersubjetividade é um produto coconstruído pelos participantes de uma determinada interação (GARFINKEL, 1967; HERITGE, 1984). Assim o sucesso (ou mesmo o fracasso) na manutenção da intersubjetividade normalmente se encontra “nas mãos” dos próprios interagentes. Este estudo, contudo, revela que atingir e manter a intersubjetividade na

prestação do serviço de emergência da BM vai além do trabalho interacional desempenhado pelos interagentes. A intersubjetividade no evento discursivo em questão é também constrangida pela materialidade do *software* operacional da BM. Ou seja, enquanto estudos anteriores sobre formulação de lugar, como os de Psathas e Helsin (1969) e Schegloff (1972), demonstram que a intersubjetividade é obtida pela orientação dos participantes em prover instruções adequadas ao interlocutor para que os interlocutores cheguem a uma compreensão mútua sobre “como chegar” a um determinado local ou mesmo apenas sobre “onde fica” determinado local, o presente estudo demonstra haver ainda outra demanda. Para o evento em questão, não basta que se chegue a uma compreensão mútua do local para onde deve ser enviada a viatura. Ou seja, não basta que o atendente “compreenda” de que local se trata. Mais do que isso, é preciso que o *software* “reconheça” o local em questão. Em não reconhecendo determinado local, a simples intersubjetividade ou compreensão mútua dos participantes da interação (no caso, comunicante e atendente) – apontadas em estudos anteriores sobre como suficientes para a obtenção da intersubjetividade na formulação de lugar – pode não ser suficiente. Ademais, ao não reconhecer determinado local, como pudemos ver, a própria prestação do serviço pode ser colocada em risco.

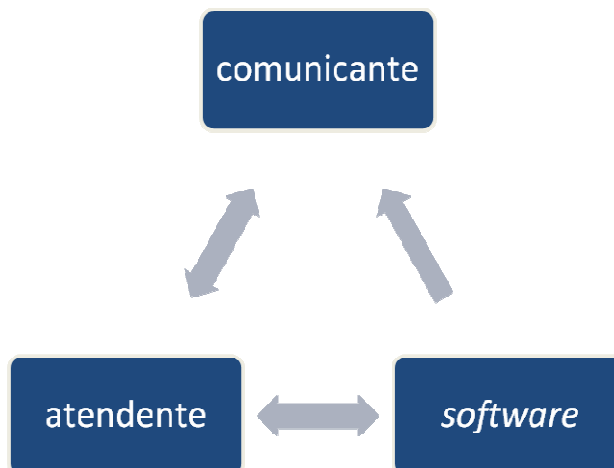
Nesse sentido, esse estudo contribui para os estudos de fala-em-interação no sentido de se demonstrar a necessidade de sua adequação às novas necessidades e mesmo às novas limitações impostas em um mundo cada vez mais tecnologizado. A investigação da intersubjetividade nesses novos contextos tecnologizados demanda que o pesquisador alargue seu olhar analítico de forma a também contemplar outros campos semióticos (C.GOODWIN, 2000), que vão além da interação propriamente dita. Ou seja, se os participantes lidam com muito mais do que a fala-em-interação ao desempenhar seus papéis sociais (no caso dos atendimentos no 190, como as demandas do *software* em questão), cabe ao pesquisador também investigar quais as imposições que se criam a partir desses outros campos semióticos.

Os dados aqui analisados revelam que o formulário eletrônico de solicitação de prestação de serviço atua como um *script* organizador e, muitas vezes, determinador, do evento interacional aqui discutido. Isso pôde ser observado nos turnos produzidos pelo atendente, orientados para o preenchimento dos campos desse formulário. Entretanto, os turnos do comunicante nem sempre demonstram a mesma orientação. No capítulo 5, por exemplo, analisei uma interação (Excerto 5.2) em que o atendente atribuiu ao *software* o conhecimento epistemológico quanto ao endereço para onde a viatura deveria ser enviada. O comunicante, por outro lado, não demonstrou compreender que a forma como ele insistia em fornecer o endereço não podia ser reconhecida pelo *software*. Não havendo a orientação do

comunicante para a relevância do formulário eletrônico como organizador do evento, a prestação do serviço pode vir a não se efetivar, ou a viatura ser enviada para outro local (como ocorreu no Excerto 5.2.).

A figura 6 a seguir representa a orientação dos participantes para as partes que influenciam no atendimento telefônico do 190, conforme observado no Excerto 5.2.

**Figura 6 – Orientação dos participantes para as partes que influenciam no atendimento telefônico do 190**



Fonte: Elaborada pela autora

Na figura 6, observa-se a orientação, tanto do comunicante, quanto do atendente, para a manutenção da intersubjetividade entre si. Por outro lado, verifica-se que, enquanto o atendente preocupa-se constantemente em atender as demandas impostas pelo *software*, o comunicante nem sempre o faz e, em muitos casos, não está sequer ciente da sua existência. Entretanto, mesmo que o comunicante não conheça ou perceba essas demandas, elas atuam fortemente sobre a organização do evento, ao passo de a prestação do serviço estar condicionada ao seu atendimento. Assim, enquanto organizador e determinador do evento, a principal demanda projetada pelo formulário eletrônico aos participantes é o preenchimento dos campos que informam o tipo de ocorrência (O quê?) e onde ela aconteceu (Onde?). Para que essa demanda seja atendida é fundamental a orientação de ambos os participantes para o *software* na manutenção da intersubjetividade ao longo das interações.

Este estudo também contribui para outra esfera analítica dos estudos de fala-em-interação no Brasil, a saber, Análise de Categorias de Pertença, principalmente no que tange aos pressupostos envolvidos quando acionadas determinadas categorias de pertença e/ou seus predicados.

A análise das formulações de lugar para onde a viatura deve ser enviada, informadas como se fossem um endereço (na verdade, elas são, muitas vezes, um endereço completo, desprovido, no entanto, de uma ou mais das características formais exigidas pelo *software*), revelou a forte orientação dos comunicantes para suas categorias de pertença, enquanto membros de uma comunidade familiarizada com um local descrito por aqueles que lá desenvolvem suas práticas, ou que, de alguma forma, atribuem àquele lugar valor de significado. A falta de reformulação dessas descrições, com o objetivo de ajustá-las a um novo interlocutor que não pertence à mesma comunidade de prática – o atendente –, revela, de forma bastante palpável, a orientação dos comunicantes para a crença de que, de forma geral, os policiais conhecem todas as partes da cidade, atribuindo-lhes o predicado de uma categoria de pertença quase “divina” ou sobrehumana, que denominamos nesse estudo de **onisciência presumida**.

Da mesma forma, a expectativa gerada nos atendentes de que os comunicantes informem os endereços dentro do formato requisitado pelo formulário eletrônico de solicitação de serviço revela a atribuição aos comunicantes, por parte dos atendentes, da categoria de pertença de **usuários regulares de telesserviços** – especialmente no que tange a ser capaz de fornecer um endereço propriamente dito (e não simplesmente uma “localização”). Contudo, o pressuposto dessa categorização revela-se como inadequado quando os comunicantes demonstram não conhecer as práticas envolvidas na solicitação desse tipo de prestação de serviço.

Assim, o estudo aqui desenvolvido demonstra que uma investigação que vai além da análise sequencial dos turnos de fala, de forma a incorporar também a análise das categorias de pertença para as quais os participantes se orientam, muito tem a nos informar sobre como se dá a compreensão mútua entre os interagentes. Da mesma forma, permite também que se revelem possíveis problemas interacionais decorrentes dos pressupostos envolvidos nas categorias selecionadas, atribuídas, acionadas pelos interagentes.

## 8.2 CONTRIBUIÇÕES PRÁTICAS

Algumas das ponderações da subseção sobre as contribuições teóricas se prestam a gerar, de forma praticamente direta, sugestões para o Governo Estadual, como, por exemplo, de que invista em campanhas publicitárias educativas, de ampla circulação nas mídias populares, que ensinem os cidadãos a acionarem a prestação de serviço do 190. As análises realizadas ao longo deste estudo revelaram o falta de letramento da população, quanto às

práticas envolvidas no acionamento de tal serviço, como por exemplo, o desconhecimento da necessidade de se prover um endereço para onde a viatura deve ser enviada. Tal campanha teria, como principal objetivo, a inserção dessa parte da população, em uma prática social da maior relevância para a ordem e para a segurança pública, e poderia significar a diferença entre a vida e a morte.

Uma negativa de prestação do serviço, baseada na impossibilidade de localizar o local formulado pelo comunicante, permite que se testemunhe, na prática, a incongruência entre a falta de capacidade do sistema operacional para lidar com as necessidades diárias do serviço, de um lado, e as demandas provocadas pela organização social contemporânea, do outro. Observa-se, dessa forma, a dificuldade de acesso à segurança pública provocada pelas limitações impostas por uma tecnologia que, via de regra, serviria para otimizar os processos envolvidos na funcionalidade da instituição. Verifica-se, então, que os avanços tecnológicos, por si só, não satisfazem as necessidades sempre emergentes da vida em sociedade. É preciso que as tecnologias aplicadas aos ambientes de trabalho acompanhem a dinâmica das demandas da vida contemporânea, por meio de atualizações sempre constantes, resultantes de um diálogo permanente entre aqueles que desenvolvem os artefatos tecnológicos e os seus usuários. Verificou-se, assim, que as novas tecnologias não desburocratizam as práticas organizacionais das instituições, e sim, as ressignificam.

Outra importante contingência, com a qual a BM (e, mais especificamente, os atendentes do 190), precisam lidar na realização diária do seu trabalho, para que a população do município de Porto Alegre receba atendimento de emergência, além das limitações impostas pelo *software*, é o número de posições de atendimento disponibilizadas. São doze linhas telefônicas para servir a décima cidade mais populosa do Brasil, com 1.409.351<sup>76</sup> habitantes. O problema da escassez do número de linhas é agravado em decorrência do número, também reduzido, de funcionários para atendê-las. Apenas trinta pessoas se revezam em turnos de doze horas de trabalho, o que impossibilita, assim, que todas as cabines sejam ocupadas de uma só vez.

Durante o extenso turno de doze horas – o dobro da carga horária geralmente cumprida em teleatendimentos – os atendentes também precisam lidar com restrições impostas pelos recursos materiais limitados, tanto no que se refere ao conforto do ambiente de trabalho (falta de cadeiras ergonômicas e condicionadores de ar), quanto aos equipamentos eletrônicos utilizados.

---

<sup>76</sup> De acordo com dados de 2010 divulgados no site do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>>. Acesso em: 22 nov. 2011.

Contudo, a falta de autonomia do CIOSP, decorrente de sua subordinação a uma complexa estrutura governamental em nível estadual, não permite que os problemas acima mencionados, dentre outros, sejam facilmente sanados. A contratação de novos atendentes esbarra na necessidade de realização de concurso público, que ocorre em períodos esporádicos, e precisa suprir as necessidades da BM como um todo, principalmente no que se refere à provisão de segurança pública à população, e à visibilidade da prestação desse serviço. Da mesma forma, a compra de recursos materiais, incluindo *softwares* operacionais, depende de liberação de uma verba pública escassa, a qual precisa ser compartilhada pelos vários departamentos da área da segurança.



## REFERÊNCIAS

- ANTUNES, G.; SCOTT, E. Calling the cops: police telephone operators and citizen calls for service. **Journal of Criminal Justice**, 1981, p. 165-179.
- ATKINSON, J. M.; HERITAGE, J. **Structures of social action**. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.
- BAKER, C.; EMMISON, M.; FIRTH, A. **Calling for help**: language and social interaction in telephone helplines. Amsterdam: John Benjamins B.V., 2005.
- BALLONE, G.J. – Personalidade, in PsqWeb, Programa de Psiquiatria Clínica na Internet. <http://meusite.osit.com.br/ballone/Campinas, SP, 1999.> (acesso em 30 julho 2011)
- BARBOSA, B. T. Especificidades formais na organização do reparo: um estudo da orientação da fala para a atividade institucional. 282. fls. (Tese de 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.
- BERGMANN, J. Introduction: morality in discourse. **Research on Language and Social Interaction**, v. 31, n. 3 e 4, p. 279-294, 1998.
- BUTLER, C.; FITZGERALD, R.; GARDNER, R. Breaching out: ethnomethodological approaches to communication. **Australian Journal of Communication**. v. 36, n. 3, 2009, p. 1-14.
- 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.
- CLARK, H. Language use. In: \_\_\_\_\_. **Using Language**. Cambridge: CUP, 1996. p. 3-25.
- COULON, A. **Etnometodologia**. Tradução de Ephraim Ferreira Alves. Petrópolis: Vozes, 1995.
- CURL, T.; DREW, P. Contingency and action: a comparison of two forms of requesting. **Research on Language and Social Interaction**, v. 41, n. 2 e 4, p. 129-153, 2008.
- DANBY, S.; BAKER, C.; EMMISON, M. Four observations on openings in calls to Kids Help Line. In: BAKER, C.; EMMISON, M.; FIRTH, A. **Calling for Help**: language and social interaction in telephone helplines. Amsterdam: John Benjamins B.V., 2005. p. 133-152.
- DE FINA, A. Narratives in interviews: the case of accounts for an interactional approach to narrative genres. **Narrative Inquiry**. v. 19, n. 2, p. 233-258, 2009.

DEL CORONA, M. **Doing being a judge: an interactional analysis of criminal examining hearings in porto alegre, brazil**. 111 fls. 2000. Dissertação (Mestrado em Letras/Inglês e Literatura Correspondente) – Instituto de Letras, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

DREW, P.; HERITAGE, J. (Orgs.), **Talk at work: interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

DREW, P.; WALKER, T. Citizens' emergency calls: requesting assistance in calls to the police. In: COULTHARD, M.; JOHNSON, A. **The Routledge Handbook of Forensic Linguistics**. London: Routledge, 2010. pp. 95-110.

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.

FITZGERALD, R.; HOUSLEY, W.; BUTLER, C. Omnirelevance and interactional context. **Australian Journal of Communication**. v. 36, n. 3, p. 45-64, 2009.

GARCEZ, P. A perspectiva da análise da conversa etnometodológica sobre o uso da linguagem em interação social. In: LODER, L.; JUNG, N. **Fala-em-interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica**. Campinas: Mercado de Letras, 2008. p. 17-38.

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

GOFFMAN, E. **The presentation of self in everyday life**. New York: Doubleday, 1959.

GOFFMAN, E. **Interaction ritual: essays on face-to-face behavior**. Penguin Books, Middlesex, 1967.

GOFFMAN, E. Footing, **Semiotica**, v. 25, n. 1-2, p. 1-29, 1979.

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

HAMMERSLEY, M.; ATKINSON, P. **Ethnography: principles in practice**. 2. ed. London: Routledge, 1995.

HAVE, P. **Doing conversation analysis**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1999.

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

\_\_\_\_\_. Explanations as accounts: a conversation analytic perspective. In: ANTAKI, C. (Ed.), **Analyzing lay explanation: a case book of methods**. London: Sage, 1988, p.127-144.

\_\_\_\_\_; SEFI, S. Dilemmas of advice: aspects of the delivery and reception of advice in interactions between health visitors and first time mothers. In: DREW, P.; HERITAGE, J. (Eds.), **Talk at work**, Cambridge: CUP, 1992, p. 359-419.

\_\_\_\_\_. Conversation analysis and institutional talk. In: FITCH, K. SANDERS, R. **Handbook of language and social interaction**. London: Lawrence Erlbaum Associates, 2005.

\_\_\_\_\_. Intersubjectivity and progressivity in person (and place) reference. In: STIVERS, T.; ENFIELD, N.J. (Orgs.), **Person Reference In Interaction: Linguistic, Cultural and Social Perspectives**. Cambridge: CUP, 2007. p. 255-288.

\_\_\_\_\_. Conversation analysis as social theory. In: TURNER, B. (Org.). **The New Blackwell Companion to Social Theory**. Oxford: Blackwell, 2008. p. 2-34.

\_\_\_\_\_.; 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.

HOPPER, R.; DOANY, N.; JOHNSON, M., DRUMMOND, K. Universals and particulars in telephone openings. **Research on Language and Social Interaction**. v. 24, n. 1-4, p. 369-387, 1990.

HOUTKOOP, H.; JANSEN, F. WALSTOCK, A. Collaborative problem description in help desk calls. In: BAKER, C.; EMMISON, M.; FIRTH, A. **Calling for help: language and social interaction in telephone helplines**. Amsterdam: John Benjamins B.V, 2005, p. 63-90.

HUTCHBY, I.; WOUFFITT, R. **Conversation analysis**. Cambridge: Polity Press, 1998.

JEFFERSON, G. On the organization of laughter in talk about troubles. In: ATKINSON, J.M. e HERITAGE, J. (Orgs.). **Structures of social action**. Cambridge: CUP, 1984, p. 346-369.

KIDWELL, M. What happened?: an epistemics of before and after in “at-the-scene” police questioning. **Research on Language and Social Interaction**, v. 42, n. 1, p. 20-41, 2009.

LABOV, W.; WALETZKY, J. Narrative analysis. **Journal of Narrative and Life History**. v. 7, p. 1-38, 1967.

LODER, L.; SALIMEN, P.; MÜLLER, M. Noções fundamentais: sequencialidade, adjacência e preferência. In: LODER, L.; JUNG, N. **Fala-em-interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica**. Campinas: Mercado de Letras, 2008, p. 39-58.

LUCE, E. **In Spite of the gods: the strange rise of modern India**. New York: Anchor Books, 2008.

MACHADO, A.; LOUSADA, E.; ABREU-TARDELLI, L. **Resumo**. São Paulo: Parábola, 2004, p. 29-31. (Leitura e produção de textos técnicos e acadêmicos; 1).

MANNING, P. **Police work: the social organization of policing**. IL: Waveland Press, Inc, 1997.

\_\_\_\_\_. **Symbolic communication:** signifying calls and the police response. MA: MIT Press, 1988.

\_\_\_\_\_. **Police contingencies.** Chicago: The University of Chicago Press, 2003.

MANUAL da Brigada: guia de serviços do comando de policiamento metropolitano. 3. ed. Porto Alegre: BM, Ética, 1998.

MAYNARD, D. **Inside plea bargaining:** The language of negotiation. New York: Plenum, 1984.

MEEHAN, A. I don't prevent crime, I prevent calls: policing as a negotiated order. **Symbolic Interaction.** v. 15, n. 4, p. 455-480, 1992.

MILLS, C. Situated actions and vocabularies of motive. **American Sociological Review,** v. 5, p. 904-913, 1940.

O'REILLY, K. **Key concepts in ethnography.** London: Sage, 2009.

OLIVEIRA, M. do C.L; BARBOSA, B.T. Novas tecnologias, novos padrões de interação: um estudo da fala no contexto de um call center. **Revista Palavra,** Rio de Janeiro, PUC-Rio, n. 8, p. 155-168, 2002.

\_\_\_\_\_; PEREIRA, M. G. D. A interação tecnologizada em relações de serviço: um estudo do uso das possibilidades e restrições da tecnologia. **Calidoscópio,** São Leopoldo: Unisinos, v. 3, n. 2, p.118-130, 2005.

OSTERMANN, A. **Reifying and defying sisterhood in discourse: communities of practice at work at na all-female police station and a feminist crisis intervention center in Brazil.** 249 fls. 2000. Tese (Doutorado em Linguística) – University of Michigan, Estados Unidos, 2000.

OSTERMANN, A.; SOUZA, J. As demandas interacionais das ligações para o Disque Saúde e sua relação com o trabalho prescrito. **Alfa (ILCSE/UNESP),** v. 55, n. 1, p. 135-162, 2011.

PINHEIRO, A.M. Direitos trabalhistas dos(as) telefonistas. **Artigonal,** 2009. Disponível em: <<http://www.artigonal.com/doutrina-artigos/direitos-trabalhistas-dos-as-telefonistas-1156888.html>>. Acesso em: 28 out. 2011.

POMERANTZ, A. Extreme case formulations: a way of legitimizing claims. **Human Studies,** Dordrecht, v. 9, n. 2-3, p. 219-229, 1986.

PSATHAS, G.; HENSLIN, J. Dispatched orders and car driver: a study of locating activities. **Social Problems,** spring, v. 14, 1969.

PSATHAS, G. **Conversation analysis:** the study of talk-in-interaction. Thousand Oaks, CA: Sage, 1995.

RAWLS, A. Harold garfinkel. In: RITZEL, G. (Org.). **The blackwell companion to major contemporary social theorists**. MA: Blackwell, 2003. p. 122-153.

REISS, A. **The police and the public**. New Haven, Conn.: Yale University Press.1971.

ROJO, R. **Letramentos múltiplos, escola e inclusão social**. São Paulo: Parábola, 2009, p. 101.

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

\_\_\_\_\_; SCHEGLOFF, E; JEFFERSON, G. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. **Language**, v. 50, p. 696-735, 1974.

\_\_\_\_\_;\_\_\_\_\_. Two preferences in the organization of reference to persons in conversation and their interaction. In: PSATHAS, G. (Org.). **Everyday language: studies in ethnomethodology**. New York: Irvington Publishers Inc., 1979, p. 15-21.

SARANGI, S.; SLEMBROUCK, S. **Language, bureaucracy and social control**. NY: 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.

\_\_\_\_\_. A. Identification and recognition in telephone conversations. In: PSATHAS, G. (Org). **Everyday language: studies in ethnomethodology**. Boston: Irvington, 1979. p. 23-78.

\_\_\_\_\_. The routine as achievement. **Human Studies**. v. 9, p. 111-151, 1986.

\_\_\_\_\_. Conversation analysis and socially shared cognition. In: RESNICK, L.; LEVINE, J.; TEASLEY, S. (Org.), **Perspectives on socially shared cognition**. Washington, D.C.: American Psychological Association, 1991. p. 150-171.

\_\_\_\_\_. Narrative analysis: thirty years later. **Journal of Narrative and Life History**. v. 7, n. 1-4, p. 97-106, 1997

\_\_\_\_\_. Categories in action: person-reference and membership categorization. **Discourse Studies**. v. 9, n. 4, p. 433-461, 2007a.

\_\_\_\_\_. **Sequence organization in interaction: a primer in conversation analysis**. vol. 1, Cambridge: CUP, 2007b.

SCOTT, M.; LYMAN, S. Accounts. **American Sociological Review**. v. 33, n. 1, p. 46-62, 1968.

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.

SHEARING, C. **Dial-a-cop: a study in police mobilization**. Toronto: Center of Criminology, University of Toronto, 1984.

SILVA, J.R.G. da; OLIVEIRA, M. C. L. de; CONSTANTINO, R.; ZALTZMAN, C. Operadores de call center: inconsistências e desafios para a gestão de pessoas. IN: ENANPAD – ENCONTRO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26., 2002. **Banco de papers**. Salvador, 2002.

SILVA, V. G. **O antropólogo e a sua magia**: Trabalho de campo e texto etnográfico nas pesquisas antropológicas sobre religiões afro-brasileiras. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2000.

SILVERMANN, D. **Harvey sacks: social science and conversation analysis**. New York: OUP, 1998.

SINTRATEL. Disponível em: <http://www.sintratel.org.br>. Acesso em: 08 abr. 2010.

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.

STIVERS, T.; MONDADA, L.; STEENSIG, J. Knowledge, morality and affiliation in social interaction. In: STIVERS, T.; MONDADA, L.; STEENSIG, J. **The morality of knowledge in conversation**. Cambridge: CUP, 2011, p. 3-24.

TRACY, K. Interactional trouble in emergency service requests: a problem of frames. **Research on Language and Social Interaction**, v. 30, n. 4, p. 315-343, 1997.

\_\_\_\_\_; ANDERSON, D. Relational positioning strategies in police calls: a dilemma. **Discourse Studies**, v. 1, n. 2, p. 201-225, 1999.

TRACY, S.; TRACY, K. Emotion labor at 911: a case study and theoretical critique. **Journal of Applied Communication Research**, v. 26, p. 390-411, 1998.

\_\_\_\_\_; TRACY, K. Rudness at 911: reconceptualizing face and face attack. **Human Communication Research**, v. 26, n. 2, p. 225-251, 1998.

VAN DE MIEROOP, D. Identity negotiations in narrative accounts about poverty. **Discourse and Society**. v. 22, n. 5, p. 565-91, 2011.

WAKIN, M.; ZIMMERMAN, D. Reduction and specialization in emergency and directory assistance calls. **Research on Language and Social Interaction**, v. 32, n. 4, p. 409-437, 1999.

WENGER, Etienne. **Communities of Practice: Learning, Meaning and Identity**. New York: Cambridge University Press, 1998.

WHALEN, J. A technology of order production: computer-aided dispatch in public safety communications. In: PSATHAS, G; TEN HAVE, P (Orgs.). **Situated order**: studies in the social organization of talk and embodied action. Washington: University Press of America, 1995.

\_\_\_\_\_; BOBROW, D. Communal knowledge sharing: the Eureka story. In: SZYMANSKI, M; WHALEN, J. (eds.). **Work visible**: ethnographically grounded case studies of work practice. Cambridge: CUP, 2011, p. 257-284.

\_\_\_\_\_; ZIMMERMAN, D.; WHALEN, M. Sequential and institutional contexts in calls for help. **Social Psychological Quarterly**, v. 50, n. 2, p.172-185, 1987.

\_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_. When words fail: a single case analysis. **Social Problems**, v. 35, n. 4, p. 335-362, 1988.

\_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_. Observation on the display and management in naturally occurring activities: the case of "hysteria" in calls to 9-1-1. **Social Psychology Quarterly**, v. 61, p. 141-159, 1998.

WHALEN; M.; ZIMMERMAN, D. Describing trouble: practical epistemology in citizen calls to the police. **Language in Society**, v. 19, p. 465-492, 1990.

ZIMMERMAN, D. Talk and its occasion: the case of calling the police. In: SCHIFFREN, D. (Org.) **Language and context**, Georgetown University Press, 1984, p. 210-228.

\_\_\_\_\_. The interactional organization of calls for emergency assistance. In: In DREW, P.; HERITAGE, J. (Orgs.), **Talk at work**: interaction in institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 3-65.

## APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)**

Projeto de Pesquisa:

**As Interações no Serviço de Emergência do 190**

Sou doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS - e meu projeto de pesquisa visa analisar as interações telefônicas entre a comunidade e os atendentes do Serviço de Emergência do 190. Sendo esse serviço solicitado e oferecido através do uso da linguagem, é crucial compreendermos como essas interações são co-construídas pelos participantes da conversa no sentido de terem seus objetivos atingidos. No caso do cidadão, receber a ajuda solicitada; no caso da instituição, prestar ajuda emergencial, quando for o caso. O estudo será realizado por mim, Márcia de Oliveira Del Corona, sob a orientação da Professora Doutora Ana Cristina Ostermann.

As atividades que servirão de dados para a pesquisa são:

- Gravação em áudio de aproximadamente 400 chamadas telefônicas para o 190, efetuadas em diferentes horários do dia e em diferentes dias da semana.
- Gravação de imagens do local onde as chamadas telefônicas são atendidas.
- Entrevista semi-estruturada com os atendentes do 190 que participaram dos excertos de conversa selecionados para análise no corpo do trabalho.



Sendo o(a) senhor(a) atendente do 190, solicito sua autorização para analisar interações telefônicas onde constam a sua participação; gravar imagens do seu local de trabalho em momentos em que o(a) senhor(a) encontra-se presente e entrevistá-lo(a).

No sentido de proteger a sua identidade comprometo-me a utilizar nomes fictícios ao me referir a sua pessoa, tanto na análise dos áudios, quanto das entrevistas; não divulgar qualquer imagem que mostre sua fisionomia e utilizar essas informações somente para fins acadêmicos. Os dados coletados ficarão sob minha inteira responsabilidade.

Sua participação neste estudo é voluntária. O(a) senhor(a) pode recusar-se em participar das gravações, assim como em responder qualquer pergunta durante o desenrolar da entrevista.

Esse documento será assinado em duas vias, ficando uma em seu poder e a outra com a pesquisadora.

Agradeço sua participação nesta pesquisa.

Profa. Ms. Márcia de Oliveira Del Corona

**AO ASSINAR ESSE DOCUMENTO DECLARO QUE ESTOU DE ACORDO EM PARTICIPAR NESTE ESTUDO NAS CONDIÇÕES DESCRITAS ACIMA.**

Nome: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Assinatura da Pesquisadora: \_\_\_\_\_

## APÊNDICE B – Carta de Anuência

**CARTA DE ANUÊNCIA**

Projeto de Pesquisa:

**As Interações no Serviço de Emergência do 190**

À

Profa. Márcia Del Corona

Doutoranda

Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada

UNISINOS

Declaro estar ciente da pesquisa que será realizada pela senhora sob a orientação da Professora Doutora Ana Cristina Ostermann, conforme o projeto de pesquisa que me foi encaminhado. Concedo permissão para as atividades listadas abaixo, através das quais serão coletados os dados para seu estudo.

- Gravação em áudio de aproximadamente 400 chamadas telefônicas para o 190, efetuadas em diferentes horários do dia e em diferentes dias da semana;
- Gravação de imagens do local onde as chamadas telefônicas são atendidas;
- Entrevista semi-estruturada com os atendentes do 190 que participaram dos

excertos de conversa selecionados para análise no corpo do trabalho;

- Análise do material impresso utilizado para fins de treinamento dos atendentes do 190.

Os dados coletados deverão ser utilizados somente para fins acadêmicos e ficarão sob sua inteira responsabilidade.

Nome: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

## APÊNDICE C – Tarefa sobre retextualização

1. Leia o texto abaixo.

**Percorrendo a casa**

Os dois garotos correram até a entrada da casa.

– Veja, eu disse a vocês que hoje era um bom dia para brincar aqui – disse Eduardo. – Mamãe nunca está em casa na quinta-feira – acrescentou.

Altos arbustos escondiam a entrada da casa; os meninos podiam correr no jardim extremamente bem cuidado.

– Eu não sabia que sua casa era tão grande – disse Marcos.

– É, mas ela está mais bonita agora, desde que meu pai mandou revestir com pedras essa parede lateral e colocou uma lareira.

Havia portas na frente e atrás e uma porta lateral que levava à garagem, que estava vazia, exceto pelas três bicicletas com marcha guardadas aí. Eles entraram pela porta lateral. Eduardo explicou que ela ficava sempre aberta para suas irmãs mais novas entrarem e saírem sem dificuldade.

Marcos queria ver a casa... Então, Eduardo começou a mostrá-la pela sala de estar. Estava recém-pintada, como o resto do primeiro andar. Eduardo ligou o som: o barulho preocupou Marcos.

– Não se preocupe, a casa mais próxima está a meio quilômetro daqui – gritou Eduardo. Marcos se sentiu mais confortável ao observar que nenhuma casa podia ser vista em qualquer direção além do enorme jardim.

A sala de jantar, com toda a porcelana, prata e cristais, não era lugar para brincar: os garotos foram para a cozinha, onde fizeram um lanche. Eduardo disse que não era para usar o lavabo, porque ele ficara úmido e mofado, uma vez que o encanamento arrebentara.

– Aqui é onde meu pai guarda suas coleções de selos e moedas raras – disse Eduardo, enquanto eles davam uma olhada no escritório. Além do escritório, havia três quartos no andar superior da casa.

Eduardo mostrou a Marcos o *closet* de sua mãe cheio de roupas e o cofre trancado onde havia joias. O quarto de suas irmãs não era tão interessante, exceto pela televisão com o Atari. Eduardo comentou que o melhor de tudo era que o banheiro do corredor era seu, desde que um outro fora construído no quarto de suas irmãs. Não era tão bonito como o de seus pais,

que estava revestido de mármore, mas ele era a melhor coisa do mundo (traduzido e adaptado de J. Pitcher & R. Anderson. “Taking Different Perspectives on a Story”, *Journal of Psychology*, 1977, 69, In: A. Kleiman. 1989. *Texto e leitor*, Pontes Editores, Campinas).

2. Selecione as **características mais importantes da casa descrita**, como se você fosse repassá-las para dois diferentes interlocutores: para um possível comprador e para um assaltante.

| Para um possível comprador da casa | Para um assaltante |
|------------------------------------|--------------------|
|                                    |                    |

3. Escolha uma das tarefas listadas abaixo.

a) Você é um corretor imobiliário e foi recentemente contatado por um cliente que está procurando uma casa para comprar. Escreva um e-mail para esse cliente oferecendo a casa descrita no texto. Use as características listadas no exercício 2.

b) Você é um assaltante. Escreva um bilhete para um companheiro de assaltos sobre a possibilidade de assaltarem, juntos, a casa descrita no texto. Use as características listadas no exercício 2.

Não se esqueça de considerar:

- Quem escreve?
- Para quem escreve?
- Com qual objetivo?

APÊNDICE D – Recapitulação dos tópicos discutidos durante o Curso de qualificação de atendimento ao telefone de emergência 190

**RECAPITULAÇÃO DE ALGUNS TÓPICOS DISCUTIDOS DURANTE O CURSO DE QUALIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO AO TELEFONE DE EMERGÊNCIA 190**

1. Explique as seguintes frases:
  - a) A sociedade é constituída através do uso da linguagem.
  - b) A realidade é construída através do uso da linguagem.
2. O que significa dizer que as identidades são: a) múltiplas; b) fragmentadas; e c) dinâmicas?
3. O que é um “turno”?
4. Como se organiza a tomada de turno?
5. Em que casos a sobreposição de turno **NÃO** é considerada problemática?
6. Em que casos a sobreposição de turno **É** considerada problemática?
7. O que é “sequencialidade” nas interações?
8. Dê um conceito para “linguagem”.
9. O que são “pares adjacentes”?
10. O que define uma fala como “institucional”?
11. Cite algumas características que diferenciem a fala institucional da fala cotidiana.
12. Cite algumas modificações ocorridas nas prestações de serviços em decorrência do uso de novas tecnologias.
13. Cite algumas características discursivas dos atendimentos em *call centers*.
14. De que forma(s) o uso do *software* e do formulário eletrônico de solicitação de prestação de serviço orienta as falas dos atendentes do 190?
15. Quais as diferentes expectativas que a sociedade demonstra ter, ao interagirem ao telefone, quanto à prestação de um serviço público e privado?
16. Quais são as diferentes fases que organizam/estruturam uma ligação para o 190?
17. Quais os diferentes formatos de solicitação formulados pelos comunicantes e quais as suas características?
18. O que é “intersubjetividade/entendimento mútuo” e qual a sua relevância nas ligações para o 190?

19. O que o início da sequência interrogativa (por exemplo, “Qual o seu endereço?”) significa para o atendente e para o comunicante? Quais as consequências interacionais acarretadas por esses diferentes entendimentos?
20. Explique o conceito de “pertencimento”: ser e parecer membro de uma comunidade de prática pelo uso da linguagem (Garfinkel, 1967).
21. Explique a seguinte afirmação: os participantes das ligações para o 190 se orientam para as suas categorias de pertença quando formulam lugares.
22. O que é “retextualização”? O que significa dizer que o processo de “retextualização” mobiliza diferentes competências?
23. A orientação de um participante deve estar voltada para que espécie de questões, quando produz um texto oral ou escrito?
24. O que significa usar português “padrão” e português “adequado”?

## APÊNDICE E – Questões para autoavaliação

**QUESTÕES PARA AUTOAVALIAÇÃO**

- O que eu aprendi ao longo desta semana?
  
- Qual (is) o(s) impacto(s) positivo(s) nas minhas práticas/ações/estratégias de atendimento telefônico no 190?
  
- Como eu aprendi isso?
  
- Como percebo a minha participação no curso ao longo desta semana em termos de:
  1. Aquisição de novos conhecimentos.
  2. Desenvolvimento de novas competências.
  3. Contribuição à construção conjunta de saberes e vivências sobre o trabalho no 190.
  
- O que eu ainda gostaria de aprender sobre o atendimento telefônico no 190?



## APÊNDICE F – Avaliação do curso de capacitação

### AVALIAÇÃO DO CURSO DE CAPACITAÇÃO

- Avalie o curso com relação:
  1. ao conteúdo apresentado e discutido.
  2. à metodologia de ensino.
  3. ao desempenho das instrutoras.
  4. ao material e recursos de ensino utilizados.
  5. à infraestrutura do local de ensino.
  6. ao propósito de qualificação do trabalho de atendimento telefônico no 190.
  
- Sugestão(ões) de aprimoramento do curso, com vistas à qualificação do trabalho de atendimento telefônico no 190.
  
- Outros comentários.

## APÊNDICE G – Convenções de Transcrição

## CONVENÇÕES DE TRANSCRIÇÃO

|                         |   |  |
|-------------------------|---|--|
| .                       | (ponto final)                           | entonação descendente                                  |
| ?                       | (ponto de interrogação)                 | entonação ascendente                                   |
| ,                       | (vírgula)                               | entonação de continuidade                              |
| -                       | (hífen)                                 | marca de corte abrupto                                 |
| ::                      | (dois pontos)                           | prolongamento do som                                   |
| <u>nunca</u>            | (sublinhado)                            | sílaba ou palavra enfatizada                           |
| <b>PALAVRA</b>          | (maiúsculas)                            | fala em volume alto                                    |
| °palavra°               | (sinais de graus)                       | fala em voz baixa                                      |
| >palavra<               | (sinais de maior do que e menor do que) | fala acelerada   |
| <palavra>               | (sinais de menor do que e maior do que) | fala desacelerada                                      |
| hh                      | (série de h's)                          | aspiração ou riso                                      |
| .hh                     | (h's precedidos de ponto)               | inspiração audível                                     |
| £                       | (sinal de libras)                       | <i>smile voice</i>                                     |
| [     ]                 | (colchetes)                             | fala simultânea ou sobreposta                          |
| =                       | (sinais de igual)                       | elocuições contíguas                                   |
| (2,4)                   | (números entre parênteses)              | medida de silêncio (em segundos e décimos de segundos) |
| (.)                     | (ponto entre parênteses)                | micropausa, até 2/10 de segundo                        |
| (     )                 | (parênteses vazios)                     | segmento de fala que não pôde ser transcrito           |
| (palavra)               | (segmento de fala entre parênteses)     | transcrição duvidosa                                   |
| ((olhando para o teto)) | (parênteses duplos)                     | descrição de atividade não-vocal                       |

## ANEXO A – Regras para o atendimento do fone 190

**REGRAS PARA O ATENDIMENTO DO FONE 190**

- a) Atender ao telefone o mais rápido possível;
- b) Demonstrar profissionalismo no tom de voz;
- c) Chamar o interlocutor de “Senhor ou Senhora”;
- d) Não conversar paralelamente com outros atendentes. Se necessário, falar baixo ou utilizar a ferramenta “mute”;
- e) Ouvir com atenção, detectando as necessidades, dúvidas ou solicitações;
- f) Fazer SOMENTE as perguntas necessárias e REGISTRAR tudo com precisão;
- g) Pedir para soletrar as palavras que não entender;
- h) Evitar gírias, termos técnicos e intimidade excessiva;
- i) Ser direto e objetivo, porém, cortês e atencioso;
- j) Dar prioridade ao atendimento e não deixar as pessoas esperando ao telefone;
- k) Ao ouvir reclamações, deixar o interlocutor desabafar, repetir o que ele expôs, demonstrando que entendeu, dando a solução esperada à questão;
- l) Demonstrar interesse e ter iniciativa, dando maior atenção às ocorrências graves;
- m) Ao ser solicitado sua identificação, fornecer seu nome e graduação;
- n) Valorizar o seu serviço de atendimento e a sua Corporação;
- o) Ao perceber estar recebendo um trote, não se alongar, nem dialogar, simplesmente encerrar a ligação;
- p) Em ocorrências de gravidade, acionar imediatamente o Auxiliar de Supervisão, e criar a pasta AIS o mais rápido possível, colhendo todos os dados necessários;
- q) É terminantemente proibido receber ligações de caráter particular ou informar escalas de Serviço via telefone de emergência (190);
- r) Sempre que houver reclamações de solicitantes, informar imediatamente ao Auxiliar de Supervisão;
- s) Em caso de dúvida, consultar o Auxiliar de Supervisão.

# QUEM LIGA PRA PASSAR TROTE NÃO LIGA PRA SUA SEGURANÇA.

Cerca de 70% das ligações para a polícia e os bombeiros são trotes e chamadas indevidas, que congestionam as linhas e desviam os recursos policiais para longe de quem realmente precisa de ajuda. O **190** existe para casos de emergência.

Só ligue se estiver precisando mesmo!



ANEXO C – Projeto de Curso de qualificação de atendimento ao público telefone de  
emergência 190 – CIOSP

---

Continuação do Projeto de Curso CIOSP- SPI nº..... Fls .....



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA SEGURANÇA  
BRIGADA MILITAR  
DEPARTAMENTO DE ENSINO - SPCP

**PROJETO DE CURSO DE QUALIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO  
TELEFONE DE EMERGÊNCIA 190 - CIOSP**

Aprovado pelo Comando-Geral, através do  
Processo SPI nº 013866-12 - 06-2

Porto Alegre, Abril de 2011.

---

Continuação do Projeto de Curso CIOSP- SPI nº..... Fls .....

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
BRIGADA MILITAR – CPC - CIOSP

PROJETO DE CURSO DE QUALIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO (TELEFONE  
DE EMERGÊNCIA 190 – DESTINADOS AOS PM's DO CIOSP)

**APRESENTAÇÃO**

A crescente demanda na área de comunicação, das relações entre os públicos internos e externos que permeiam as Ações de Segurança Pública, exige dos Servidores da Brigada Militar uma busca permanente por experiências e técnicas de atendimento, fazendo-se necessário disponibilizar um treinamento para desenvolver habilidades, conhecimentos, atitudes ou comportamentos perante seu público interno e externo principalmente, mudando suas atitudes frente ao seu trabalho ou suas interações com o público.

A compreensão e emprego dos diálogos interacionistas com o meio funcional, tornam-se necessário para reforçarem os conceitos constitucionais em que são citados os parâmetros do poder de polícia, oferecendo recursos metodológicos no atendimento ao público, suprimindo necessidades coletivas da cooperação para primazia do atendimento ao público externo.

Em cena, apresentam-se diariamente, novas tendências de agentes que necessitam dar e ter flexibilidade durante o atendimento ao público, quando estes buscam auxílio ou solicitam os serviços da segurança pública, e novas técnicas de atendimento precisam ser de domínio funcional dos Servidores da Brigada Militar.

Desta forma, é de vital importância a construção da visão de futuro das interações comunicacional policial com o público externo, a qual servirá como referência para a Brigada Militar e outras Polícias Militares, uma vez que as interações com o público interno e principalmente externo vêm exigindo cada vez mais uma visão global do contexto social em que vivemos.

Pioneira em vários sistemas a Brigada Militar, estrategicamente forma servidores na área de comunicação através de técnicas específicas ligadas ao público externo, necessitando atualmente uma melhor visão na área das comunicações humanas, o que reverterá em um serviço mais eficiente e eficaz, proporcionando uma maior satisfação pessoal funcional refletindo em um bom atendimento ao público externo.

---

Continuação do Projeto de Curso CIOSP- SPI nº..... Fls .....

## **1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO**

**Realização:** Estado do Rio Grande do Sul.

**Instituições:** Brigada Militar

**Projeto:** Projeto de Curso de Qualificação de Atendimento ao Público

**Entidade Coordenadora:** Departamento de Ensino da Brigada Militar.

**Entidade Executora:** APM em conjunto com o CIOSP/CPC

## **2. OBJETIVOS DO CURSO**

### **2.1. Objetivo Geral**

Proporcionar aos integrantes da Brigada Militar que trabalham no n.º 190, conhecimentos através de técnicas de atendimento ao público interno e externo principalmente, objetivar permitir o domínio e o melhor aproveitamento das informações fornecidas e solicitadas pelo público externo que recorrem ao 190, possibilitando uma melhor adaptação e flexibilidade às demandas de trabalho do CIOSP.

### **2.2. Objetivos Específicos do treinamento**

- 2.2.1.** Especializar os policiais militares para o atendimento ao público que recorre aos serviços prestados pela Brigada Militar na área de segurança pública através do número do n.º 190, através do reconhecimento do contexto profissional da construção da identidade profissional e pela busca da saúde mental e controle do stress;
- 2.2.2.** Qualificar com técnicas de atendimento ao público, para primazia e excelência do atendimento ao público que recorre ao 190.
- 2.2.3.** Aperfeiçoamento da percepção, busca através do processo perceptivo, analisar os fatores que envolvem e contribuem no trabalho diário;
- 2.2.4.** Aperfeiçoar a comunicação social e as relações, melhorando as condições para comunicação, entender os níveis de comunicação.
- 2.2.5.** Exercitar o relacionamento interpessoal e feedback com o desenvolvimento do auto-conhecimento, utilizando mecanismos de defesa, aprendendo a dar e receber feedback, conciliando características com o ambiente de trabalho;
- 2.2.6.** Desenvolver a motivação no ambiente de trabalho;
- 2.2.7.** Proporcionar aos Servidores do CIOSP conhecimentos necessários sobre metodologias eficazes no atendimento ao público.
- 2.2.8.** Capacitar os ME do CIOSP para analisar e identificar as competências necessárias que exige no desenvolvimento do trabalho de atendimento ao público, aliando aos interesses pessoais e institucionais;
- 2.2.9.** Apresentar técnicas para o uso correto da expressão oral, corporal e domínio da gesticulação, através da ordenação da fala, vocabulário adequado, vícios de linguagem, comunicação não verbal e a atenção na comunicação moderna.

Continuação do Projeto de Curso CIOSP- SPI nº..... Fls .....

### **2.3 Metodologia**

O programa de treinamento será desenvolvido através de vivências e exercícios estruturados, permitindo a todos os participantes uma atuação prática em todas as atividades. Dessa forma indicamos que as turmas sejam formadas com no máximo de 25 alunos, por turma, em sala de aula.

Após, cada exercício, será aberto espaço para debates, reflexões e análise. Para facilitar o atendimento e as discussões, utilizaremos trabalhos intermediários para desenvolvimento dos seguintes itens – consenso, comunicação, empatia, trabalho em equipe, definição de prioridades e tomada de decisão. Os participantes receberão orientações bibliográficas referentes aos temas apresentados em sala de aula.

Os participantes ficarão divididos em 2 turmas com no máximo de 25 alunos por turma e as aulas serão desenvolvidas através de metodologias e técnicas que privilegiem a participação dos alunos em contato direto com as ferramentas tecnológicas de modo a aplicação prática, visando a aplicação das experiências e vivências profissionais e pessoais, objetivando o domínio integral das tecnologias e o seu aproveitamento na segurança pública.

## **3. PÚBLICO ALVO, DESENVOLVIMENTO, METAS E LOCAL DE REALIZAÇÃO.**

### **3.1. Público Alvo**

**3.1.1.** Oficiais e Praças que servem no CIOSP.

### **3.2. Desenvolvimento do Curso**

**3.2.1.** O curso será em regime de dedicação exclusiva de segunda a sexta-feira e será desenvolvido em turno integral;

**3.2.2.** A jornada diária escolar desenvolver-se-á, em turno único, das 08h às 18h, mediante quadro de trabalho semanal, com aulas no turno da manhã e tarde, compreendidas entre as 08h e 12h, no turno da manhã, e 14h às 18h, no turno da tarde;

### **3.3. Metas**

Capacitar e qualificar os servidores para melhoria do atendimento ao 190, através de técnicas de relacionamento e interação com o público interno e externo principalmente que recorre aos serviços de segurança pública proporcionados pela BM.

### **3.4. Preenchimento das vagas**

As vagas serão preenchidas conforme organização de efetivo disponível do CIOSP, adequando-se as necessidades do serviço.



Continuação do Projeto de Curso CIOSP- SPI nº..... Fls .....

### **3.5. Local de realização do curso**

APM.

### **3.6. Carga-Horária do curso**

50 horas-aula.

### **3.7. Período de realização**

As aulas serão desenvolvidas nos turnos da manhã e tarde de segunda a sexta-feira, conforme edições abaixo:

| Edição | Período | Vagas |
|--------|---------|-------|
| 1ª     |         |       |
| 2ª     |         |       |
| 3ª     |         |       |
| 4ª     |         |       |

### **3.8. Organização do Curso**

**3.8.1.** O corpo discente será composto pelos indicados conforme quadro de instrutores do DE.

### **3.9. Legislação Básica (Fundamentação Normativa)**

**3.9.1.** Decreto Estadual Nº 19.931/69 — Regulamento de Preceitos Comuns para o Ensino na Brigada Militar (RPCE);

**3.9.2.** Regimento Interno da Brigada Militar (RI-BM);

**3.9.3.** Diretriz Geral da Brigada Militar no. 011(DGBM 011/EMBM/01);

**3.9.4.** Regimento Interno do Departamento de Ensino (RIDE);

**3.9.5.** Sobre o Atendimento Integrado de Segurança.

Continuação do Projeto de Curso CIOSP- SPI nº ..... Fls .....

#### 4. DISCIPLINAS DO CURSO:

##### 4.1. Conteúdo programático:

| Conteúdos  | DESENVOLVIMENTO PESSOAL   | Carga horária |
|--|---|---------------|
| Trabalho de Identidade                                       | Contexto profissional;<br>Construção da identidade profissional;<br>Saúde mental e estresse.  | 5             |
| Percepção  | O processo perceptivo;<br>Características e regras de validação;<br>Fatores que intervêm;<br>Contribuições no trabalho.   | 5             |
| Comunicação  | Comunicação social e as relações;<br>Condições para a comunicação ser estabelecida;<br>Alterações na comunicação;<br>Níveis de comunicação.   | 5             |
| Relacionamento Interpessoal e Feedback                       | Desenvolvendo a auto-conhecimento;<br>A utilização de mecanismos de defesa;<br>Aprendendo a dar e receber feedback;<br>Controle emocional e suas implicações.   | 5             |
| Motivação  | Características de personalidade;<br>Estilos motivacionais;<br>Conciliando características com o ambiente de trabalho.  | 5             |
| Competências   | O que são competências;<br>Identificação das competências necessárias ao trabalho;<br>Plano de desenvolvimento;<br>Alinhamento interesses pessoais e institucionais.  | 5             |
| <b>Conteúdos</b>   | <b>TECNICAS DE ATENDIMENTO AO PUBLICO</b>   |               |
| Técnica de atendimento ao público interno e externo          | Princípios da excelência no atendimento;<br>Estabelecendo rotinas como diferencial competitivo;<br>Usando corretamente o telefone – informática;<br>Comprometimento com o atendimento;<br>Postura;<br>Qualidade do atendimento;<br>Produtividade;<br>Lidar com diferentes estilos de pessoas;<br>O cliente vitalício. | 10            |
| <b>Conteúdos</b>   | <b>CURSO DE EXPRESSÃO ORAL</b>  |               |
| Analisando as forma de comunicação e os tipos de comunicação | Comunicação verbal: ordenação da fala, vocabulário, vícios de linguagem<br>Comunicação não verbal - voz, corpo, gestos, expressão facial, aparência, emoção,<br>Comunicação de sucesso – saber ouvir e a atenção na comunicação moderna.  | 10            |
| <b>TOTAL DE HORAS AULA</b>                                   |   | <b>50</b>     |

Continuação do Projeto de Curso CIOSP- SPI nº ..... Fls .....

#### 4. DISCIPLINAS DO CURSO:

##### 4.1. Conteúdo programático:

| Conteúdos  | DESENVOLVIMENTO PESSOAL   | Carga horária |
|--|---|---------------|
| Trabalho de Identidade                                       | Contexto profissional;<br>Construção da identidade profissional;<br>Saúde mental e estresse.  | 5             |
| Percepção  | O processo perceptivo;<br>Características e regras de validação;<br>Fatores que intervêm;<br>Contribuições no trabalho.   | 5             |
| Comunicação  | Comunicação social e as relações;<br>Condições para a comunicação ser estabelecida;<br>Alterações na comunicação;<br>Níveis de comunicação.   | 5             |
| Relacionamento Interpessoal e Feedback                       | Desenvolvendo a auto-conhecimento;<br>A utilização de mecanismos de defesa;<br>Aprendendo a dar e receber feedback;<br>Controle emocional e suas implicações.   | 5             |
| Motivação  | Características de personalidade;<br>Estilos motivacionais;<br>Conciliando características com o ambiente de trabalho.  | 5             |
| Competências   | O que são competências;<br>Identificação das competências necessárias ao trabalho;<br>Plano de desenvolvimento;<br>Alinhamento interesses pessoais e institucionais.  | 5             |
| <b>Conteúdos</b>   | <b>TECNICAS DE ATENDIMENTO AO PUBLICO</b>   |               |
| Técnica de atendimento ao público interno e externo          | Princípios da excelência no atendimento;<br>Estabelecendo rotinas como diferencial competitivo;<br>Usando corretamente o telefone – informática;<br>Comprometimento com o atendimento;<br>Postura;<br>Qualidade do atendimento;<br>Produtividade;<br>Lidar com diferentes estilos de pessoas;<br>O cliente vitalício. | 10            |
| <b>Conteúdos</b>   | <b>CURSO DE EXPRESSÃO ORAL</b>  |               |
| Analisando as forma de comunicação e os tipos de comunicação | Comunicação verbal: ordenação da fala, vocabulário, vícios de linguagem<br>Comunicação não verbal - voz, corpo, gestos, expressão facial, aparência, emoção,<br>Comunicação de sucesso – saber ouvir e a atenção na comunicação moderna.  | 10            |
| <b>TOTAL DE HORAS AULA</b>                                   |   | <b>50</b>     |

Continuação do Projeto de Curso CIOSP- SPI nº ..... Fls .....

## 6. CORPO DISCENTE

- 6.1. A ausência do discente em sala de aula será verificada no início dos trabalhos e passados 20 (vinte minutos) do início do horário previsto para o início da aula implica em falta;
- 6.2. A frequência mínima para aprovação dos alunos obedece ao previsto no RI/DE;
- 6.3. Os discentes terão seu desempenho em curso avaliados em planilhas e diretrizes específicas elaboradas pela SSA/DET.

## 7. REPERCUSSÃO FINANCEIRA

### 7.1. Gratificação Magistério - Horas-aula

Gratificação de Magistério - na forma de Lei Estadual n.º 11.515 de 13 de julho de 2000, alterada pela Lei nº 11.559, de 18 de dezembro de 2000, será paga a gratificação de magistério para os professores nomeados pelo Departamento de Ensino, na razão de R\$ 28,90 por hora-aula com a seguinte repercussão financeira: custo de horas-aula:  $50 \times 28,90 = \text{R\$ } 1.445,00$ , por turma, sendo necessárias sete turmas, estipulando-se um valor total de horas-aula de R\$ 10.115,00 (dez mil cento e quinze reais).

### 7.2. Recursos Financeiros

Etapas de Alimentação – se houver fornecimento de alimentação em espécie, para aqueles ME que implementarem todas as condições legais para percepção, na forma da Lei nº 6196/71 (CVV), com alterações introduzidos pela Lei nº 12.024/03, serão pagas Etapas de Alimentação, com recursos orçamentário do OPM de origem.

### 7.3 Com Etapas de alimentação

A projeção para recebimentos de etapas de alimentação será através de Mapa de Etapas que ficará a cargo do Comando do CIOSP/CPC, na seguinte forma: 02 Etapas ( $\text{R\$ } 4,83 \times 2 = 9,66 \times 5 = \text{R\$ } 48,30 \times 20 \text{ ME} = \text{R\$ } 966,00$ ) X por edição, totalizando para as 7 edições o valor total de R\$ 6.762,00.

### 7.4 Resumo das despesas.

| ITEM DE DESPESA       | VALOR PREVISTO (R\$) |
|-----------------------|----------------------|
| Horas-aula            | 10.115,00            |
| Etapas de Alimentação | 6.762,00             |
| <b>TOTAL</b>          | <b>16.072,00</b>     |

Continuação do Projeto de Curso CIOSP- SPI nº ..... Fls .....

### **7.2. Instalações físicas**

A Escola executora disponibilizar sala de aula, com capacidade para o número de alunos previstos, quadro de giz e/ou quadro branco e com boas condições de iluminação e ventilação.

### **7.3. Meios Audiovisuais**

O CPC disponibilizara nas salas de aula, os meios audiovisuais disponíveis.

### **8. IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO**

O presente projeto será implementado conforme estabelecido, obedecendo aos cronogramas e previsões orçamentários nele contidos.

### **9. PRESCRIÇÕES DIVERSAS**

A coordenação, a execução, o controle e o acompanhamento do projeto serão realizados pela Academia de Polícia Militar, incluindo os procedimentos de formatura, relatório, juntada e arquivamento da documentação pertinente a atividade de ensino.

O CPC através do CIOSP disponibilizara os meios humanos e materiais, bem com fará o acompanhamento técnico que julgar necessário ao bom andamento do curso.

As salas utilizadas para as aulas ministradas pelos instrutores BM serão as salas de aula do CPC, em cronogramas conjuntos deste Comando.

UILSON MIGUEL MIRANDA DO AMARAL  
Cel OOEM Diretor do DE

## ANEXO D – Nota de Instrução Administrativa

**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
BRIGADA MILITAR – EMBM**

**PORTO ALEGRE, RS,  
Em 29 de agosto de 2011.**

**PROPOSTA CURSO DE EXTENSÃO**

## NOTA DE INSTRUÇÃO ADMINISTRATIVA N.º

**1. FINALIDADE**

Regular o processo de seleção, qualificação e treinamento dos recursos humanos que servem nos CIOSP's e Salas de Operações – SOP's, com a finalidade de proporcionar a capacitação dos servidores para o exercício das funções previstas, visando a excelência do atendimento a comunidade e a otimização dos recursos humanos e materiais na execução do policiamento ostensivo.

**2. BASE LEGAL**

- a. Decreto n.º 36.175, de 13 Set 95 – Regulamento de Movimentação do Servidor Policial Militar;
- b. Lei Complementar n.º 10.990, de 18 Ago 97 - Estatuto dos ME da BM do RS;
- c. Portaria SJS n.º 166 de 23 de novembro de 2000;
- d. Portaria SJS n.º 181, de 19 de novembro de 2001;
- e. Nota de Instrução de Ensino e Treinamento n.º 001, de 25 de novembro de 2004;
- f. Nota de Instrução de Ensino e Treinamento n.º 002, de 30 de dezembro de 2004;
- g. Lei n.º 12.349, de 26 de outubro de 2005.

**3. EXECUÇÃO****a. Considerações Gerais:**

1) Frente à relevância das atividades realizadas nos CIOSP's e SOP's para a articulação do policiamento ostensivo. Os quais têm por objetivo tornar a execução do policiamento ostensivo mais ágil e compatível com as necessidades da Brigada Militar em atender os interesses de segurança pública da comunidade, em acordo com os princípios de valorização profissional, seleção e mérito, constantes na Lei que institui e regula o ensino na Brigada Militar;

2) Frente à função dos CIOSP's e SOP's de receber todas as chamadas de ocorrências, através do telefone de emergência, apresentando-se como uma das principais formas de relação da Corporação com a comunidade;

3) Frente à função dos CIOSP's e SOP's de despachar e acionar os recursos disponíveis e necessários para o atendimento de ocorrências;

4) Frente ao aumento de tecnologias capazes de otimizar a articulação e a fiscalização dos recursos humanos, envolvidos na execução do policiamento ostensivo, os quais são gerenciados pelos CIOSP's e Salas de Operações, visando a internalização dos valores policiais militares, o aperfeiçoamento constante dos padrões éticos, morais, culturais e de eficiência dos recursos humanos da Corporação;

5) Frente à função dos CIOSP's e SOP's de coordenar as redes de comunicações operacionais via rádio e telefone, ainda, nos casos dos CIOSP's proporcionar a integração e sistematização entre os órgãos que compõem a Segurança Pública, os CIOSP's e SOP's passam a ter condições de seleção, qualificação e treinamento diferenciados, para tanto, os recursos humanos para ocuparem função nos CIOSP's ou SOP's deverão passar por um processo seletivo e de qualificação.

**b. Processo de seleção para os CIOSP's e SOP's:**

1) O concurso se dará em nível de Corporação;

2) As Praças serão classificadas nos CIOSP's ou SOP's que escolheram, após concluírem o processo de seleção e qualificação, desde que conclua o Curso de Qualificação de Operadores de Comunicações, com média sete ou acima desta. O referido Curso tem seus conteúdos programáticos nos Anexo "A", desta NI;

3) As transferências para os CIOSP's e SOP's terão como objetivo completar as faltas dos efetivos dos CIOSP's e SOP's, tanto as existentes, quanto as previstas dentro do ano por reservas ou outras;

4) Para serem transferidas para os CIOSP's ou SOP's as Praças deverão preencher os requisitos estabelecidos nesta NI;

5) O concurso de seleção e curso de qualificação para completamento de vagas nos CIOSP's e SOP's serão realizados anualmente, no primeiro semestre de cada ano, visando

preencher as vagas daquele ano, ou em outro período, caso a necessidade de efetivo seja apontada e justificada pelo Comando Regional responsável.

c. **Requisitos necessários aos PMs candidatos à seleção para os CIOSP's e SOp's:**

1) A Praça deverá encaminhar requerimento de interesse na frequência do Curso ao DE (conforme modelo constante no anexo "A" da NI ET n.º 002/2004), respeitado o canal de comando, para ocupar vaga específica em um CIOSP ou SOp de uma OPM;

2) Estar em pleno desempenho da função policial militar;

3) Ser Soldado da Brigada Militar;

4) Estar classificado, no mínimo, no comportamento "BOM";

5) Ter sido considerado apto para a atividade fim na Inspeção Bienal de Saúde (Conforme norma da Corporação) e não estar afastado do serviço por motivo de saúde;

6) Não estar cumprindo condenação penal em caráter definitivo;

7) Não estar em gozo de licença prêmio ou especial, tratamento de saúde própria ou pessoa da família, de assunto de interesse particular, ou de qualquer outra licença equivalente, cujo afastamento seja superior a 30 (trinta) dias;

8) Ter noções básicas de informática;

9) Ter entre 02 e 20 anos de efetivo serviço.

d. **Requisito alternativo:**

Poderá concorrer a seleção a Praça que tiver sido readaptado por ter sofrido alguma limitação da sua capacidade física, conforme o previsto no inciso II do Art. 114, da Lei Complementar n.º 10.990, de 18 de agosto de 1997. Neste caso, poderá ser reconsiderado o tempo de serviço previsto no número 6), da letra b. do número 3 da presente NI, de acordo com o interesse da Corporação.



e. **Requisitos necessários para transferência aos CIOSP's ou Salas de Operações:**

- 1) Ser considerado apto no Exame Físico – EF, do processo seletivo;
- 2) Ser considerado aprovado no exame intelectual - EI, de caráter classificatório;
- 3) Ser aprovado, com média sete ou mais, no Curso de Qualificação de Operadores de Comunicações.

f. **Do Exame Intelectual (EI):**

- 1) O EI será aplicado pelo DE, a critério desse Departamento, com apoio do CPC/ CIOSP. Naqueles Comandos Regionais onde não houver CIOSP, se solicitado, o Comandante Regional indicará um representante para participar do processo de avaliação, junto ao DE, conforme Normas da Corporação. Podendo, a critério do DE, ser delegado o processo de avaliação ao respectivo Comando Regional;
- 2) O EI será composto de uma prova escrita, com cinquenta questões, de caráter objetivo, com necessidade de acertos para aprovação mínima de 70% dos conhecimentos exigidos;
- 3) A nota do EI terá caráter classificatório para a ocupação das vagas;
- 4) Os temas de abrangência desta prova são as Leis e Decretos específicos sobre a atividade e de interesse da Corporação e atividade aplicada à função policial, NI's e Diretrizes.

g. **Do Exame Físico - EF:**

- 1) O EF será aplicado pelo DE, através da Escola de Educação Física - EsEF, conforme Normas da Corporação;
- 2) O candidato deverá obter, no mínimo, conceito BOM (211 pontos) no EF a ser procedida pela Comissão Permanente de Pesquisa e Avaliação Física - COPPAFI, conforme Normas da Corporação.

h. **Missões:**

1) **EMBM**

Com base nos dados fornecidos pelo CPC sobre o CIOSP/PoA e pelos demais Comandos Regionais, sobre seus respectivos CIOSP ou SOP's estabelecer o quantitativo de vagas a ser preenchidas na OPM ou SOP's no ano, encaminhando ao DA e DE para edital e divulgação, nas datas estabelecidas.

2) **DA**

a) Com base nos dados fornecidos pelo EMBM, informar ao DE o quantitativo de vagas a ser preenchidas nos CIOSP's e SOP's, para o Curso de Qualificação de Operadores de Comunicações, objetivando a elaboração do edital de seleção e divulgação;

b) Receber os requerimentos de inscrição no concurso, analisar e remeter ao DE a relação dos PM em condições de participarem da seleção, publicando em BG os requerimentos indeferidos com a justificativa devida;

c) Proceder à transferência das Praças aprovadas, por ordem de classificação, de acordo com o número de vagas estabelecidas para o período, para os respectivos CIOSP's e SOP's.

3) **DE**

a) Nomear comissão, com integrantes desse Departamento, para elaborar o edital de seleção interna;

b) Elaborar as questões do EI, podendo solicitar representantes dos CIOSP's para compor comissão;

c) Aplicar o EI;

d) Designar integrante da COPPAFI para procedero EF;

e) Solicitar a publicação em BG da ata dos aprovados na seleção, por classificação.

4) **CPC e Comandos Regionais**

a) Encaminhar ao EMBM estudo solicitando o quantitativo de vagas a serem preenchidas nos CIOSP's e SOP's, conforme a necessidade;

b) Apoiar o DE em todas as fases da seleção (elaboração de edital, elaboração e aplicação do EI e do EF);

c) Treinar o efetivo aprovado visando a sua adaptação às rotinas da OPM, de forma a enquadrá-lo no *modus operandi* das OPM's CIOSP's ou respectivas SOP's.

#### 5) Comandantes de OPM

a) Instruir e encaminhar os requerimentos de seleção das Praças interessadas em prestar concurso para os CIOSP's ou SOP de OPM específica, nas funções de atendente do telefone de emergência, despachante de serviço, ou vídeo observador, observando o calendário específico;

b) Indeferir os requerimentos das Praças que não preencherem os requisitos previstos nesta NI, fundamentando sua decisão e publicando em BI do OPM.

#### i. Do processo de treinamento do efetivo que serve nos CIOSP's e SOP's

Conforme estabelecida na NI \_\_\_\_\_ de treinamento do PAQP os efetivo CIOSP's e das SOP's serão treinados anualmente em curso específico

#### j. Anexos:

1) "A" - Curso de Qualificação de Operadores de Comunicações.

### 4. PRESCRIÇÕES DIVERSAS

a. Nos casos de Praças readaptados que tiverem sofrido alguma limitação da sua capacidade física, conforme o previsto no inciso II do Art. 114, da Lei Complementar n.º 10.990, de 18 de agosto de 1997, estes concorrerão, entre si, a até dez por centos das vagas destinada a cada CIOSP ou SOP. Neste caso, submetendo-se ao EI e ao EF específico, quando se aplicar, conforme decisão da Comissão nomeada pelo DE.

b. Enquanto durar os respectivos cursos de qualificação as Praças permanecerão classificados nas Unidades de origens, devendo ser apresentados nos locais onde deverão realizar o curso;

c. Os Cursos terão carga horária de 200 horas/ aulas e disciplinas reguladas no Anexo “A”: Conteúdo programático do Curso de Qualificação Operacional de Atendente do Telefone de Emergência e Anexo “B”: Conteúdo programático do Curso de Qualificação Operacional de Despachante de Serviço e “C” - Conteúdo programático do Curso de Qualificação Operacional de Videomonitoramento;

d. Para cada processo seletivo, a Praça somente poderá encaminhar requerimento para uma das funções do CIOSP/PoA;

e. As Praças candidatas serão classificadas dos critérios para a classificação das vagas, através dos respectivos editais;

f. A Praça transferida para os CIOSP's ou SOP's somente poderão requerer nova transferência de OPM, se preencher os requisitos do Dec. N.º 36.175/95????????????????????????????????;

g. A classificação dos candidatos aprovados será feita dentro do grau obtido;

h. As transferências por necessidade do serviço para os CIOSP's ou SOP's serão realizadas pelo Diretor do DA, em caráter extemporâneo ao tratado nesta NI, por proposta fundamentada do Cmt do Comando Regional respectivo, com a homologação do Chefe do EMBM;

i. Os recursos impetrados por Praça que não concordarem com resultado(s) de determinada fase do processo seletivo, deverão de pronto encaminhar, via canal de comando correspondente, ao diretor do DE, em 1.ª instância e em grau de recurso administrativo final, ao Comandante-Geral da Brigada Militar, requerimento, devidamente instruído, juntando peças probatórias que confirmem a sua não concordância com o resultado de determinada fase do processo seletivo ou indicação de candidato(s).

**SERGIO ROBERTO DE ABREU**

**Cel QOEM - Comandante-Geral**

**Anexo “A” – a proposta de NI**

| <b>CONTEÚDOS</b>         | <b>DESENVOLVIMENTO</b>   | <b>C/H</b> | <b>INSTRUTOR</b> |
|--------------------------|--|------------|------------------|
| Construção de Identidade | Auto-conhecimento e relacionamento interpessoal                                | 5          | Drª Marcia       |
| Percepção                | Sensibilização para as diferenças entre interações cotidianas e institucionais | 5          | Drª Marcia       |

|   |  |            |                        |
|---|--|------------|------------------------|
| Comunicação                                       | CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO EM CALL CENTERS/ HELPLINES<br>Estruturas das ligações para o telefone de emergência.   | 10         | Dr <sup>a</sup> Marcia |
| Entendimento                                      | Entendimento mútuo (intersubjetividade) nas interações telefônicas.  | 10         | Dr <sup>a</sup> Marcia |
| Retextualização                                   | Retextualização: do texto oral (informações obtidas pelo (a) comunicante) para os textos escritos (redação da ocorrência) com vistas á satisfação das necessidades do despachante: cliente interno do (a) atendente. | 10         | Dr <sup>a</sup> Marcia |
| Competências                                      | Identificação, desenvolvimento, auto-avaliação e avaliação institucional.  | 10         | Dr <sup>a</sup> Marcia |
| Responsabilidade Territorial e peculiaridades     | CARACTERÍSTICAS E PECULIARIDADES DA ÁREA DE AÇÃO DAS UNIDADES DO CPC, DO BATALHÃO AÉREO E DO BATALHÃO AMBIENTAL.   | 12         | Cmt de OPM             |
| OPM CIOSP   | HISTÓRICO E FILOSOFIA DA UNIDADE.  | 5          | Chefe do CIOSP         |
| Legislação aplicada a função                      | ORGANIZAÇÃO DA BRIGADA MILITAR;<br>Fundamentos do Policiamento Ostensivo;<br>Termo Circunstanciado (lei 9.099/95);<br>Das Prisões provisórias;<br>Ação Penal – teoria geral e espécies.                              | 10         |                        |
| Linguagem Policial                                | Elaboração de texto;<br>Resumo de históricos com correção e ortografia.  | 19         |                        |
| Utilização do sistema AIS                         | Conhecimento e utilização de forma correta do sistema AIS, para o bom desempenho da função.  | 40         |                        |
| Pratica de atendimento ao telefone de emergência. | Emprego na prática operacional de atendimento ao telefone de emergência, despacho operacional e videomonitoramento com acompanhamento integral de servidor deste Centro, e supervisionado pelo instrutor.            | 50         |                        |
| Polícia Civil                                     | Fundamentos da integração da PC com os demais Órgãos da Secretaria de Segurança Pública.   | 07         |                        |
| IGP   | Fundamentos da integração da IGP com os demais Órgãos da Secretaria de Segurança Pública.  | 07         |                        |
| <b>TOTAL DE HORAS AULA</b>                        |  | <b>200</b> |                        |

| Anexo B  |  |     |           |
|--|--|-----|-----------|
| Conteúdo programático do Curso de Qualificação Operacional de Despachante de Serviço |  |     |           |
| CONTEÚDOS  | DESENVOLVIMENTO PESSOAL  | C/H | INSTRUTOR |
| Construção de Identidade   | Auto-conhecimento e relacionamento interpessoal  | 5   |           |
| Percepção  | Sensibilização para as diferenças entre interações cotidianas e institucionais   | 5   |           |
| Comunicação  | <b>CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO EM CALL CENTERS/ HELPLINES</b><br><br>Estruturas das ligações para o telefone de emergência.  | 10  |           |
| Entendimento   | Entendimento mútuo (intersubjetividade) nas interações telefônicas.  | 10  |           |
| Retextualização  | Retextualização: do texto oral (informações obtidas pelo (a) comunicante) para os textos escritos (redação da ocorrência) com vistas á satisfação das necessidades do despachante: cliente interno do (a) atendente. | 10  |           |
| Competências   | Identificação, desenvolvimento, auto-avaliação e avaliação institucional.  | 10  |           |
| Responsabilidade Territorial e peculiaridades  | <b>CARACTERÍSTICAS E PECULIARIDADES DA ÁREA DE AÇÃO DAS UNIDADES DO CPC, DO BATALHÃO AÉREO E DO BATALHÃO AMBIENTAL.</b>  | 10  |           |
| OPM CIOSP  | <b>HISTÓRICO E FILOSOFIA DA UNIDADE.</b>   | 5   |           |
| Legislação Institucional   | Lei Complementar 10.990 de 18 de agosto de 97<br>Decreto 43.245 de 19 de julho de 2004<br>Regimento interno da Brigada Militar   | 10  |           |
| Linguagem Policial   | Elaboração de texto;<br>Resumo de históricos com correção e ortografia.  | 20  |           |

|                                 |   |            |  |
|---------------------------------|---|------------|--|
| Utilização do sistema AIS       | Conhecimento e utilização de forma correta do sistema AIS, para o bom desempenho da função.   | 40         |  |
| Prática de operação de rádio.   | Emprego na prática operacional do rádio e sistemas no despacho operacional com acompanhamento integral de servidor deste Centro, e supervisionado pelo instrutor.   | 50         |  |
| Código de Ocorrências Policiais | Emprego da Codificação de Sinais Numéricos relacionando-os aos atos delituosos, facilitando assim a descrição do fato, agilizando o despacho e por consequência tornando a linguagem na Rede Rádio extremamente técnico, eficiente e eficaz. Dados complementares sobre o código básico do despacho da ocorrência, deverão ser transmitidos via outros canais de comunicação, evitando-se a rede rádio ao máximo, principalmente com linguagem coloquial. | 05         |  |
| Legislação Penal                | Conhecimento básico do CPB;<br>Conhecimento do ECA;<br>Conhecimento da Lei Maria da Penha;<br>Conhecimento básico do CTB;<br>Conhecimento do Estatuto do Idoso<br>Conhecimento da Lei do Desarmamento<br>Conhecimento da Lei de Tóxicos<br>Termo Circunstanciado (lei 9.099/95);<br>Das Prisões provisórias;<br>Ação Penal – teoria geral e espécies  | 10         |  |
| <b>TOTAL DE HORAS AULA</b>      |   | <b>200</b> |  |