

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE GRADUAÇÃO
CURSO DE LICENCIATURA LETRAS - INGLÊS

BRUNO ZANUZ

**(CO)CONSTRUÇÃO DE REFERÊNCIAS EM ATENDIMENTOS EM BALCÃO:
Processos de referenciação multimodal em interações sociais**

São Leopoldo
2020

BRUNO ZANUZ

(CO)CONSTRUÇÃO DE REFERÊNCIAS EM ATENDIMENTO EM BALCÃO:

Processos de referenciação multimodal em interações sociais

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Licenciado em Letras - Inglês, pelo Curso de Licenciatura em Letras - Inglês da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS

Orientadora: Profa. Dra. Ana Cristina Ostermann

São Leopoldo

2020

Dedico esse trabalho a meus pais, que são e sempre foram meus maiores apoiadores e inspiradores.

AGRADECIMENTOS

A conclusão deste trabalho certamente não teria sido possível sem o apoio de diversas pessoas que foram extremamente importantes em todo o seu processo de elaboração. Sendo assim, farei uso deste espaço para explicitar alguns agradecimentos.

Aos meus amigos e colegas do grupo de pesquisa Fala-Em-Interação (FEI), coordenado pela Profa. Dra. Ana Cristina Ostermann. Obrigado por serem um grupo tão capacitado, prestativo e acolhedor, em que pude encontrar, além de grandes parcerias, ensinamentos fundamentais para meu crescimento acadêmico. Agradeço pelo suporte recebido no desenvolvimento deste trabalho.

Gostaria de fazer uma menção especial à Ms. Paola Gabriela Konrad, que, além de ser uma grande amiga, também foi uma pessoa que sempre pude contar no progresso deste estudo. Paola, te agradeço por sempre se fazer disponível e por toda a ajuda e suporte que me forneceu.

À minha orientadora, Profa. Dra. Ana Cristina Ostermann, por persistir e acreditar em mim, muitas vezes mais do que eu mesmo acreditava. Sou grato pelo apoio, dedicação, paciência, cuidado e disponibilidade. És, para mim, uma grande inspiração. Muito obrigado!

Aos meus amigos, que são suporte para qualquer tipo de situação que enfrento. Gostaria que soubessem que me sinto uma pessoa extremamente abençoada por tê-los comigo. Obrigado por serem o melhor porto seguro que eu possa ter.

Por fim, à minha família, que, além de ser uma grande apoiadora, foi também a escola que me ensinou valores concretos na vida. Agradeço por, desde sempre, serem suporte e por nunca terem deixado de acreditar em mim. Vocês são a principal razão de tudo o que faço.

RESUMO

Ao considerarmos atendimentos comerciais em balcões, é de senso comum que, quando ocorre a aproximação de um/a cliente, o/a atendente responsável se oriente para atendê-lo/a, visto que a seleção da(s) mercadoria(s) desejada(s) requer assistência. No momento da escolha dos produtos, dispostos e acessíveis visualmente no balcão e/ou em suas imediações, são frequentes (co)construções de processos de referências (MONDADA, 2015), que resultam na copresença do referente, que pode ser física ou linguística (CLARK; MARSHALL, 1981). Todavia, como se organizam e quais são as ações (desempenhadas através de meios linguísticos e/ou corporificados) que operam no desenvolvimento do processo de seleção desses produtos? Essa é a indagação que mobiliza esta pesquisa, desenvolvida por meio das perspectivas teórico-metodológicas da Análise da Conversa Multimodal (AC) (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974; MONDADA, 2014) e da Linguística Interacional (LI) (COUPER-KUHLEN; SELTING, 2017). Referências, no contexto analisado, requerem o atingimento da intersubjetividade entre os/as participantes para que o andamento do atendimento seja possibilitado. A fim de analisar e descrever as diferentes trajetórias em que processos de referência são (co)construídos, foram analisadas 54 interações naturalísticas de atendimentos, gravadas em um balcão de açougue de supermercado. Os resultados apontam que (1) os/as interagentes reformulam seus turnos de fala, bem como fazem uso de condutas corporificadas, com o propósito de facilitar a orientação mútua ao referente; (2) a orientação dos/as consumidores/as ao campo visual que está disponível (ou indisponível) no espaço interacional influencia na escolha da trajetória da construção da referência; (3) quando necessários, os reparos de referência realizados envolvem o provimento de informações adicionais ou a alteração das descrições anteriormente providas pelo/a falante. Os processos de referência, nesse contexto, também podem demonstrar interacionalmente que o/a cliente e o atendente se conhecem, seja pela frequência em que o/a comprador/a realiza transações comerciais no estabelecimento ou pelo compartilhamento de outros espaços de convívio. Considerando a escassez de estudos que investiguem atendimentos em balcão no português brasileiro falado a partir de uma perspectiva linguístico-interacional multimodal, os achados desta

pesquisa podem iluminar e alargar nosso entendimento das complexidades envolvidas na (co)construção de referências.

Palavras-chave: Processos de Referenciação. Análise da Conversa Multimodal. Linguística Interacional.

ABSTRACT

Considering customer services at shop counters, it is common sense that when the approximation of a client occurs, the responsible shop assistant orients to help the consumer, seen that the selection of the desired product(s) requires assistance. During the process of choosing products, which are placed and visually accessible at the shop counter and/or in its surroundings, (co)constructions of references are frequent (MONDADA, 2015). These (co)constructed referencing processes result in the copresence of the referred item through physical or linguistic resources (CLARK; MARSHALL, 1981). However, what are the actions (performed through linguistic and embodied resources) involved in the referencing processes and how are they organized? These are the questions that mobilize this study, supported by the Multimodal Conversation Analysis (CA) (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974; MONDADA, 2014) and Interactional Linguistics (IL) (COUPER-KUHLEN; SELTING, 2017) theoretical-analytical approaches. Referencing, in the analyzed context, requires the achievement of intersubjectivity between the participants for the facilitation of the progressivity of the service. Looking forward to analyzing and describing the distinct trajectories in which the referencing projects are (co)constructed, 54 video recorded naturalistic interactions that took place at a butcher's counter of a supermarket were analyzed. The results show that (1) speakers reformulate their turns of talk as well as perform embodied actions with the purpose of facilitating the mutual orientation to the referent; (2) the orientation of the costumers to the visual field that is available (or unavailable) in the interactional space influences the referencing trajectory; (3) when needed, reference repairs accomplished by the speakers include the provision of additional information or the revision and modification of descriptions previously provided. The referencing processes in the context studied also interactionally evidence when client and attendant know each other, through the frequency in which the consumer realizes purchases on the commercial establishment and/or through sharing other spaces of interaction. Considering the absence of studies that investigate the services at shop counters in spoken Brazilian Portuguese from a linguistic-interactional multimodal perspective, the findings of this research can enlighten and enlarge our understanding of the complexities involved in the (co)construction of references.

Key-words: Referencing Processes. Multimodal Conversation Analysis. Interactional Linguistics.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - <i>Corpus</i> total da pesquisa.....	25
---	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 REVISÃO DE LITERATURA.....	12
2.1 Referenciação	12
2.1.1 Conhecimento mútuo.....	12
2.1.2 Recursos linguísticos e corporificados na realização de referências	14
2.1.3 Reparos de referenciação	15
2.1.4 Orientação dos/as interagentes.....	17
2.2 Dêiticos.....	18
2.2.1 Definições das dêixis.....	19
2.2.2 Classes	20
2.2.3 Características.....	21
3 METODOLOGIA.....	23
3.1 Análise da Conversa Multimodal	23
3.2 Contexto	24
3.3 Percorso analítico.....	25
4 ANÁLISE DE DADOS	28
4.1 Construção de referente(s) por meios linguísticos e físicos	29
4.1.1 Construção de referente(s) por meios linguísticos e físicos através da utilização de dêiticos.....	29
4.1.2 Construção de referente(s) por meios linguísticos e físicos sem a utilização de dêiticos.....	35
4.2 Construção de referente(s) por meios linguísticos.....	37
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
REFERÊNCIAS	53
APÊNDICE A – CONVENÇÕES DE TRANSCRIÇÃO DE FALA.....	56
APÊNDICE B – CONVENÇÕES DE TRANSCRIÇÃO MULTIMODAL	57

1 INTRODUÇÃO

Ao considerarmos atendimentos comerciais em balcões, é de senso comum que, quando ocorre a aproximação de um/a cliente, o/a atendente responsável se oriente para atendê-lo/a. Durante a escolha dos produtos desejados, dispostos e disponíveis visualmente no balcão e/ou em suas imediações, é frequente a construção de processos de referenciação (MONDADA, 2015), que acabam por resultar na orientação mútua dos/as participantes em relação aos produtos. Referenciações, para serem bem-sucedidas, requerem a existência da copresença (física ou linguística) do objeto referido entre os/as interagentes (CLARK; MARSHALL, 1981), bem como dependem de fatores concernentes à disposição do próprio espaço físico em que a interação ocorre (DE STEFANI, 2009).

No contexto aqui analisado (interações provenientes de atendimentos em um balcão de açougue em um supermercado), o êxito no alcance da intersubjetividade¹ entre os/as participantes – no processo de construção de referências – é fator principal na determinação da possibilidade (ou impossibilidade) da continuação da seleção da mercadoria desejada pelo/a cliente e, portanto, na compra do produto. Os processos de referenciação, nesse contexto, também revelam interacionalmente o quanto os/as participantes se conhecem, seja pelas habituais transações comerciais no mesmo lugar, seja por compartilharem outros espaços de convívio para além daquele aqui investigado. Além disso, a orientação dos/as consumidores/as e a maneira com a qual eles/as constroem (ou coconstroem com o/a atendente) suas referências tendem a demonstrar seu conhecimento sobre a organização e o funcionamento do próprio estabelecimento comercial.

De Stefani (2014) também aborda o contexto interacional de compras em um supermercado. Contudo, diferentemente do estudo aqui proposto, o autor investiga a orientação dos/as participantes em relação aos produtos que estão disponíveis e expostos para seleção na modalidade *self-service*. De Stefani (2014) procurou analisar e descrever as ações que são desempenhadas quando os/as clientes fazem compras em conjunto (*i.e.*, um casal que reside no mesmo local fazendo compras para a casa).

¹ A intersubjetividade é um *status* que os/as participantes da interação são capazes de obter no momento em que coconstroem, interacionalmente, um conhecimento compartilhado, que é mantido mutuamente para a sequência da interação (SCHEGLOFF, 1992).

No estudo supracitado, os/as interagentes utilizam-se de diferentes categorias e nomenclaturas para se referirem ao mesmo item. Essa coconstrução de referência normalmente depende da intersubjetividade de ambos/as os/as falantes em relação ao referente para a necessidade (ou dispensabilidade) do provimento de informações adicionais para a especificação do produto referido. No momento da seleção e decisão de compra, percebe-se que as mercadorias se tornam tópicos de conversa e que essa topicalização se dá a partir do processo de referência.

Apesar de abordar um contexto de realização de compras que é dissemelhante do que é analisado na presente pesquisa (que envolve atendimentos em um balcão e que demanda a necessidade de um atendente), percebe-se que o processo de referenciação apresenta algumas similaridades. A coconstrução dos referentes envolvendo o/a atendente e o/a cliente no desenvolvimento de uma referência bem-sucedida, bem como a dispensabilidade (ou não) de informações adicionais para o atingimento da intersubjetividade são comuns a ambas as modalidades de trajetória de compra (com a presença de um/a atendente ou *self-service*).

Por meio deste estudo, pretende-se analisar as distintas trajetórias de coconstrução de processos de referenciação entre no momento de seleção do produto desejado pelo/a cliente ao ser atendido/a em um balcão de açougue em um supermercado. Além disso, espera-se contribuir para os estudos sobre processos de referenciação e construção de referências sob a perspectiva da Análise da Conversa e da Linguística Interacional no português brasileiro.

A organização deste Trabalho de Conclusão de Curso se dá em quatro capítulos. Afora a introdução, o primeiro aborda uma contextualização sobre dois conceitos-chave para o desenvolvimento da pesquisa: referenciações e dêiticos sob perspectivas interacionais. São apresentados, também, alguns conceitos que envolvem a multimodalidade nas interações. O capítulo seguinte, de metodologia, apresenta as informações referentes ao *corpus* que compõe este estudo (*i.e.*, geração de dados, percurso analítico), bem como uma breve introdução à perspectiva teórico-metodológica que ancora a análise dos dados, a Análise da Conversa de base etnometodológica (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974). No quarto capítulo, são apresentadas a análise e a discussão dos dados. Por fim, o último capítulo aborda as considerações finais, que incluem os achados deste estudo e um encerramento da monografia.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Referenciação

A conversa é considerada um recurso com o qual realizamos, na vida cotidiana, práticas sociais. É, também, através da conversa (que pode abranger recursos linguísticos e corporificados) que realizamos ações tais como contar histórias, pedir informações, argumentar, dentre outras inúmeras atividades que são possibilitadas a partir da fala-em-interação (SILVA; ANDRADE; OSTERMANN, 2009). Ao interagir, os/as participantes produzem, além de turnos de fala, ações corporificadas que se tornam relevantes para a análise e descrição das práticas sociais que são realizadas pelos/as próprios/as interagentes. Mondada (2012) argumenta que a fala, os gestos e as demais ações corporificadas (olhar e postura corporal, por exemplo) acionadas nas interações estão orientadas ao contexto interacional em que acontecem.

Outra ação que é possibilitada e executada por meio da conversa é a de construção de processos de referenciação, que podem ser bem ou malsucedidas (CLARK; MARSHALL, 1981; KOSCHMANN, et al., 2001). Considera-se bem-sucedida a referenciação que permite que os/as interagentes consigam alcançar a intersubjetividade do item referido em questão, enquanto uma referenciação malsucedida, por sua vez, envolve problemas ou desentendimentos em relação ao item referido.

2.1.1 Conhecimento mútuo

De acordo com Clark e Marshall (1981), conhecimento mútuo e conhecimento compartilhado são a mesma coisa: trata-se de um paradoxo de compartilhamento de conhecimentos entre os/as interagentes. Ou seja, esse paradoxo possibilita inferir que, mesmo os/as falantes tendo possíveis evidências de que exista o compartilhamento de conhecimentos entre si, não é possível garantir total compartilhamento, havendo sempre a possibilidade de mal entendimento(s) e/ou da necessidade de eventuais reparos. Como exemplo, consideraremos os interagentes A e B em relação à um determinado conhecimento denominado aqui x. O

conhecimento mútuo ocorre quando A não somente conhece x, mas também sabe que B tem conhecimento de x. B, por sua vez, conhece x e tem conhecimento que A sabe que ele/a possui conhecimento de x.

A existência de tal compartilhamento de conhecimento é essencial para que o entendimento aconteça nas interações, e pode envolver aspectos como idioma (conhecimentos de recursos linguísticos em geral), significado (que pode ser atribuído pela co-presença física e/ou linguística, bem como pelo pertencimento de comunidades de membros em comum) e referências (que implicam na orientação mútua dos/as participantes para um objeto específico em comum). Sendo assim, o conhecimento mútuo (ou compartilhado) ocorre a partir de um processo que envolve (1) evidência, (2) suposições e (3) esquema de indução, que serão apresentados a seguir, aportado pelo estudo de Clark e Marshall (1981).

A(s) evidência(s) envolve(m) motivos que fazem com que os/as interagentes acreditem que ambos/as estão falando sobre determinado objeto (referido) da mesma forma, sob a mesma perspectiva. Para tal, é necessária que exista a copresença (física ou linguística) do objeto referido entre o/a falante e o/a(s) ouvinte(s). É possível, também, que os/as participantes da interação copertenciam à mesma comunidade de práticas, gerando entendimento compartilhado entre si em virtude de seus hábitos rotineiros, i.e. alunos de um mesmo determinado curso, ao produzirem “a professora”, conseguem alcançar intersubjetividade na produção do referente (CLARK; MARSHALL, 1981).

As suposições, por sua vez, incluem tudo aquilo que é aceito e considerado como um fato que é compartilhado entre os/as próprios/as interagentes. Considera-se, assim, que (1) e (2) estão diretamente relacionados entre si, de forma que, frequentemente, a falta de evidência(s) possa ser suprida pelo aumento de suposições na construção do conhecimento mútuo (CLARK; MARSHALL, 1981).

O esquema de indução engloba dois aspectos principais dos/as interagentes. O primeiro envolve a hipótese de simultaneidade, ou seja, de que ambos/as participantes da interação estão orientados para o mesmo item. O segundo envolve a hipótese de atenção, que se relaciona com, além da orientação ao mesmo objeto, a dedicação de atenção mútua dos/as indivíduos/as para tal item referido (CLARK; MARSHALL, 1981).

Sendo assim, utilizando como base o estudo de Clark e Marshall (1981), é possível afirmar que não é possível garantir que o conhecimento compartilhado seja

sempre atingido pelos/as interagentes. No entanto, a certificação dos/as próprios/as falantes dos aspectos (1), (2) e (3) acima apresentados em relação aos/às seus/suas ouvintes têm como consequência maiores probabilidades de êxito na intersubjetividade no processo de referenciação.

2.1.2 Recursos linguísticos e corporificados na realização de referências

As referências, de acordo com Clark e Marshall (1981), podem ser realizadas a partir do uso de distintos recursos linguísticos, tais como: dêixis, anáfora e/ou nomes próprios. O uso de cada um desses recursos, todavia, tende a variar de acordo com a própria ação a ser desenvolvida por meio da referenciação. “Dêixis corresponde à copresença física; anáfora corresponde à copresença linguística; e nomes próprios correspondem ao pertencimento às comunidades de membros.” (CLARK; MARSHALL, 1981, p. 42, nossa tradução)¹. As diferentes possibilidades de copresença serão exemplificadas a seguir.

A copresença linguística envolve objetos que estão visualmente disponíveis no espaço interacional onde estão os/as interagentes. Ou seja, os objetos que estão disponíveis em tal espaço tornam-se possíveis fontes de interação. A copresença linguística, por sua vez, engloba as construções de referências (objetos e/ou pessoas) que são construídas a partir de recursos puramente linguísticos (por meio da conversa). A referenciação a partir do uso de nomes próprios frequentemente envolve participantes que pertencem à uma (ou mais) comunidade(s) de práticas em comum e que, sendo assim, se conhecem. Por fim, os artigos definidos também são apresentados como possíveis operadores em referências (CLARK; MARSHALL, 1981).

Mondada (2015), a partir de uma perspectiva interacionista multimodal, aponta que as referenciações podem ser feitas a partir do uso de formas dêíticas pessoais, temporais e demonstrativas (de espaço). Todavia, o emprego de tais partículas, bem como o uso de recursos corporificados na interação tendem a operar em ações que podem ir além do uso prototípico do determinado item lexical. ‘Você’, por exemplo, que é um pronome pessoal utilizado para se referir à segunda pessoa

1 “Deixis corresponds to physical copresence; anaphora corresponds to linguistic copresence; and proper names correspond to community membership.” (p. 42)

do singular, é, também, empregado em situações de generalização; podendo, assim, referir-se a 'qualquer pessoa'.

O estudo de De Stefani (2014), envolvendo clientes realizando compras conjuntas em corredores de supermercado, aponta que a intersubjetividade dos/as interagentes no que tange a referências só é alcançada a partir do estabelecimento de um ponto de atenção comum entre ambos/as os participantes. Para estabelecer a orientação mútua em relação a um determinado objeto, o/a falante utiliza de recursos tanto linguísticos quanto corporificados, sob a condição de possuir um espaço (físico) interacional de fala adequado.

“Uma compreensão minuciosa da organização sequencial de ações relevantes, incluindo ambas condutas verbal e visual envolvidas, é crítica para o entendimento das características práticas de referência.” (HINDMARSH; HEATH, 2000, p. 1874, nossa tradução)². Considerando a importância dos recursos (linguísticos, corporificados e visuais) na realização de referências, se torna essencial a consideração da sequencialidade e do espaço interacional na análise da prática social de realizar referências.

2.1.3 Reparos de referência

Ao interagir, os/as falantes frequentemente realizam reparos, que podem ser autorreparos (reparo iniciado pelo/a próprio/a produtor/a do turno de fala a ser reparado) bem como reparos que são iniciados pelo/a outro/a participante da interação (SCHEGLOFF, JEFFERSON; SACKS, 1977). As referências, segundo Clark e Marshall (1981), podem ser reparadas horizontal ou verticalmente.

Os reparos horizontais são feitos a partir do provimento de informações adicionais por meio da adição ou alteração da descrição já fornecida ao/à interlocutor/a. Adicionar mais informações ou reformular o turno de fala pode ser importante e/ou fundamental para a compreensão do referente. Todavia, não ocorrem alterações na ordem cronológica em que as suposições foram providas para o/a interlocutor/a. Tais reparos podem envolver referências de copresença física ou linguística e ainda a copresença indireta (que envolve, por exemplo, as

² “a thorough understanding of the sequential organization of relevant activities, including both verbal and visual conduct involved, is critical to our understanding of the practical features of reference” (p. 1874)

referências feitas a partir das suposições de copertencimento dos/as interagentes à determinada(s) comunidade(s) de membros) (CLARK; MARSHALL, 1981).

A interação a seguir é uma criação do autor – ou seja, não proveniente de uma situação naturalística, gravada e transcrita – e usado apenas para efeitos didáticos, a saber, para exemplificar um reparo horizontal.

- 1 A: me vê cinco pães
 2 B: pão francês ou sovadinho?
 3 A: sovadinho
 4 B: ok

Supondo que a interação ficcional tenha se passado em um balcão de atendimento de uma padaria, percebe-se que A (o/a cliente) realiza o pedido especificando o produto e quantidade desejados (linha 1). No entanto, a disponibilidade de mais de um tipo do produto solicitado faz com que o/a atendente necessite primeiro realizar uma solicitação de informação (linha 2) – um pedido de especificação. É somente após a especificação provida pelo/a cliente (linha 3), que delimita a mercadoria desejada, que o atendimento possa se concretizar.

Os reparos verticais, por sua vez, envolvem o avanço e/ou aumento do nível de copresença do referente em relação aos/às participantes da interação. Pode se tornar necessário o provimento de informações adicionais (e que, por vezes, aconteceram antes) às já fornecidas na referenciação para que ela seja bem-sucedida. Além das referências de copresença direta (física ou linguística) e indireta, os reparos verticais também podem incluir reparos cooperativos, em que o/a(s) próprio/a(s) interlocutor/a(es) auxilia(m) no processo de intersubjetividade.

Considerando um contexto bastante similar ao anterior, outra interação – não naturalística – ilustra o reparo vertical.

- 1 A: me vê cinco pães
 2 B: pão francês ou sovadinho?
 3 A: o que é pão francês?
 4 B: é cacetinho
 5 A: cacetinho
 6 B: ok

Nessa interação, o/a suposto/a cliente realiza o pedido da mesma forma como no anterior. No entanto, a solicitação de informação realizada pelo/a atendente para

dar continuidade ao atendimento (linha 2) é seguida por um pedido de informação do próprio cliente. É sabido que, em diversos locais do Rio Grande do Sul, é comum nomear o “pão francês” como “cacetinho”, sendo essa, inclusive, uma marcação território-identitária na fala. Neste caso, o/a atendente necessita prover mais informações para que o cliente consiga especificar o tipo de pão que deseja – ele desconhece o “pão francês” (linha 3). É somente após o reparo, por meio de substituição lexical (linha 4) que o cliente pode prover a informação solicitada (linha 5) e o atendimento pode prosseguir.

No processo de (co)construção de referências, a organização da memória é um aspecto de grande influência e que pode ser determinante na obtenção de intersubjetividade entre os/as interagentes, visto que os/as indivíduos/as podem não recordar de um (ou mais) componente(s) essencial(is) na referenciação (CLARK; MARSHALL, 1981). O estudo de Koschmann et al. (2001), por sua vez, demonstra que os pontos de entendimento comuns podem ser classificados em comunitários (i.e., pessoas pertencentes à uma comunidade social e/ou de práticas compartilhada) ou pessoais (i.e., experiências envolvendo pessoas específicas, em situações específicas).

2.1.4 Orientação dos/as interagentes

Estudos multimodais envolvendo a referenciação (MONDADA, 2015; DE STEFANI, 2014; KOSCHMANN, et al., 2001; MONDADA, 2012; HINDSMARSH; HEATH, 2000; DE STEFANI, 2009) apontam que o/a falante necessita de um espaço interacional adequado entre si e seu/sua(s) interlocutor/a(es). Mondada (2012) afirma que “o dêitico e o gesto de apontar são produzidos somente após os participantes terem organizado a disposição do contexto espacial de forma relevante [para a interação].” (p. 177, nossa tradução)³. Ou seja, para que uma referenciação seja realizada com êxito, se torna relevante que o/a(s) interlocutor/a(es) esteja(m) orientado/a(s) não somente para as escolhas lexicais escolhidas na formulação, mas também para as ações corporificadas que são produzidas durante o turno do/a falante.

³ “The deitic and the pointing gesture are produced only after participants have relevantly organized the disposition of the spatial context.” (p.177)

Além da questão espacial, os/as participantes também se orientam para o entendimento entre o/a falante e o/a ouvinte, visto que “falantes constantemente ajustam e adaptam o formato de seus turnos [de fala] bem como da trajetória de seus gestos [ações corporificadas] para a conduta de seu/sua destinatário.” (MONDADA, 2012, p. 194, nossa tradução)⁴. Ao considerarmos esses aspectos, podemos perceber que, muitas vezes, o/a falante acaba por revisar e/ou reparar seu turno de fala no momento em que percebe que existe possível(is) problema(s) de entendimento em relação ao seu/sua ouvinte.

2.2 Dêiticos

De acordo com a perspectiva teórico-metodológica da Linguística Interacional (COUPER-KUHLEN; SELTING, 2017), a linguagem deve ser analisada em conjunto com o seu contexto de uso, ou seja, necessita que o contexto interacional seja levado em consideração para que as ações que são realizadas ao interagir (i.e., elogiar, reclamar, dar notícias, ensinar) sejam descritíveis. Um dos propósitos da descrição é aprofundar os conhecimentos linguísticos e buscar compreender melhor como, por meio da sequencialidade, os/as próprios/as participantes se situam, interpretam e coconstroem as ações e práticas sociais através da utilização e do emprego de recursos linguísticos e corporificados (KERN; SELTING, 2013).

No que tange às dêixis, Mondada (2015) afirma que as abordagens interacionais têm possibilitado analisar a produção de formas dêiticas (que podem ser divididas em pessoais, temporais, demonstrativas e espaciais) em simultaneidade a condutas corporificadas na fala-em-interação. Ao analisar tais interações, uma descrição da utilização das formas dêiticas a partir de uma perspectiva que visa uma gramática interacional é possibilitada, se tornando perceptível, assim, a frequente orientação do/a falante em relação ao/à seu/sua interlocutor/a. Além disso, permitem analisar como a seleção e uso dos dêiticos contribuem para a ação em curso com a qual os/as participantes estão envolvidos/as.

⁴ “speakers constantly adjust and adapt the format of their turn as well as of their gesture’s trajectory to the conduct of their recipient” (p.194)

2.2.1 Definições das dêixis

As formas dêíticas podem incluir uma vasta quantidade de pronomes que podem ser de distintas categorias, incluindo pronomes pessoais e de tratamento, pronomes demonstrativos, pronomes possessivos e pronomes indefinidos. Na gramática normativa da língua portuguesa brasileira, são definidas algumas das funções que podem ser desempenhadas pelo emprego de pronomes. São elas: “(a) para representar um substantivo, [...] (b) para acompanhar um substantivo determinando-lhe a extensão do significado” (CUNHA; CINTRA, 2017, p. 289).

Hindmarsh e Heath (2000), aportados pela perspectiva teórico-metodológica da Análise da Conversa, definem dêíticos como “elementos linguísticos que especificam a identidade ou a posição no espaço ou tempo de objetos específicos relativos aos/às participantes em uma interação verbal.” (p. 1856, nossa tradução)⁵ Ou seja, que as formas dêíticas operam em ações de especificar um determinado objeto para que se torne alvo de orientação comum aos/às participantes da interação. Além disso, também consideram que a ação de apontar tenha um papel importante no emprego das dêixis.

Mondada (2012), ao analisar as partículas dêíticas levando em consideração as ações corporificadas acionadas na interação, afirma que

“uma gramática baseada nos usos implica na consideração de uma construção interacional de turnos de fala, visto que eles são realizados pelos/as falantes e dentro de sua própria perspectiva. Um foco em usos reais significa levar em consideração a dimensão temporal e emergente de co-elaboração de turnos, visto que eles se desdobram de momento a momento, e podem ser constantemente redesenhados e reformatados quando confrontados com as contingências de fala e ação situadas.” (p. 202-203, nossa tradução)⁶

Uma definição bastante normativa e prototípica de “pronomes” em geral envolveria a descrição dessas partículas (que podem ser pessoais, demonstrativas, temporais, dentre outras) como “substitutos para substantivos”. No entanto, Sacks (1992), a partir de análises e estudos de cunho interacional, rejeita essa definição

⁵ “linguistic elements which specify the identity or placement in space or time of individuated objects relative to the participants in a verbal interaction.” (p. 1856)

⁶ “A grammar based on usage entails the consideration of the interactive construction of turns at talk, as they are achieved by participants and within their local perspective. A focus on actual usages means to take into consideration the temporal and emergent dimension of turn co-elaboration, as it unfolds moment by moment, as it can be constantly redesigned and reformatted when confronted to the contingencies of situated talk and action.” (p. 202-203)

tradicional, afirmando que os pronomes, na verdade, ao considerarmos uma gramática de usos, aparentam ser mais utilizados como “substitutos para um pronome”. Goodwin (1983), também aportado por perspectivas interacionistas, alega que as formas dêiticas (que podem incluir palavras e gestos) não são simplesmente partículas e ações que se adaptam a contextos pré-existentes, mas são, na verdade, quando empregados na realização de referências, utilizados para renovar e reorganizar o espaço interacional.

2.2.2 Classes

No que diz respeito às dêixis, são apresentadas quatro categorias principais: (1) dêiticos pessoais, (2) dêiticos demonstrativos e espaciais, (3) dêiticos temporais e (4) dêiticos discursivos (MONDADA, 2015; JUNGBLUTH; VALLENTIN, 2015). Os aspectos principais de cada categoria são resumidos a seguir.

As escolhas dos dêiticos pessoais aparentam estar relacionadas com a maneira em que o/a falante e o/a interlocutor/a estão envolvidos/as. As escolhas de pronomes a serem utilizados, muitas vezes, estão conectadas com uma categorização feita pelo/a falante. Mondada (2015), afirma que

o uso de pronomes está ligado às categorias – está relacionado com as atividades que se referem para algum status organizacional ou de categoria. Esse é o caso no uso do ‘nós’: ao dizer ‘nós fizemos alguma coisa’, o/a falante está se ligando ao/à interlocutor/a e, ao mesmo tempo, construindo sua descrição em relação à uma ação categorizada como coisas que ‘nós fazemos’ (Sacks, 1992, II, 573), e isso permite o reconhecimento de ‘nós’ como membros de uma categoria (1992, I, 333). (p. 668, nossa tradução)⁷

Os dêiticos demonstrativos e espaciais estão diretamente relacionados com a orientação dos/as interagentes no que tange os aspectos de proximidade física dos/as participantes em relação aos referentes (JUNGBLUTH; VALLENTIN, 2015). De acordo com Mondada (2015), a produção de dêixis demonstrativas também está normalmente associada às ações corporificadas (como, por exemplo, apontar), o

⁷ “the use of pronouns is category-bound – it refers to activities that refer to some organisational or categorical status. This is the case in the use of ‘we’: by saying ‘we did something’, the speaker is bonding with the recipient and at the same time builds his description around an action categorized as things that ‘we do’ (Sacks 1992, II, 573), and that allows the recognition of ‘us’ as members of a category (1992, I, 333).” (p. 668)

que faz com que o sucesso em sua compreensão dependa, também, de questões multimodais.

Os dêiticos temporais, segundo Mondada (2015), tendem a demonstrar uma orientação precisa ao momento em que são produzidos. Eles levam em consideração, além do contexto interacional, a temporalidade da ação em curso. Em seu estudo, considerando a palavra *now* (agora, em inglês) em uso na fala-em-interação, é possível afirmar que, juntamente com o uso de recursos corporificados (como mudanças na postura corporal e olhares), a partícula é capaz de exercer ações distintas: marcar a transição de uma ação completada e projetar uma nova sequência, bem como apontar o local (físico) de orientação dos/as participantes em um momento específico da interação.

Por fim, no que tange ao uso de dêiticos discursivos, Jungbluth e Vallentin (2015) apontam que uma única partícula é capaz de operar em diferentes ações. Por exemplo, ao analisar a partícula “aí” em português brasileiro falado, observaram que a mesma palavra pode ser empregada como um dêitico espacial tal como um conector, assumindo, assim, distintas ações na conversa.

Pesquisas envolvendo aspectos multimodais no emprego de dêiticos (MONDADA, 2012; MONDADA, 2015; DE STEFANI, 2014; KOSCHMANN et al., 2006; HINDMARSH; HEATH, 2000) apontam que as escolhas dos dêiticos a serem utilizados, assim como a sua respectiva classificação, dependem sempre do contexto em que os/as interagentes estão inseridos. Ações corporificadas (i.e., troca de olhares, apontar, mudança de postura corporal) são, além de muito frequentes, essenciais para uma compreensão bem-sucedida das referências a partir do emprego de alguns dêiticos.

2.2.3 Características

Estudos em Linguística Interacional demonstram que, ao considerarmos que a língua é uma ferramenta que está sempre em constante modificação e atualização (visto que é utilizada, modificada e estruturada de acordo com as necessidades de cada interação), é necessário que se faça uma “retemporalização” dos recursos linguísticos de acordo com as práticas e ações em que os mesmos operam na fala-em-interação (AUER; COUPER-KUHLEN; MÜLLER, 1999). É possível, também,

afirmar que tais recursos também são atualizados de acordo com as necessidades dos/as falantes de cada idioma, com a criação de novas formas (JUNGBLUTH; VALLENTIN, 2015) e com a emergência de novos usos (AUER, 2009).

Mondada (2015) afirma que, ao considerar o contexto interacional, os/as participantes estabelecem quais são as expressões dêiticas mais adequadas para a produção dos seus turnos de fala. Essa escolha leva em consideração as preferências por progressividade (da interação), intersubjetividade e reconhecimento (dos/as interagentes), assim, visando como resultado maior a inteligibilidade entre os/as participantes e minimização dos possíveis problemas interacionais.

Jungbluth e Vallentin (2015), ao comparar o português europeu com o português brasileiro, apontam que existem discrepâncias de uso entre as duas variações do idioma ao consideramos o campo das dêixis. Os autores, ao analisar dêiticos espaciais, temporais e pessoais, puderam descrever as diferenças existentes das formas dêiticas na língua formal em relação à língua falada.

O estudo de Jungbluth e Vallentin (2015), que aborda principalmente questões pragmáticas, busca descrever, além de aspectos de formalidade da língua, a orientação dos/as falantes em torno do seu próprio posicionamento em relação aos referentes e ao/à seu/sua interlocutor/a. Ao orientar-se, o/a falante realiza adequações linguísticas, que podem ser afetadas de acordo com diferentes aspectos, tais como o espaço (proximidade ou distância), o tempo (passado, presente ou futuro), a formalidade (língua formal ou falada) e o uso (a partícula “aí”, por exemplo, possui uma forma dêitica, discursiva e conectora).

Considerando que algumas palavras podem possuir mais do que uma única forma de uso, se torna crucial que, ao usufruir da forma dêitica, os/as interagentes se orientem para tal uso. Algumas partículas, ao serem empregadas na referenciação, podem gerar ambiguidade, acabando por serem possivelmente problemáticas (KOSCHMANN et al., 2006). Sendo assim, é imprescindível que, ao interagir, as ações corporificadas dos/as participantes sejam levadas em consideração pelos/as próprios/as interlocutores/as e falantes (MONDADA, 2012) para que os possíveis problemas interacionais sejam minimizados e/ou evitados.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo serão apresentadas as informações que concernem ao processo de geração de dados deste estudo, bem como a organização do *corpus*, de maneira a contextualizar as interações que o compõem. Também será apresentada uma breve introdução à perspectiva teórico-metodológica da Análise da Conversa Multimodal (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974; MONDADA, 2014) (doravante também AC), na qual este estudo se ampara.

3.1 Análise da Conversa Multimodal

A perspectiva teórico-metodológica adotada neste estudo, a AC, advém primordialmente (ainda que não somente) de estudos iniciados pelo sociólogo Harvey Sacks em parceria com seus colegas Emmanuel Schegloff e Gail Jefferson na década de 1960. Um dos elementos fundantes dessa abordagem é o de que agimos por meio da fala, ou seja, que a fala-em-interação nos permite realizar ações sociais. Além disso, os precursores da ciência da fala evidenciaram, por meio de estudos empíricos, que a fala não é caótica, mas organizada e passível de análise (e, conseqüentemente, passível da descrição das ações por meio dela desempenhadas).

Ou seja, as pesquisas precursoras embasadas pela AC estivessem voltadas à uma análise da interação a partir da sequencialidade de turnos dos/as falantes. Todavia, os avanços nos estudos aportados por essa abordagem teórico-metodológica trouxeram à tona a relevância de analisar também as ações corporificadas que são produzidas pelos/as participantes, juntamente aos seus turnos de fala. Sendo assim, denomina-se Análise da Conversa Multimodal (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974; MONDADA, 2014) a perspectiva adotada por este estudo, que analisa a interação a partir do turno a turno de fala juntamente às condutas corporificadas dos/as interagentes.

São passíveis de análise todos as interações categorizadas como naturalísticas, ou seja, “interações sociais que ocorrem naturalmente ao invés de, por exemplo, ações artificiais ou aquelas que possam vir a acontecer em um

laboratório” (SIDNELL, STIVERS, 2013, p. 2, tradução nossa)¹. Ou seja, ao considerarmos essas interações como parte de um *corpus* de pesquisa, constituem-se naturalísticos os dados que são reais e que aconteceriam mesmo que o desenvolvimento da pesquisa não estivesse em curso.

Schegloff (2007) afirma que a análise deve ser realizada considerando a sequencialidade da interação e a perspectiva êmica. Isto é, não cabe ao/à analista fazer uma interpretação das possíveis ações realizadas pelos/as participantes, mas sim uma descrição das atividades praticadas pelos/as interagentes a partir do que é interacionalmente demonstrado pelos/as próprios/as participantes. A sequencialidade implica, por sua vez, que não são analisados turnos de fala isolados, mas sim o turno-a-turno na sequência da interação.

3.2 Contexto

O *corpus* desta pesquisa é composto por gravações de conversas em áudio e vídeo, que ocorreram em um balcão de açougue em um supermercado, sendo muitas delas provenientes de atendimentos nesse contexto. O processo de geração de dados aconteceu entre os meses de janeiro e junho de 2019, e resultou do meu propósito de aprimorar minhas experiências e conhecimentos práticos no que tange ao aparato da AC. Cabe salientar que, na época, eu integrava o Grupo de Pesquisa *Fala-em-Interação em Contextos Institucionais e Não Institucionais* (doravante FEI), coordenado pela Profa. Dra. Ana Cristina Ostermann, na condição de bolsista de iniciação científica.

O estabelecimento comercial analisado envolve um contexto que, apesar de institucional, é familiar. Sendo assim, a autorização para acesso e instalação das câmeras foi facilitada e menos burocrática. Ainda assim, eu estive presente durante todo o processo de gravação das interações. Ao me fazer presente, pude realizar as respectivas solicitações de autorização a todos/as participantes envolvidos/as para gravação de suas interações, bem como realizar minhas anotações pessoais, que permitiram a organização das notas de campo. Aprimorei, também, meus

¹ “spontaneous, naturally occurring social interaction rather than, for instance, contrived interactions or those that might occur in a laboratory” (p. 2)

conhecimentos etnográficos sobre a organização institucional do estabelecimento, especificamente sobre as transações comerciais realizadas no açougue.

Durante e após a geração dos dados, as gravações foram transcritas por mim de acordo com as convenções propostas por Jefferson (1984) e adaptadas pelo grupo FEI (Apêndice A). Faz-se importante mencionar que, na representação gráfica das interações gravadas, os nomes de lugares e de pessoas (bem como dos/as próprios/as participantes) mencionados nas conversas foram substituídos por pseudônimos, a fim de preservar a sua identidade. Além disso, os atendimentos só foram gravados após o aceite dos/as participantes, que foram consultados sobre consentirem a gravação de suas interações.

A análise, assim como organização dos dados (que será mais bem explicada no percurso analítico) foi realizada com base no aporte teórico-metodológico da AC. Também foram utilizados alguns conceitos de multimodalidade (MONDADA, 2015), da Linguística Interacional (COUPER-KUHLEN; SELTING, 2017) e de copresença (CLARK; MARSHALL, 1981) para analisar os dados.

3.3 Percurso analítico

Como já explicado, as interações que compõem o *corpus* deste estudo ocorreram em um balcão de açougue de um supermercado. Apesar de a maioria dos dados analisados contemplarem atendimentos (que envolvem principalmente processos de seleção e pedido de mercadorias), também existem outras atividades interacionais que acontecem nesse balcão de açougue (*i.e.*, bate-papo, pedidos de informações, e conversas que ocorrem no momento de recebimento de mercadorias). As gravações foram divididas por interação, e posteriormente categorizadas e codificadas de acordo com seu propósito. Foram obtidas 152 interações.

Quadro 1 – *Corpus* total da pesquisa

ATIVIDADE	NÚMERO DE OCORRÊNCIAS
Atendimento	82
Bate-papo (entre funcionários)	28

Bate-papo (funcionário e cliente(s))	7
Conversa institucional entre funcionários (<i>i.e.</i> , solicitação de disponibilidade de uma determinada mercadoria em estoque)	24
Pedido de informação	9
Recebimento de mercadorias	2

Fonte: Elaborado pelo autor.

Foram selecionadas 54 interações entre atendente e cliente (ou seja, atendimento, bate-papo ou pedido de informação) nas quais pudemos perceber que, no momento produção de referente e/ou seleção do produto, o/a cliente realiza uma construção de referência que necessita ser compreendida pelo atendente. À vista dessa varredura preliminar, passamos a analisar mais a fundo como se dá essa construção do referente. Foi então que percebemos que o espaço físico onde a conversa acontece, e o campo visual (in)disponível para os/as participantes da interação influenciam na maneira com que o/a consumidor/a constrói o processo de referenciação em relação ao produto que solicita.

A partir desse fenômeno, foram organizadas coleções com as ocorrências da construção referências nos dados. Como veremos na análise que será apresentada *a posteriori*, os diferentes processos de construção de referência encontrados classificam-se conforme: (a) a existência e/ou orientação dos/as participantes para o referente no espaço interacional (construção por copresença física); e conforme (b) a não-existência e/ou não-orientação dos/as participantes para o item referenciado no campo visual (construção por copresença linguística).

Ao realizarmos a análise dos dados, percebemos que algumas das condutas corporificadas produzidas alinhadas aos turnos de fala mostraram-se de extrema relevância na construção da referenciação. À vista disso, tornou-se necessária a realização de transcrições multimodais² das ações relevantes para análise dos dados. Para que fosse possível mensurar o momento de início e de término de cada conduta corporificada a ser transcrita, foi utilizado o *software* ELAN, que permite a

² As convenções de transcrição multimodal propostas por Mondada (2014), traduzidas e adaptadas pelo grupo FEI encontram-se disponíveis no apêndice B.

criação de faixas com descrições das ações que estão alinhadas aos turnos de fala dos/as participantes da interação e que se demonstram relevantes para a análise.

4 ANÁLISE DE DADOS

Este capítulo se dedica à análise do *corpus* deste estudo. Antes de dar continuidade, contudo, torna-se relevante a retomada de alguns conceitos anteriormente apresentados para que se possa mais facilmente observá-los e compreendê-los nos fragmentos de fala abordados neste capítulo.

Como já explicitado, este estudo se compromete a analisar e descrever, por meio da perspectiva teórico-metodológica da AC Multimodal, o processo de construção de referências em atendimentos em um açougue. Para que o processo de referenciação seja bem-sucedido, é necessário que os/as interagentes alcancem a intersubjetividade na copresença do referente, que pode acontecer linguística e/ou fisicamente.

A copresença linguística acontece no momento em que os/as interagentes coconstroem o objeto referido por meio verbal, da conversa simplesmente. Esse tipo de copresença também pode incluir ações corporificadas que acontecem de maneira alinhada aos turnos de fala dos/as participantes da interação. A copresença física, por sua vez, acontece quando os/as interagentes são capazes de orientar-se materialmente para o objeto referido por meio da presença física do referente no espaço interacional.

Isso posto, o capítulo de análise de dados se organiza em duas sessões. A primeira delas abrange a construção de referente(s) de maneira linguística e física; ao passo que a segunda concerne à construção de referente(s) de maneira linguística somente.

Ao analisar atendimentos em um balcão de açougue de um supermercado, é possível constatar que processos de referenciação abundam nesse contexto. Cabe ressaltar aqui que, constantemente, os/as clientes e os atendentes necessitam atingir a intersubjetividade em relação ao objeto referido (*i.e.*, na escolha do produto desejado no processo de aquisição de uma mercadoria). Logo, o processo de compra e venda acaba por depender de referenciações bem-sucedidas para que concretize. À vista disso, analisaremos, a seguir, o processo de referenciação realizado pelos participantes (clientes e atendentes) no processo de seleção e decisão de compra.

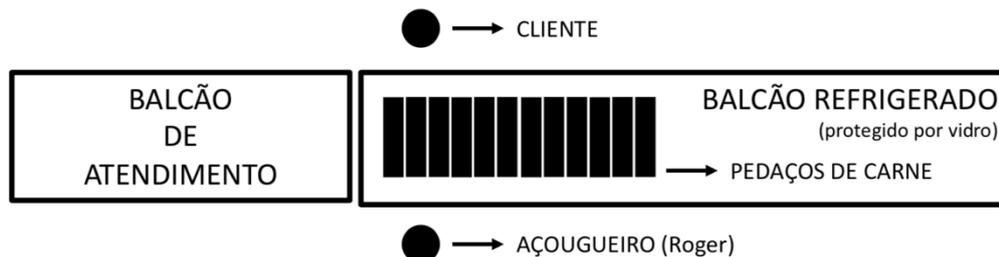
4.1 Construção de referente(s) por meios linguísticos e físicos

Os/as falantes estão frequentemente orientados ao espaço físico da interação (ou espaço interacional) e às ações corporificadas produzidas pelos/as participantes da conversa. As perspectivas interacionais da linguística buscam demonstrar como as ações corporificadas estão frequentemente relacionadas às ações com as quais os/as interagentes estão envolvidos, visando contribuir para o sucesso da atividade que está em curso, acontecendo através da interação (MONDADA, 2015). De acordo com Mondada (2015), as expressões dêiticas (comumente utilizadas na prática de referenciar) são utilizadas a partir do estabelecimento de um contexto que seja favorável à inteligibilidade mútua dos/as participantes, podendo, assim, contribuir para a progressividade da conversa e para a intersubjetividade dos/as interagentes no que tange ao referente.

4.1.1 Construção de referente(s) por meios linguísticos e físicos através da utilização de dêiticos

O excerto a seguir conta com a presença física do objeto referido (um corte de carne) no espaço em que a interação ocorre. O espaço interacional também permite que ambos os interagentes (cliente e atendente) consigam se orientar para as ações corporificadas que são produzidas nessa conversa. Faz-se importante esclarecer que o campo visual que está disponível aos participantes da interação abrange uma larga quantidade de cortes de carne similares e agrupados lado a lado. Além disso, cabe mencionar que na produção da ação corporificada de apontar, existe, inevitavelmente, certa distância entre o produtor da ação de apontar e o objeto apontado em virtude da presença do vidro do balcão.

Imagem 1 - Campo visual



Fonte: Elaborado pelo autor.

Excerto 1: AC_04_ATEND_02

```

1 ROG:          opa-
2              ^ (1.1) ^
   rog         ^direciona-se para o balcão^
3 CLI:          me vê esse pedaço *de carne pra mim
                                   *encosta o dedo no balcão-->
4              ^ (1.3) ^
   rog         ^limpa as mãos^
5              ^ (0.6) ^
   rog         ^abre a porta do balcão^
6 ROG:          ^esTE^
   rog         ^pega um pedaço de carne^
7              (.) *
   cli         ->*
8 CLI:          É
9              ^ (18.8) ^
   rog         ^remove o pedaço de carne do balcão e embala^
10 ROG:         ^o que mais^
               ^pesa o produto^
11              ^ (0.6) ^
   rog         ^etiqueta o produto^
12 CLI:         Isso
13 ROG:         ^fechô então^
               ^entrega o produto^
14              (.)
15 ROG:         valeu amigo

```

Antes do início da interação, o açougueiro Roger encontra-se moendo carne. No entanto, assim que o cliente se aproxima do balcão, Roger abandona essa atividade e se apresenta como disponível para realizar o atendimento. Após a

aproximação e chegada do cliente, Roger o cumprimenta (linha 1). Ao produzir *opa-*, o atendente marca verbalmente ter notado a presença do consumidor que acaba de chegar, mostrando-se também verbalmente disponível e, assim, dando início ao atendimento. Como se pode observar (ausência de fala – linha 2), a fala inicial de Roger não é respondida por meio de cumprimento responsivo (como um “opa” de volta, ou um “oi”). Em vez disso, o cliente se orienta, imediatamente, para o início do processo de seleção do produto (tratando o “opa” simplesmente como a disponibilização para o atendimento). Isso fica evidente quando seu primeiro turno de fala responde ao “opa” de Roger com uma *faz* referência ao item desejado (linha 3).

A presença linguística do referente (*esse pedaço de carne*), no entanto, demonstra-se insuficiente para que a intersubjetividade seja alcançada aqui, considerando-se a ampla quantidade de diferentes cortes de carne expostos no balcão. Entretanto, como já mencionado, o espaço interacional permite que ambos participantes se orientem também para as condutas corporificadas. Visto que o corte de carne almejado pelo cliente está disponível física e visualmente, o cliente aponta com o dedo indicador para o pedaço desejado, alinhando seu turno de fala ao seu gesto.

Como se pode observar no Excerto 1 (linha 6), o campo visual disponível faz com que haja a necessidade de um pedido de confirmação, realizado por Roger (*esTE*), que também contempla uma ação corporificada, orientada para o pedaço de carne (Roger encosta no corte que está dentro do balcão). Após a confirmação do cliente (*é*) (linha 8), Roger seleciona o corte escolhido para, então, embalá-lo e encerrar o processo de seleção do produto. É possível perceber, no Excerto 1, que a orientação dos interagentes para as ações corporificadas que estão alinhadas aos turnos de fala e ao campo visual disponível é crucial para que o processo de referência e, conseqüentemente, o pedido em si e seu atendimento como um todo, tenham êxito.

O atendimento apresentado a seguir, que dividido em três excertos, visa demonstrar um caso em que o produto desejado é selecionado a partir de uma referência que engloba a copresença linguística do item referido. No decorrer do processo de seleção e especificação da parte do produto desejado, entretanto, os interagentes acabam por optar pelo uso de dêiticos e de um processo de referência que depende da copresença física da mercadoria (levando em

consideração, também, o fato de que a mercadoria se torna visualmente disponível após a retirada do corte de carne da câmara fria). É perceptível, também, que existem atividades interacionais diferentes em progresso na sequencialidade da interação: o atendimento (compra/venda) e um bate-papo, visto que ambos interagentes se conhecem e realizam, também, atividades de outros contextos (*i.e.* jogar cartas em um clube de carteados e pertencer a um grupo de amigos comuns).

Excerto 2: AC_02_ATEND_02_parte1

```

1 CLI:           ↑grande roger
2               (.)
3 ROG:           e aí
4               (0.8)
5 ROG:           [sex-]
6 CLI:           [sa ]i uns filézinho mignon=
7 ROG:                               =sai-
8 CLI:           (>ou não<)=
9 ROG:           =s- sai a::manhã ↑né
10              (0.8)
11 CLI:           é::=
12 ROG:           =eu acho que vai limpá o ↑tempo
13 CLI:           sim amanhã é sol

```

No primeiro recorte da interação o cliente, ao aproximar-se do balcão cumprimenta o atendente (linha 1). Roger, ao responder, não somente provê a resposta ao cumprimento, mas também realiza outra ação (*e aí*). Além de cumprimentar, Roger apresenta-se como disponível para iniciar o atendimento. O consumidor, então, realiza seu pedido, que é constituído por um processo de referência de copresença linguística ([sa]i uns filezinho mignon=).

Roger se apropria do mesmo item lexical utilizado pelo cliente (*sai*) para realizar um pedido de informação (linha 9). O turno produzido pelo atendente, todavia, não se refere ou está relacionado ao atendimento que em progresso. Ao produzir “=s- sai a::manhã ↑né”, Roger se refere à um churrasco que está sendo planejado por um grupo de amigos do qual ambos (o atendente e o cliente) fazem parte. O dêitico temporal “amanhã” apresenta-se como suficiente para o sucesso da referência, visto que o cliente provê a informação “é::” (linha 11). Além disso, na sequencialidade, a previsão do tempo para o dia seguinte, que é um fator determinante para a ocorrência (ou não) do churrasco é topicalizada (linha 12),

demonstrando que a referência foi compreendida sem a necessidade da realização de reparos.

Excerto 3: AC_02_ATEND_02_parte2

```

28          ^ (1.5) ^
   rog      ^sai da câmara fria^
29 ROG:    ^quer todo^
          ^mostra corte de carne para cli^
30          (.)
31 CLI:    não (0.4) me:io
32          ^ (4.6) ^
   rog      ^remove embalagem do corte de carne^
33 ROG:    ^<gé::sù maria>
          ^...--tira gordura da carne--> (1. 52)
34          (1.0)
35 ROG:    foi lá †ontem
36          (0.7)
37 CLI:    °°tu não tava lá (.) dá uma volta°°
38          (.)
39 ROG:    ontem não fui (0.4) fiquei até as oito e saí daqui
40          uma chu:va que tá loco

```

Ao sair da câmara fria, segurando o corte de carne – que agora está visualmente disponível no campo interacional –, Roger e o consumidor passam então a se orientar para a copresença também física do produto nos processos de referenciação realizados. Percebemos, por exemplo, que o pedido de informação de Roger (*quer todo*) na linha 29, que é atendido na linha 31 (*não (0.4) me:io*) não seria respondido com êxito caso o item não estivesse visualmente disponível.

Ainda neste recorte da interação ocorre uma construção de referência relacionada a um assunto que não é pertinente ao atendimento em si. Novamente, um processo de referenciação de copresença linguística é realizado através de uso do dêitico espacial “lá”, que se refere ao clube de carteado que é frequentado por ambos os interagentes. Roger, na linha 35, solicita uma informação (*foi lá †ontem*), que é prontamente provida pelo cliente com a inclusão de informações adicionais (*°°tu não tava lá (.) dá uma volta°°*). Ao prover essas informações, o consumidor não só demonstra que esteve no clube de carteado, mas também que possui conhecimento sobre a ausência de Roger no local. Ressalta-se, aqui, que a utilização da partícula “lá” (que pode ser utilizada para se referir a qualquer local que

não seja aquele em que a interação está ocorrendo) permite que ambos os interagentes alcancem intersubjetividade na referenciação.

Excerto 4: AC_02_ATEND_02_parte3

```

52          (0.4) ^
   rog      ----> ^
53 ROG:     assim ^mais ou menos?
           ^posiciona faca para cortar corte--> (l. 56)
54          (0.5)
55 CLI:     É
56          (0.7) ^ ^ (1.0) ^
   rog      ---> ^corta^
57 ROG:     ^quer essa parte maior^
           ^segura corte de carne na mão^
58          (0.4)
59 CLI:     °dá a mais larga (.) mais grossa°

```

Depois de todo o processo de seleção do produto desejado e preparação da mercadoria para o corte a ser vendido para o cliente (retirada da embalagem de proteção e remoção dos excessos de gordura da carne), Roger se orienta para a disponibilidade visual do produto para selecionar o local específico de corte. O pedido de informação (*assim ^mais ou menos?*), também não seria bem-sucedido caso o item não estivesse em copresença física. Após o corte, ainda, o processo de seleção do corte desejado também foi determinado pelo campo visual disponível ao cliente, visto que ao decidir pela “parte mais larga, mais grossa” também está orientado para a existência de um corte menor.

Podemos inferir, ao analisarmos este atendimento, que os/as clientes e os/as atendentes podem estar realizando ações diferentes ao mesmo tempo. No decorrer da interação, por exemplo, podemos perceber que além de estarem envolvidos com a sequencialidade do atendimento, os interagentes também realizam a atividade de bater papo. No primeiro recorte do atendimento (Excerto 2), o cliente se orienta para a solicitação do produto desejado em seu atendimento (linha 6), que é seguida por um pedido de informação que está orientado para a atividade de bater papo, realizado por Roger (linha 9). A mesma orientação para duas atividades que estão ocorrendo em simultaneidade também ocorre no segundo recorte (Excerto 3), perceptível no momento em que o atendente realiza um pedido referente à quantidade desejada pelo cliente (linha 29). Todavia, Roger volta a orientar a interação para a atividade de bater papo ao realizar um pedido de informação sobre

o clube de carteado frequentado por ambos os interagentes (linha 35), enquanto ainda está preparando o pedaço de carne para entregar ao consumidor.

Percebe-se, também, que os processos de referenciação podem ser realizados (e bem-sucedidos) por meio da copresença física e/ou linguística do item referido e que os/as participantes comumente se orientam para o que está visualmente disponível para realizar suas construções de referência. No último recorte do atendimento (Excerto 4), podemos observar que as construções de referência realizadas por Roger (linhas 53 e 57), por exemplo, não seriam sequer compreendidas se o pedaço de carne estivesse fora do alcance do campo visual em que a interação ocorre.

4.1.2 Construção de referente(s) por meios linguísticos e físicos sem a utilização dêiticos

No *corpus* que integra este estudo é perceptível que o processo de referenciação pode ser realizado, também, sem a utilização de dêiticos. Além disso, muitas vezes, mesmo com a ausência da presença física e/ou visual do item referido, os/as interagentes se orientem para a própria falta da disponibilidade visual do item referido. Um exemplo capaz de demonstrar essa orientação ocorre no excerto a seguir, que contempla o pedido realizado por uma cliente assídua do supermercado.

Excerto 5: AC_02_ATEND_07

1		<i>*(2.9)*</i>
	<i>cli</i>	<i>*se aproxima do balcão*</i>
2		<i>*(3.1)*</i>
	<i>cli</i>	<i>*caminha com olhar fixado no balcão refrigerado*</i>
3	CLI:	oi ro↑ger
4		(0.4)
5	CLI:	>tudo bom<=
6	ROG:	=>oi<
7		(0.3)
8	ROG:	tudo:?
9		(0.5)
10	CLI:	*tu te:↑::m (.) peito desossado? *.....olha para o balcão refrigerado-->
11		(.)

12 ROG: sim
 13 (0.6)
 14 CLI: eu queri:a::* ^ (2.8)^ *um: umas setes↑sentas gra:mas
 ----->* *volta para o balcão de atend.-->
 Rog ^abre porta da câmara fria^
 15 oito↑ce:ntas*
 ----->*
 ((linhas omitidas))
 33 CLI: grazie
 34 ROG: fe:ito teresinha

No decorrer da interação, algumas evidências de que os participantes se conhecem são perceptíveis, tanto na abertura quanto no fechamento do atendimento. Na abertura (linha 3), a cliente cumprimenta Roger chamando-o pelo nome. No fechamento do atendimento (linha 34), no entanto, ocorre o movimento contrário, quando Roger também chama a cliente pelo nome (*fe:ito teresinha*), também demonstrando conhecê-la. Ao nomear o seu/sua interlocutor/a pelo nome próprio, ambos os participantes da interação tendem a demonstrar possuir conhecimento mútuo em outras esferas de relações sociais, bem como a relação que é construída entre um/a falante e outro/a (RAYMOND; HERITAGE, 2006).

Ou seja, no momento em que os interagentes se demonstram capazes de fazer uso de nomes próprios nesse contexto, eles revelam que se conhecem, seja pelas interações que envolvem os habituais atendimentos comerciais, seja por frequentarem outros ambientes de convívio compartilhados que se desprendem daquele aqui analisado. Algumas ações corporificadas produzidas pela consumidora revelam que ela é uma cliente assídua ou que, ao menos, conhece o funcionamento e a organização do açougue do supermercado. Observemos isso, por exemplo, pela maneira como ela constrói a referência ao produto desejado.

O peito de frango desossado, item desejado pela consumidora, normalmente encontra-se na parte inferior do balcão refrigerado do supermercado, em um espaço dedicado exclusivamente para o produto. A cliente, ao aproximar-se do balcão, dirige-se precisamente para o local onde esse produto normalmente está disposto.

Contudo, ao perceber a indisponibilidade visual do produto (na chegada ao açougue, quando olha fixamente para o lugar destinado ao frango desossado no balcão refrigerado), a consumidora formula o pedido, que apresenta referência ao item desejado no formato de pedido de informação (*tu te:↑::m (.) peito desossado?*). Ao realizar o pedido, a consumidora ainda volta a se direcionar para o

balcão refrigerado, local de onde normalmente o produto é selecionado para atender a pedidos.

O provimento da informação por parte do açougueiro (linha 12) evidencia que, apesar de não estar disponível visualmente (i.e. exposto no balcão refrigerado), o produto se encontra disponível para venda no açougue. Além de prover a informação, Roger também abre a porta da câmara fria, o que indica que a mercadoria desejada pela cliente se encontra lá, e não no balcão refrigerado. Após receber a confirmação a consumidora pode, então, fazer seu pedido (linhas 14 e 15), bem como se direcionar para um local mais adequado para a continuidade do seu atendimento (balcão de atendimento).

Nesse caso, é possível afirmar que, apesar de a referenciação para escolha do item ter sido realizada a partir de meios puramente linguísticos, as ações corporificadas produzidas pela cliente na interação demonstram que ela sabe onde o produto desejado deveria estar localizado (dentro do balcão refrigerado, na parte inferior). A consumidora não somente se orienta para a presença física (que, neste caso, revela-se como ausente), como também infere sua orientação ao formular o pedido do produto desejado. Ou seja, a (in)disponibilidade dos objetos físicos no campo visual da interação é um fator de importância para o processo de construção de referentes.

4.2 Construção de referente(s) por meios linguísticos

Como mencionado na sessão anterior, os/as interagentes estão frequentemente orientados/as para o espaço interacional e para o campo visual disponíveis ao se engajarem em um processo de referenciação. Contudo, referenciações também podem ser realizadas (e serem bem-sucedidas) quando produzidas a partir de recursos linguísticos. Ou seja, a copresença linguística do referente faz com que nem sempre seja necessária a sua copresença física para que a intersubjetividade seja alcançada na interação.

O excerto a seguir compreende um atendimento inteiro, ainda que com algumas linhas propositalmente omitidas. Existe um grande espaço temporal de ausência de fala antes do início da interação, depois da chegada do cliente ao balcão de atendimento do supermercado. Apesar de que tais ausências de fala

possam indicar um problema interacional, no caso do Excerto 3 é possível justificá-la pelo fato de que Roger está cortando um pedaço de carne, ou seja, ocupado com uma tarefa de rotina em seu trabalho, ainda que não seja de atendimento.

Excerto 6: AC_05_ATEND_01

1 ^*(6.2)*
 Rog ^>>corta carne-->
 Cli *se aproxima do balcão e olha para roger*
 2 *(4,6)*
 Cli *se encosta no balcão*
 Rog ----->^
 3 *^(5.5)*^
 Cli *lê bilhete*
 Rog ^lava as mãos^
 4 ROG: >oi<
 5 CLI: °>o ro:ger<°
 6 (0.5)
 7 CLI: um quilo *e meio de gui↑sado*
 olha para bilhete-
 8 ^(0.4)^
 Rog ^concorda com a cabeça^
 9 CLI: *de segu:nda*
 mostra bilhete para roger
 10 (0.7)
 11 CLI: *pro::* (0.7) ca↑du-
 olha para bilhete
 12 (0.8)
 13 ROG: cadu?
 14 CLI: é:..
 15 ^(2.2)^
 Rog ^concorda com a cabeça^
 16 CLI: restau↑rante cadu
 17 (0.3)
 18 ROG: sim
 ((linhas omitidas))
 29 ROG: ^botá (>tudo lá<) o mesmo preço
 ^pesa o produto----->
 30 (1.5)
 31 ROG: °agora foi°
 32 (1.6)^
 Rog ---->^
 33 ROG: °°já boto e tu leva tudo°°
 34 ^(2.0)^
 Rog ^amarra embalagem^
 35 ROG: ^vai no ↑último pede pras guria do lado da padaria
 ^entrega o produto----->
 36 que ela vai^ te dizê

----->^

O cliente, ao aproximar-se no balcão, orienta-se para a indisponibilidade de Roger, que estava ocupado com outra atividade. Tal orientação pode ser justificada pelo fato de que, ao olhar para o atendente, o cliente se apoia no balcão a fim de esperar que a tarefa que está sendo realizada por Roger seja finalizada. Como se pode observar, a sequência de abertura do atendimento (cumprimento) é realizada por Roger (linha 4) ao terminar a tarefa com que estava engajado. É a partir da realização desse cumprimento que se pode afirmar que ambos interagentes encontram-se disponíveis para a realização do processo de escolha e pedido do produto.

O cliente, na linha 7, constrói um processo de referenciação linguístico, que inclui o produto pretendido na compra (“guisado”), bem como a informação da quantidade desejada (“um e meio”, pressupõe-se “quilo”). Após um breve espaço temporal de ausência de fala, na linha 9, o consumidor provê mais uma informação (de segu:nda), a fim de delimitar especificamente o tipo de carne moída desejada – que não é produzida de carnes mais nobres (nomeada pelo açougue como “de primeira”), mas sim de carnes mais comuns e de valor mais acessível (nomeada, por sua vez, “de segunda”).

No entanto, apesar de o cliente não estar orientado para a presença física do produto no campo visual disponível, na linha 11, o consumidor demonstra se orientar para uma lista de compras, principalmente ao considerar a conduta corporificada que é produzida em simultaneidade ao seu turno de fala: ele olha fixamente para o papel que está em sua mão. Não somente está ele orientado para tal lista, como também explicita que as compras que está realizando não são para consumo próprio, mas sim para um restaurante (restaurante cadu).

O restaurante especificado pelo consumidor frequentemente realiza pedidos nesse açougue, enviando funcionários para realizarem as compras. O consumidor não demonstra ser um cliente assíduo do supermercado. Contudo, ao explicitar (por meio de um processo de referenciação também linguística) que está realizando compras para determinado restaurante local e informar ao atendente o tipo de guisado e a quantidade desejada, faz com que se torne dispensável o acréscimo de informações adicionais.

Outra demonstração de desconhecimento do estabelecimento comercial ocorre nas linhas omitidas. O tópico da interação, nesse momento, assume uma trajetória que se desprende da atividade que está em curso. Enquanto o atendente prepara a carne moída para entregar ao cliente (corta os pedaços e coloca no moedor), o cliente realiza uma solicitação de informação que se refere a uma mercadoria que não está disponível no açougue (farinha de rosca). Roger, no entanto, por conhecer a organização do estabelecimento comercial, é capaz de prover a informação requisitada.

O processo de venda, que não é para pessoa física (tipo de venda mais rotineira no açougue analisado), mas sim para um estabelecimento comercial, é realizado com êxito. Isso se justifica porque, ao analisarmos a sequencialidade interacional do atendimento, Roger realiza todos os procedimentos que são necessários e habituais para esse tipo de venda, que inclui, inclusive, a marcação de um valor diferente ao preço anunciado do produto desejado (que, por se tratar de uma venda de mercadoria realizada para um estabelecimento comercial parceiro, é passível de desconto).

Podemos inferir, baseados nesse atendimento (e outras interações que envolvem situações de venda similares) que muitas vezes se torna necessária a construção da categoria de pertença do consumidor para que o atendimento não necessite de solicitação de informações adicionais. Isto é, no momento em que o cliente se caracteriza como um representante de um estabelecimento comercial (que é especificado por meio de um processo de referência também linguístico) para realizar a compra desejada, o atendente demonstra já conhecer as combinações de preço que foram acordadas entre os dois estabelecimentos comerciais para realizar a venda.

Essa demonstração de conhecimento não só inclui a ausência de pedidos e de informação com a orientação de Roger para o valor (com desconto) que deve ser aplicado ao cliente no momento da pesagem do produto. Ao posicionar o produto na balança, Roger pesa o produto com o valor comum, sem desconto (linha 29). No entanto, mantém a mercadoria em cima da balança para realizar a correção do preço, que é marcada por uma explicitação verbal “°agora foi°” (linha 31). É somente após esse processo de correção que o produto é etiquetado, embalado apropriadamente e entregue ao consumidor.

Apesar de que muitas vezes as referências são construídas a partir de meios puramente linguísticos são bem-sucedidas, alguns problemas de entendimento ou o não-alcance da intersubjetividade podem também emergir. Uma maneira de solucionar esse tipo de problema é a partir da solicitação de esclarecimentos por meio de reparos. No excerto a seguir, percebe-se que o uso de uma nomenclatura não-frequente na região em que a interação ocorre acaba por gerar um reparo, produzido pelo atendente, marcando o uso de uma partícula que é, aqui, considerada território-identitária anteriormente à continuação do processo de seleção da mercadoria solicitada.

Excerto 7: AC_05_ATEND_07

```

1          ^*(3.9)*
  rog      ^corta carne na mesa de cortes--> (1. 3)
  cli      *>>caminha em direção ao balcão*
2          ^*(0.4)*^
  cli      *encosta-se no balcão de atendimento*
3          *(0.4)*^
  rog      ----->^
  cli      *direciona o olhar para ROG*
4 CLI:    CArá tu me vê um quilo de boi ralado AÍ
5          ^*(2.8)^
  rog      ^direciona-se para o balcão de atendimento^
6 ROG:    ^pode ser de guisado?
          ^...limpa as mãos-->
7          (0.5)^
  rog      --,,^
8 CLI:    po:de ↑ser

```

Antes da chegada do cliente, o açougueiro encontra-se cortando um pedaço de carne na mesa de cortes. No entanto, a atividade que Roger está realizando não faz parte do atendimento de nenhum/a outro/a cliente. Logo, o atendente se encontra disponível para dar início ao processo de seleção da mercadoria desejada pelo cliente que acaba de se aproximar do balcão de atendimento. Dispensando a sequência de cumprimentos para dar abertura à interação do atendimento, o cliente constrói diretamente a referência ao produto desejado (“boi ralado”, linha 4), assim como especifica a quantidade desejada (“um quilo”). O consumidor não parece avaliar como necessário o pedido de informação sobre a disponibilidade da mercadoria, visto que o produto desejado pelo cliente é um item que comumente está disponível em qualquer açougue.

No entanto, a referenciação não é imediatamente bem-sucedida. Na cidade onde a interação ocorre, utilizar-se da expressão “boi ralado” para referir-se à carne moída não é uma prática comum. Sendo assim, Roger, na linha 6, realiza um reparo na solicitação realizada pelo cliente, no formato de pedido de confirmação. Ao fazer a escolha lexical a partícula “guisado” para se referir à carne moída, que é a maneira mais frequente de nomear essa apresentação do produto nesse açougue, o atendente não somente realiza um reparo de fala no turno do cliente, mas marca território-identitariamente o contexto local. É somente após a confirmação fornecida pelo freguês, na linha 8, que o processo de separação e entrega do produto são continuados.

O excerto a seguir compreende um atendimento em sua íntegra. No entanto, a numeração das linhas se inicia em 19 porque, no momento em que o cliente (nomeado CLI2) chega ao balcão de atendimento, Roger está realizando o atendimento de outra cliente, que é finalizado nas linhas omitidas.

Excerto 8: AC_02_ATEND_07

```

19 CLI2:          °°bom dia roger°°
20                (0.7)
21 ROG:          bom ↑dia
                ((linhas omitidas))
34 CLI2:          o bife da paleta sete que preço tá >o< quilo-
35                (1.0)
36 ROG:          <dezesseis e oitenta> a sete
37                (1.0)
38 CLI2:          e a:: (.) ↑outra
39                (0.7)
40 ROG:          >>aquela<< é:: <quatorze e cinquenta>
41                (.)
42 CLI2:          me dá: >>umas três<< chuleta go:rda
43                (0.8)
44 ROG:          <a chuleta é dezesseis e oitenta>
45                (0.5)
46 ROG:          eu faço com a sete junto
47                (0.6)
48 CLI2:          a pode ser então=
49 ROG:          =é que eu não consigo fazer com a
50                outra [porque ]
51 CLI2:          [não tem] problema=
52 ROG:          =muito ossão
53                (0.7)
54 CLI2:          ^nã- não tem problema^
55                (.)

```

```

    rog          ^entra na câmara fria^
56 ROG:         ^sim^
57             ^ (11.1)^ ((falas em outro setor))
    rog          ^está na câmara fria^
58             ^ (12.4)^
    rog          ^coloca corte de carne na serra elétrica^
59             ^ (11.9)^
    rog          ^corta pedaço de carne^
60 ROG:         ^E É QUASE PURA Ó^
               ^pega corte de carne na mão^
61             ^ (0.6)
    rog          ^mostra corte para o cliente--> (1. 63)
62 CLI2:       ã .h
63             (0.5)
64 ROG:         SIM EU DIGO É QUASE PURA sab==
65 CLI2:                                     =me vê^ mais um assim
    rog          ----->^
66             (0.4)
67 ROG:         DOIS?
68             (1.2)
69 CLI2:       °i:sso°
70             ^ (6.8)
    rog          ^corta pedaço de carne-->>

```

Ao chegar ao balcão, o consumidor cumprimenta o açougueiro (linha 19), enquanto Roger está realizando o atendimento de outra consumidora. Após a finalização do atendimento da cliente, o freguês (CLI2) se orienta para o início do seu atendimento, visto que ele é o próximo – e único – na fila. Constrói, na linha 34, o referente de um possível produto desejado (o bife da paleta sete que preço tá >o< quilo-), realizando um pedido de informação sobre o preço da mercadoria, que é fornecida por Roger na linha 36 (<dezesseis e oitenta> a sete).

Após uma longa ausência de fala (que frequentemente marca um problema interacional, potencialmente indicando despreferência), o cliente realiza outro pedido de informação (preço) na linha 38, construindo, também, um novo referente, o outro tipo de paleta. A informação é provida na linha 40, com um preço mais baixo. O pedido é, então, realizado com a construção de outro referente, através do emprego de uma nomenclatura não utilizada anteriormente na sequencialidade interacional (me dá: >>umas três<< chuleta go:rda). Ao informar que a “chuleta gorda” é vendida pelo mesmo preço da paleta sete (ambas com o valor mais elevado), Roger parece demonstrar o preço como algo problemático na negociação do produto, tanto é que produz justificativas pelo preço ser o mesmo (linhas 46, 49, 52, 60 e 64).

Todavia, o cliente não realiza pedidos de explicação sobre os cortes de carne e a maneira em que são feitos mencionados por Roger em nenhum momento no decorrer da sequencialidade interacional. Desta forma, o cliente parece demonstrar-se conhecedor dos pedaços de carne que deseja adquirir, bem como das diferentes maneiras em que os cortes são feitos. Além disso, também explicita que, na verdade, o valor do produto não é problemático para a realização dessa compra (linhas 51 e 54), bem como a realização do pedido de um pedaço adicional (=me vê^ mais um assim), comprando não só um, mas dois pedaços de carne (linha 65).

Nesse atendimento, pudemos observar que em alguns momentos os interagentes (atendente e cliente) estão orientados para coisas diferentes. O cliente solicita o preço de um pedaço de carne e tal ação acaba por ser compreendida por Roger como um possível delimitador de decisão de compra ou desistência. O atendente parece demonstrar que não somente vê o preço como algo decisivo, mas também problemático, ao produzir diversos turnos de fala para se justificar. O consumidor, por sua vez, demonstra compreender o que está sendo explicado por Roger (envolvendo os tipos e cortes de carnes – o que nem sempre é comum nesse contexto interacional) e declara que o valor não é um problema, o que se confirma no momento da realização do pedido que não inclui somente um pedaço de carne, mas dois.

Percebe-se, considerando o contexto interacional aqui analisado (atendimentos em um balcão de açougue), que no momento em que um cliente se aproxima do balcão, o açougueiro frequentemente se orienta para dar início ao atendimento. Isso se deve ao fato de que, apesar de também se ocupar com outras atividades (*i.e.*, organizar os produtos no balcão refrigerado), o processo de venda (seleção e entrega da mercadoria desejada para o cliente) depende da disponibilidade de um funcionário específico para isso. Todavia, nem sempre a aproximação de um/a ao balcão de atendimento se motiva pela realização de um pedido proveniente do açougue, mas a realização de alguma outra ação (*i.e.* pedir alguma informação ou simplesmente “bater papo”).

A interação apresentada no Excerto 9 envolve dois interagentes: o açougueiro (Roger) e um cliente frequente, que possui ficha (no excerto, referido também pelos interagentes como conta) no supermercado. Para melhor contextualizar a interação, cabe ressaltar que, no estabelecimento analisado, alguns clientes possuem uma

caderneta, que fica disponível no caixa, que os possibilita deixar suas compras anotadas e realizar o pagamento do seu consumo mensalmente.

Excerto 9 - AC_06_CCCLI_01_parte1

1 ROG: [^]ea↑e
 [^]>>-corta pedaço de carne-->>
 2 CLI: e ↑aí
 3 (.)
 4 CLI: corta essa faca?
 5 *(1.0)
 cli: *se escorra no balcão-->>
 6 ROG: se CORta
 7 CLI: é
 8 (1.5)
 9 ROG: até demais
 10 (4.4)
 11 ROG: >dá pra< fazê a ba:rba
 12 (5.1)
 13 ROG: que que o senhor deSEja
 14 (0.9)
 15 CLI: nada hoje.
 16 (0.9)
 17 ROG: nada hoje=
 18 CLI: =compra pão
 19 (2.2)
 20 ROG: outras COIsa
 21 (0.8)
 22 CLI: é:
 23 (3.1)
 24 ROG: tem que cortá se não não presta
 25 (5.4)

O cliente, ao se encostar no balcão de atendimento, não produz o primeiro turno de fala. Roger, apesar de estar ocupado cortando um pedaço de carne na mesa de cortes, cumprimenta o cliente (linha 1). Ao produzir [^]ea↑ê, Roger não somente noticia a presença do cliente, mas também o cumprimenta, bem como marca o início do atendimento do consumidor – e que acarretará na suspensão momentânea da atividade em que o açougueiro encontra-se realizando. A resposta ao cumprimento, no entanto, é seguida, na linha 4, pela topicalização de um assunto a ser tratado, no formato de pedido de informação.

É de senso comum que, para poder realizar seu trabalho de maneira adequada, um/a açougueiro/a necessita utilizar uma faca de qualidade

(preferencialmente, no que tange ao “fio”). Sendo assim, o cliente, apesar de produzir seu turno de fala em formato de pedido de informação a respeito da faca que está sendo utilizada por Roger (*corta essa faca?*), na verdade, não está solicitando uma informação. Percebe-se que o possível cliente, orientado para a atividade de bater papo, está topicalizando um assunto para ser conversado sobre, e utilizando de uma produção de turno através do formato de pedido de informação para “puxar um papo” de maneira descontraída. Roger, por sua vez, aceita o tópico e a atividade propostos pelo cliente, respondendo em tom de brincadeira (linhas 9 e 11). No entanto, as respostas providas por Roger são seguidas por longas ausências de fala (linhas 10 e 12).

Na linha 13, Roger volta a se orientar para o eminente atendimento, dando início ao possível serviço, ao solicitar o item desejado pelo cliente (*que que o senhor deSEja*). O freguês, ao responder à solicitação realizada pelo atendente (*nada hoje.*, linha 15) revela que, na verdade, não deseja comprar nenhuma mercadoria do açougue e, na linha 18, constrói o referente do item que o motivou a ir até o supermercado (*pão*).

Ao longo dessa interação ocorrem longos períodos de ausência de fala, que podem demonstrar possíveis problemas interacionais (que possivelmente se justificam pela orientação distinta dos dois falantes – atendimento e bate-papo). Contudo, após o processo de referenciação realizado pelo cliente na linha 18 (*=comprá pão*), a orientação dos interagentes sobre a atividade que está sendo desempenhada na interação se torna mútua, ou seja, não se trata de um processo de compra e venda, mas sim, de uma conversa mundana (bate-papo). A primeira topicalização de assunto da interação, realizada pelo cliente em formato de pedido de informação (linha 4) é retomada por Roger na linha 24, dando sequência, assim, à prática de bater papo.

O excerto apresentado a seguir contempla um dos momentos finais da interação abordada anteriormente. Após terem conversado sobre diversos assuntos (a duração total da interação é de aproximadamente três minutos), o cliente revela o motivo pelo qual ele está realizando a atividade de bater papo, bem como o motivo que realmente o leva até o supermercado – que é, na verdade, pagar o montante que está anotado em sua caderneta.

1 CLI: >eu não vou te pagá também< vô- (.) vou pra casa.
 2 (1.3)
 3 ROG: pra ↑e:la ou pra maria (.) °agora°
 (0.6)
 4 CLI: pra ↑clara
 5 (0.3)
 6 ROG: pra cla:ra
 7 (1.9)
 8 ROG: sim tanto ↑fa:z uma ou outra-
 9 (3.1)
 10 ROG: >veio pagá ↑hoje< no:m
 11 (0.7)
 12 CLI: °ma porco dindio°
 13 (1.2)
 14 CLI: >>eu vim<< hoje de manhã: >e- e-< eu vim pa↑gá
 15 (1.5)
 16 ROG: isso que é freguês bom

Sabe-se, de acordo com o que é demonstrado interacionalmente, que o cliente possui uma caderneta no supermercado. As cadernetas, que são utilizadas para anotar as compras dos consumidores, são uma forma de compra e venda fiada, normalmente pagas mensalmente e diretamente no caixa. A interação acontece no período da tarde e o relato do consumidor na linha 14 (>>eu vim<< hoje de manhã: >e- e-< eu vim pa↑gá) demonstra que ele já está indo pela segunda vez no mesmo dia ao supermercado. Isso acontece porque ele não encontrou nenhuma das duas responsáveis pelo supermercado (Clara ou Maria), que são, inclusive, mencionadas na interação.

Ou seja, ao realizar a atividade de bater papo com Roger, o freguês revela, no decorrer da sequencialidade interacional, que deseja realizar o pagamento da sua conta para uma das proprietárias do supermercado (que também atendem os/as clientes quando estão no estabelecimento), e não para qualquer uma das demais funcionárias que estão trabalhando no caixa no momento em que a interação ocorre. Esse costume de pagar somente para Clara ou Maria parece ser tão rotineiro e resistente que o motiva a voltar ao supermercado em outros períodos do dia até encontrar, pelo menos uma das duas, disponível(is) para a efetivação do pagamento.

Neste capítulo, apresentamos uma análise que busca descrever a maneira em que os/as participantes da interação se orientam para a coconstrução de processos de referenciações. Como já mencionado anteriormente, realizar

referências no contexto analisado se demonstra como algo essencial no momento de seleção do produto desejado e o êxito no atingimento da intersubjetividade entre ambos/as os interagentes acaba por ser fundamental para que o atendimento possa ser continuado.

Além disso, também pode-se observar que os/as interagentes estão frequentemente orientados para a disponibilidade (bem como a indisponibilidade) de itens no campo visual da interação. Essa orientação à copresença física do produto também se demonstrou como um fator importante na escolha da trajetória de construção de referência ao produto desejado, realizada pelo/a consumidor/a. Observou-se, também, que outras atividades (como bater papo, por exemplo) frequentemente acontecem no espaço interacional em que as interações ocorrem (balcão de atendimento em um supermercado), que vão para além da atividade prototípica de compra e venda de mercadorias.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para a realização deste estudo, foram minuciosamente analisadas 54 interações em contexto de atendimentos em um balcão de açougue em um supermercado. Essas interações, como foi possível observar ao longo deste Trabalho de Conclusão de Curso, apresentam a (co)construção de processos de referenciação (*i.e.*, o momento em que o/a cliente realiza a seleção do produto desejado) no contexto em pauta. Buscou-se analisar e descrever as diversas trajetórias sequenciais em que os referentes são (co)construídos na sequencialidade da interação. Para tal, consideramos as diferentes orientações dos/as interagentes, suas condutas corporificadas em coordenação com seus turnos de fala, e a maneira a partir da qual os referentes se tornam (co)presentes aos/às participantes no espaço interacional — podendo essa presença ser possibilitada por meios físicos e/ou linguísticos.

A análise das interações foi norteada pelos pressupostos teórico-metodológicos da Análise da Conversa de base etnometodológica (AC) (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974), que possibilitaram a descrição das ações desempenhadas pelos/as falantes a partir da sequencialidade interacional. Ademais, percebeu-se que, ao produzir referenciações, os/as falantes comumente realizam condutas corporificadas, que tendem a facilitar o processo de alcance de intersubjetividade e orientação mútua dos/as participantes (MONDADA, 2012). Para que se pudesse também considerar as ações corporificadas produzidas pelos/as interagentes, esse trabalho se aporta pela abordagem da AC multimodal (MONDADA, 2014) e também pelos princípios da Linguística Interacional (LI) (COUPER-KUHLEN; SELTING, 2017).

A partir da revisão de literatura, observou-se que existe uma extensa lacuna no que tange a pesquisas sob perspectivas linguísticas no contexto analisado. Ou seja, apesar da existência de diversos estudos que analisem a construção conjunta de processos de referenciação no cenário internacional (no Brasil, independentemente da abordagem teórico-metodológica, esses estudos são escassos), não há pesquisas que descrevam essa coconstrução de referências com as especificidades do contexto aqui investigado.

Ao realizar referências, os/as falantes formulam seus turnos de fala de acordo com a disposição do contexto espacial em relação ao/à seu/sua interlocutor/a (MONDADA, 2012). Além disso, Mondada (2012) também explica que, ao realizar tais reformulações – que, frequentemente, também incluem condutas corporificadas produzidas em simultaneidade à fala – os interagentes buscam atingir um nível de entendimento em comum entre si.

Nos atendimentos analisados, percebeu-se que, no momento de seleção do corte de carne desejada, o/a consumidor/a se orienta para o campo visual disponível no espaço interacional ao realizar o seu pedido. Em outras palavras, ao observar o que está visualmente disponível (ou indisponível), o/a cliente busca realizar um processo de referência por meio de uma trajetória que resultará na copresença (física e/ou linguística) da mercadoria que está buscando no açougue, a fim de realizar uma referência bem-sucedida e possibilitar a sequência do atendimento.

A orientação dos/as consumidores/as ao campo visual disponível, além de influenciar na escolha da trajetória sequencial a partir da qual o processo de construção do referente será realizado, também é capaz de demonstrar, interacionalmente, outros aspectos. A orientação à indisponibilidade de uma mercadoria no local em que ela normalmente se encontra exposta no balcão refrigerado, por exemplo, evidencia que aquele/a consumidor/a habitualmente realiza compras no estabelecimento comercial, visto que ele/a já conhece a organização prototípica da exposição das mercadorias no local.

Além disso, no contexto analisado, frequentemente existem ocorrências de interações nas quais os/as compradores/as conhecem o atendente, seja pela frequência com que realizam compras no estabelecimento comercial ou pelo compartilhamento de outros espaços de convívio, diferentes do ambiente em que a interação ocorre. Nos atendimentos, ao serem capazes de se nomearem pelos nomes próprios, os/as interagentes demonstram que possuem uma relação construída entre um/a participante e outro/a, bem como que conhecem um/a ao/à outro/a de outras esferas de relações sociais (RAYMOND; HERITAGE, 2006). Também observa-se, em algumas interações, que além do atendimento (processo de compra e venda), os/as participantes realizam outras atividades simultâneas que não envolvem o contexto institucional, como bater papo (por exemplo, ao realizar combinações sobre o churrasco de um grupo de amigos que ambos fazem parte,

que irá ocorrer no dia seguinte, enquanto o corte de carne selecionado é preparado, no Excerto 2).

Concernente aos reparos nos processos de referenciação, observou-se que, assim como servem em interações em geral, também na referenciação são usados para obter êxito na construção conjunta do referente (entre os/as interagentes). Em consonância com a classificação de reparos proposta por Clark e Marshall (1981), os reparos encontrados nos dados aqui analisados categorizam-se como horizontais, ou seja, são reparos que são realizados por meio da alteração das descrições fornecidas pelo/a falante anteriormente ou a partir do provimento de informações adicionais.

Nos processos de referenciação realizados por meios linguísticos, há, por vezes, a necessidade da alteração da descrição fornecida pelo/a cliente para que a referência seja bem-sucedida (*i.e.*, na troca de “boi ralado” por “guisado”, Excerto 7). Todavia, quando realizados por meios linguísticos e físicos, muitas vezes a organização do espaço interacional no campo visual disponível exige que o atendente necessite realizar pedidos de confirmação para conseguir chegar à orientação mútua em relação à mercadoria desejada pelo/a cliente. Como o balcão refrigerado expõe diversos cortes de carne, que são parecidos uns aos outros e estão posicionados lado a lado, no momento em que o/a cliente aponta para o produto desejado, o açougueiro necessita de sua confirmação para dar seguimento à venda.

Isto posto, finda-se este Trabalho de Conclusão de Curso ressaltando a relevância deste trabalho, que contribui não somente para os estudos linguístico-interacionais envolvendo o contexto de compras em supermercados (DE STEFANI, 2014), mas também para o preenchimento da lacuna em relação à escassez de pesquisas sob perspectivas linguístico-interacionais *multimodais* envolvendo interações em balcões de atendimento. Mais especificamente ainda, este estudo contribui para a análise de processos de *referenciação* sob uma perspectiva interacional multimodal (MONDADA, 2015; DE STEFANI, 2014; KOSCHMANN, *et al.*, 2001; MONDADA, 2012; HINDSMARSH; HEATH, 2000; DE STEFANI, 2009). Além disso, este trabalho também apresenta contribuições para possíveis outras áreas de interlocução, como a Linguística (Aplicada) e a Educação (ensino e aprendizagem de línguas adicionais), bem como para a organização de comandos para equipamentos que utilizem inteligência artificial, por exemplo.

Para pesquisas futuras, acreditamos que seja relevante a expansão de estudos que envolvam processos de referências que são coconstruídos entre os/as participantes durante a seleção de mercadorias no português brasileiro. Acreditamos que esses estudos possam revelar outras ações que são desempenhadas pelos/as interagentes ao buscar atingir a intersubjetividade do referente (o produto desejado), visto que este é um fator fundamental nesse tipo de atendimento e que determina a possibilidade do avanço (ou não) do próprio processo de compra e venda.

REFERÊNCIAS

- AUER, P. On-line syntax: Thoughts on the temporality of spoken language. **Language Sciences**, Amsterdã, v. 31, p. 1-13, 2009.
- AUER, P.; COUPER-KUHLEN E.; MÜLLER, F. Language in Time: The rhythm and tempo of spoken interaction. In: FINEGAN, E. (Ed.). **Oxford Studies in Sociolinguistics**. Oxford: Oxford University Press, 1999. p. 56-92.
- CLARK, H. H.; MARSHALL, C. R. Definite reference and mutual knowledge. In: JOSHI, A. K.; WEBBER, B. L.; SAG, I. A. (Eds.). **Elements of Discourse Understanding**. Cambridge: Cambridge University Press, 1981. p. 10-61.
- COUPER-KUHLEN, E.; SELTING, M. **Interactional Linguistics: Studying Language in Social Interaction**. Cambridge: Cambridge University Press, 2017.
- CUNHA, C.; CINTRA, L. **Nova gramática do português contemporâneo**. 7. ed. Rio de Janeiro: Lexikon, 2017.
- DE STEFANI, E. Establishing joint orientation towards commercial objects in a self-service store: How practices of categorisation matter. In: NEVILLE, M.; HADDINGTON, P.; HEINEMANN, T.; RAUNIOMAA, M. (Eds.). **Interacting with Objects: Language, materiality and social activity**. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 2014. p. 271-294.
- DE STEFANI, E. Reference as an interactively and multimodally accomplished practice. organizing spatial reorientation in guided tours. In: PETTORINO, M.; GIANNINI, A.; CHIARI, I.; DOVETTO, F. M. (Eds.). **Spoken communication**. Newcastle: Cambridge Scholars Publishing, 2010. p 137-170.
- GOODWIN, C. Exophoric Reference as an Interactive Resource. In: DEELY, J. N. D.; LENHART, M. D. Lenhart (Eds.). **Semiotics**. New York: Plenum Press, 1983. p. 119-128.
- HINDMARSH, J.; HEATH, C. Embodied reference: A study of deixis in workplace interaction. **Journal of Pragmatics**, Amsterdam, v. 32, p. 1855-1878, 2000.
- JEFFERSON, G. Glossary of transcript symbols with an introduction. In: LERNER, G. H. (Org.). **Conversation analysis: studies from the first generation**. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 2004. p. 13-31.
- KERN, F.; SELTING, M. Conversation Analysis and Interactional Linguistics. In: CHAPELLE, C. A. (Ed.). **The Encyclopedia of Applied Linguistics**. New Jersey: Blackwell Publishing Ltd, 2013.
- KONSTANZE, J.; VALLENTIN, R. Brazilian Portuguese. In: JUNGBLUTH, K.; DA MILANO, F. (Eds.). **Manual of Deixis in Romance Languages**. Berlin: De Gruyter, 2015. p. 315-331.

KOSCHMANN, T.; LEBARON, C.; GOODWIN, C.; FELTOVICH, P. J. Dissecting Common Ground: Examining an Instance of Reference Repair. **The 23rd Conference of the Cognitive Science Society**, Mahwah, p. 516-521, 2001.

KOSCHMANN, T.; LEBARON, C.; GOODWIN, C.; FELTOVICH, P. J. The mystery of the missing referent: Objects, procedures, and the problem of the instruction follower. **Proceedings of the 2006 20th Anniversary Conference on Computer Supported Cooperative Work**, Banff, p. 373-382, 2006.

MARGUTTI, P. Two uses of third-person references in family gatherings displaying family ties: teasing and clarifications. **Discourse Studies**, Los Angeles, v. 9, n. 5, p. 623-651, 2007.

MONDADA, L. Conventions for multimodal transcription. **MAINLY: Multimodal (Inter)actions** Lyon, Lyon, 2014. Disponível em: <https://mainly.sciencesconf.org/conference/mainly/pages/Mondada2013_conv_multi_modality_copie.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2020.

MONDADA, L. Deixis: an integrated interactional multimodal analysis. In: BERGMANN, P.; BRENNING, J. (Eds.). **Interaction and usage-based grammar theories**. What about prosody and visual signals? Berlin: De Gruyter, 2012. p. 173-206.

MONDADA, L. Social Interaction. In: JUNGBLUTH, K.; DA MILANO, F. (Eds.). **Manual of Deixis in Romance Languages**. Berlin: De Gruyter, 2015. p. 661-682.

RAYMOND, G.; HERITAGE, J. The epistemics of social relations: Owing grandchildren. **Language in Society**, Estados Unidos, v. 35, n. 5, p. 677-705, 2006.

SACKS, H. **Lectures on Conversation**. 2. v. Oxford: Blackwell, 1992.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.; JEFFERSON, G. A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation. **Language, Studies in the Organization of Conversational Interaction**, New York, v. 50, n. 4, p. 696-735, 1974.

SCHEGLOFF, E. Repair after next turn: the last structurally provided defense of intersubjectivity in conversation. **American Journal of Sociology**, Chicago, v. 97, n. 5, p. 1295-1345, 1992.

SCHEGLOFF, E. The Organization of preference/dispreference. In: **Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis**, v. 1, p. 63-69, 2007.

SCHEGLOFF, E.; JEFFERSON, G.; SACKS, H. The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation. **Language**, Washington, v. 53, n. 2, p. 361-382, 1977.

SELTING, M. et al. A system for transcribing talk-in-interaction: GAT2 translated and adapted for English by Elizabeth Couper-Kuhlen and Dagmar Barth-Weingarten. **Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion**, [S.1.]. v. 12, p. 1-51, 2011.

SIDNELL, J.; STIVERS, T. Introduction. In: SIDNELL, J. STIVERS, T. (Eds.). **The Handbook of Conversation Analysis**. Chichester: Wiley-Blackwell, 2013. p. 1-8.

SILVA, C. R.; ANDRADE, D. N. P.; OSTERMANN, A. C. Análise da Conversa: uma breve introdução. **ReVEL**, v. 7, n. 13, p. 1-21, 2009.

APÊNDICE A – CONVENÇÕES DE TRANSCRIÇÃO DE FALA¹

(1.8)	Pausa
(.)	Micropausa
=	Fala colada
[Texto]	Falas sobrepostas
,	Entonação contínua
↑texto	Entonação ascendente da sílaba
↓texto	Entonação descendente da sílaba
.	Entonação descendente da UCT
?	Entonação ascendente da UCT
-	Marca de interrupção abrupta da fala
:::	Alongamento de som
>Texto<	Fala acelerada
>>Texto<<	Fala muito acelerada
<Texto>	Fala mais lenta
<<Texto>>	Fala muito mais lenta
TEXTO	Fala com volume mais alto
°texto°	Volume baixo
°°texto°°	Volume muito baixo
<u>Texto</u>	Sílaba, palavra ou som acentuado
(Texto)	Dúvidas da transcritora
xxxx	Fala inaudível
((Texto))	Comentários da transcritora
<i>hhh</i>	Riso aspirado
<i>hahahehehihi</i>	Risada com som de vogal
{{ <i>rindo</i> } texto}	Turnos ou palavras pronunciadas rindo
.hhh	Inspiração audível

¹ Modelo de transcrição traduzido e adaptado pelo grupo FEI a partir das propostas de transcrição de Jefferson (1984), com marcações sugeridas pelo GAT2 (SELTING et al., 2011).

APÊNDICE B – CONVENÇÕES DE TRANSCRIÇÃO MULTIMODAL²

* * o o + +	Cada participante da interação deve ganhar um símbolo de identificação diferente.
--> (l. x)	A ação descrita continua por linhas subsequentes até que o símbolo --->* reapareça.
-->>	A ação descrita continua até o final do excerto.
>>	A ação descrita inicia antes do início do excerto.
.....	Preparação do gesto
-----	Ápice do gesto
,,,,,,,,,,	Retração do gesto

² Modelo de transcrição traduzido e adaptado pelo grupo FEI a partir da proposta de Mondada (2014).