

# PRESTAÇÕES DE CONTAS COMO DISPOSITIVOS PARA AGRAVAMENTO DE CONFLITO

Roberto Perobelli de Oliveira<sup>1</sup>

**Resumo:** O objetivo deste artigo é contribuir com os estudos sobre conflito verbal, considerando a perspectiva das análises da fala-em-interação. Neste trabalho, apresenta-se a análise de um excerto em que duas pessoas se agridem verbalmente, lançando mão de ações como atribuições de responsabilidade e solicitações de prestação de contas. À medida que essas ações se desencadeiam, o conflito vai se agravando ainda mais, diferentemente do que aponta a literatura sobre prestações de contas. Essa perspectiva já foi apresentada em trabalhos anteriores, mas neste trabalho, a diferença é que o conflito não se resolve e termina suspenso pela terceira participante presente, que detém o mandato institucional de encerrar o encontro. Dessa forma, o presente artigo contribui para elucidar e prover mais um exemplo para um quadro teórico, de inspiração etnometodológica, que trata de temas relacionados ao conflito verbal, potencializador da violência.

**Palavras-chave:** Conflito verbal. Prestações de contas. Etnometodologia.

**Abstract:** The aim of this article is to contribute to the studies on verbal conflict, considering the talk-in-interaction perspective. In this paper, we present the analysis of an excerpt in which two parts are verbally offended, using actions such as attributions of responsibility and accounts. As these actions unfold, the conflict is further aggravated, unlike what points the literature on accountability. This perspective has already been presented in previous works, but in this work, the difference is that the conflict is not solved and is suspended by the third participant present, who holds the institutional mandate to end the meeting. Thus, this article contributes to elucidate and provide another example for a theoretical framework, of ethnomethodological inspiration, which deals with issues related to verbal conflict, which is a potential for violence.

**Keywords:** Verbal conflict. Accounts. Ethnomethodology.

## Introdução

Em Oliveira (2012), apresentei, como epígrafe daquele trabalho, uma passagem bíblica<sup>2</sup> em que o rei Salomão se constitui, de fato, como líder, primordialmente pela capacidade mediar um conflito. Na passagem, duas parturientes o procuram, e uma delas relata que a outra teria se aproveitado do momento em que aquela dormia e trocado o filho desta, morto por uma fatalidade pós-parto, pelo filho vivo daquela. Essa emblemática

---

<sup>1</sup> Professor Doutor do Programa de Pós-Graduação em Linguística, UFES, Vitória-ES. robertoperobelli@gmail.com

<sup>2</sup> BÍBLIA. Português. **Bíblia de Jerusalém**. Primeiro livro dos reis, capítulo 3, versículos 16-28. São Paulo: Paulus, 2010.

passagem ressalta que, na constituição da história da humanidade, pela ótica judaico-cristã, a perseguição por mecanismos voltados para fazer justiça é uma constante na rotina das pessoas que são instadas a resolver conflitos. Desde então, os mediadores de conflito vêm se articulando em práticas sociais que tentam ser surpreendentemente ousadas e criativas, de modo que possam resultar em solução ou, pelo menos, diminuição do conflito.

No referido episódio, percebemos que a solução do impasse se instaura a partir de muitas ações: a interação ocorrida entre uma das mães e o rei Salomão, narrando os fatos do seu ponto de vista, a contraposição da outra mulher, apresentando, então, por seu turno, outro ponto de vista, o rei pedindo uma espada, o rei tomando a decisão de cortar o filho restante ao meio, a mãe verdadeira abrindo mão da maternidade priorizando manter o filho vivo, a outra mulher endossando a decisão de cortar a criança, e a decisão final de entregar a criança àquela que realmente se mostrou, de fato, afetivamente ligada a seu filho. Pelo encadeamento das ações, podemos perceber que é possível (e até recomendável) que a solução de um episódio de conflito não se estabeleça *a priori*, mas no decorrer da interação, pois, à medida que cada participante vai acrescentando informações, mais subsídios vão sendo fornecidos no sentido de construir um resultado reconhecidamente válido pelos interagentes. Nesse sentido, é desejável reconhecer que a solução para esse impasse se deu “na perspectiva dos participantes”, pois foi a partir dela que o conflito se instaurou e foi, também, a partir dela que ele se dirimiu.

O presente artigo pretende, assim, seguir a linha argumentativa de produções anteriores (OLIVEIRA, 2015; GAGO; OLIVEIRA, 2015; OLIVEIRA; GAGO, 2012) em que o conceito de prestações de contas foi apresentado e definido como um fenômeno interacional importante para a constituição de um episódio de conflito. O termo *prestações de contas*, para os fins deste trabalho, é uma tentativa de tradução do que, na literatura de referência, que está em inglês, se aponta como *accounts*. Alguns autores brasileiros, diante da dificuldade em traduzir o termo, lançaram mão de alternativas, fazendo a ressalva de que uma tradução não consegue encerrar em uma única expressão a carga semântica do termo original, ou mantiveram o original (cf. GARCEZ, 2008; ALMEIDA, 2009; FORTES, 2009, entre outros). Mais recentemente, a tradução de *Studies in Ethnomethodology* (GARFINKEL, 2018 [1967]) traduz *accountability* como “relatabilidade”. Em Gago e Oliveira (2015), porém, justificamos nossa escolha por *prestações de contas*, “inspirados na metáfora contábil” (p. 124), associando-a ao fato de que Garfinkel, o precursor da Etnometodologia, era, além de sociólogo, contador.

Nas seções seguintes, apresentamos os conceitos fundamentais para a compreensão da análise dos dados, os quais foram gerados no decorrer de um processo de regulamentação de visitas em uma Vara de Família de uma cidade do Sudeste brasileiro. A contextualização desses dados também será apresentada antes da análise, após a qual serão feitas as considerações finais em que se destacam as principais contribuições deste trabalho para os estudos sobre violência verbal, tanto do ponto de vista da linguística (aplicada e indisciplinar), quanto do ponto de vista social.

### **O que são as prestações de contas etnometodológicas?**

Para Buttny (1993), o papel das prestações de contas consiste em um movimento restaurativo da harmonia interacional. Segundo o autor, um ator social é capaz de prestar contas de suas ações após praticar uma ofensa, tentando desfazer a ruptura que sua atitude ofensiva possa ter provocado. Em contrapartida, se essa prestação de contas não aparece após a ofensa, sua ausência é percebida, e isso pode acabar agravando o conflito. Do ponto de vista etnometodológico, a prestação de contas pode ser vista e destacada no curso das ações sociais, quando integra uma sequência conversacional, podendo ocupar a posição de uma segunda parte do par (SPP) em um par adjacente<sup>3</sup>.

Além da categorização das prestações de contas como “harmônicas”, há a possibilidade de se encarar esse fenômeno interacional como “não harmônicos”: são as prestações de contas que, quando ocorrem, agravam o conflito. Muitas são as possibilidades de abordagem do tema, mas vamos privilegiar a visão etnometodológica, segundo a qual “prestar contas” envolve pessoas dando satisfações das ações que realizam e, assim, gerando ainda mais conflito interacional.

Assim como em Oliveira (2012), as prestações de contas serão analisadas neste artigo no interior de unidades discretas de análise interacional, consideradas “episódios de conflito”. Partindo do princípio de que episódios de conflito têm um caráter confrontacional retrospectivo (GOODWIN, 2006), consideramos que o episódio de conflito se realiza por meio de um encadeamento de ações adversariais. Além disso, como se trata de uma sequência conversacional em que, para que um dos interagentes sinalize que percebeu a ocorrência um

---

<sup>3</sup> De acordo com Gago e Oliveira (2015), um par adjacente é “uma sequência mínima de conversa composta por duas elocuições, faladas por falantes distintos, em geral uma após a outra, de forma adjacente, e podem ser divididas em primeira parte do par (PPP) e segunda parte do par (SPP), como por exemplo, a sequência pedido de desculpas e aceitação do pedido de desculpas” (p. 126). Ver também Gago (2002; 2005) e Schegloff (2007) para uma elucidação maior sobre organização de sequências.

início de confronto, tal desencadeamento deve ter acontecido antes dessa sinalização. Por essa razão, é necessário considerar que, em um episódio de conflito, há um turno “0”, em que o elemento desencadeador do conflito se prefigura, para, então, se realizar o turno “1” do episódio de conflito, quando o falante detentor do turno conversacional sinaliza que o que fora dito anteriormente teria desencadeado o confronto. Normalmente, é nesse turno “1” que aparecem as prestações de contas não harmônicas, que vão obter, por sua vez, a devida réplica do falante anterior, que proferiu o turno “0”. Por isso, além dos turnos “0” e “1”, para que um episódio de conflito seja reconhecido como tal pelos participantes, um turno “2” é necessário, pois é nele que “o falante que proferiu o turno com o elemento desencadeador toma o turno novamente e engaja-se na produção de mais ações confrontacionais demandantes de prestações de contas” (GAGO; OLIVEIRA, 2015, p. 129).

Ratificando essa perspectiva de que movimentos opositivos são realizados para constituir uma troca opositiva em nome da formatação de uma dada atividade social, Gruber (2001) destaca uma estrutura típica (também passível, em certa medida, de expansão ou redução), composta de três etapas, que compreendem os seguintes movimentos: (1) uma declaração, seguida de uma (2) contradecaração, dissonante da declaração anterior, tendo uma (3) contradecaração, dissonante da declaração anterior e reforçando a primeira declaração (GRUBER, 2001, p. 1822). Outro autor que também destaca uma sequência de três partes semelhante é Norrick e Spitz (2008), conforme apresentado no esquema abaixo, extraído do texto dos autores:

**Quadro 1 - Sequência básica de abertura de um conflito verbal**

P1	A: evento antecedente/ ação disputável	ação verbal ou não verbal
P2	B: oposição inicial	discordância com P1
P3	A: contraoposição	discordância com P2 e/ou amparando ou insistindo em P1

**Fonte: NORRICK; SPITZ, 2008. Traduzido pelo autor.**

O quadro acima<sup>4</sup>, embora apresente a visão de um autor especificamente, não diverge das definições de sequências envolvendo fala de conflito apresentadas por outros autores. Alguns autores, como Maynard (1985), Gruber (2001) e Norrick e Spitz (2008), consideram,

<sup>4</sup> Nossa livre tradução para:

P1	A: antecedent event/ arguable action	verbal or nonverbal action
P2	B: initial opposition	disagreement with P1
P3	A: counter-opposition	disagreement with P2 and/or supporting or insisting on P1

ainda, que, para o conflito se estabelecer realmente, é preciso que o primeiro falante mantenha sua posição, após a ação opositiva do seu interlocutor. Os autores consultados reconhecem, também, que a ação opositiva (em P2) é central para a delimitação dessa atividade de fala específica.

Sendo assim, propomos o quadro a seguir como um aprimoramento do Quadro 1, a partir das reflexões apontadas anteriormente:

### **Quadro 2 - Episódios de conflito com prestações de contas**

“0”	turno com elemento desencadeador
“1”	ação confrontacional demandante de prestação de contas / prestação de contas
“2”	fornecimento de prestação de contas/ não aceitação da prestação de contas

*Fonte: elaboração do autor.*

Como já afirmamos em Oliveira (2012) e em Gago e Oliveira (2015), essa sequência não se encerra no turno com o símbolo “2”, porque geralmente sofre expansão. O quadro acima também não carrega pretensões de ser uma informação a priori de um padrão interacional encontrado. Pelo contrário, essa sequência tem pretensões apenas norteadoras da identificação do início de um episódio de conflito com o envolvimento de prestações de contas. As ações que se dão depois disso são peculiares e distintas, conforme poderá ser observado no relato da análise, que se inicia a seguir.

### **Contextualização da análise: informações metodológicas**

Os dados utilizados neste artigo foram gerados na Vara de Família de um Fórum de uma cidade de interior no Sudeste brasileiro. Trata-se de um estudo de caso, em razão da descrição detalhada em uma ocorrência única: um único processo. A vantagem de estudos dessa natureza é a possibilidade de se estudar uma dada realidade social e o caráter de construção conjunta de significado por agentes sociais únicos, voltados para lidar com questões reais, e não gerar números ou resultados estatísticos. No estudo de caso, enquanto método de pesquisa qualitativa-interpretativista, os objetos de investigação são representações da realidade (cf. DENZIN; LINCOLN, 2000; DIVAN; OLIVEIRA, 2008), voltadas para prover, tanto na perspectiva dos analistas, quanto na perspectiva dos próprios participantes, como foram construídas as interpretações das ações sociais ocorridas em um evento de fala-em-interação.

Para uma melhor interpretação dos dados, algumas informações contextuais são tornadas relevantes pelos próprios participantes das cenas representadas pelos excertos de transcrições, apresentados na próxima seção. Trata-se de um processo de regulamentação de visitas, em que o requerente do processo, aqui identificado pelo pseudônimo Amir, pai das crianças identificadas pelos pseudônimos Íris e Vítor, solicita uma revisão do acordo para estar com os filhos em fins de semana alternados com a mãe, a qual recebeu, nesta pesquisa, o pseudônimo de Flávia. O trâmite desse processo seguiu o curso natural, tendo chegado às mãos da assistente social, aqui identificada como Sônia, por não ter obtido acordo na audiência inicial com a juíza responsável pelo caso. Ao ser encaminhado para os setores técnicos, os profissionais desses setores (geralmente psicólogos e assistentes sociais), os métodos de atuação de auxílio técnico para o caso podem variar. Sônia, no caso, optou por realizar encontros de mediação com o requerente e a requerida, de modo a tentar construir em conjunto com eles, um acordo. Precedidos por dois encontros de pré-mediação, realizados com cada uma das partes do processo (Amir e Flávia), os encontros de mediação se deram em um total de quatro encontros, e o trecho que será analisado a seguir, compõe a interação ocorrida no segundo encontro. O encontro todo teve duração de 24 minutos, e o excerto apresentado, teve início aos sete minutos e 33 segundos, finalizando-se aos 13 minutos e 19 segundos da gravação, realizada apenas em áudio<sup>5</sup>, em um minigravador portátil.

Conforme informado em Gago e Oliveira (2015), “obtivemos o consentimento livre e esclarecido para geração dos dados e autorização de todas as partes envolvidas” (p. 130) e, além desses cuidados éticos, nosso interesse recai apenas sobre trajetórias específicas de ação, bem como sobre as orientações dos participantes para as ações encadeadas em sequência através do que se chama de *consequencialidade procedimental* (cf. SCHEGLOFF, 1991).

### **Análise de confrontos em um cenário jurídico**

No fragmento a seguir, Amir atribui a Flávia a responsabilidade por uma determinada atitude (gastar o dinheiro que ele paga de pensão), e essa ação, direcionada à terceira parte,

---

<sup>5</sup> Uma crítica a que este estudo está exposta diz respeito à falta de análise multimodal, devido ao fato de a gravação de um evento em que os participantes estão em presença ter sido registrada apenas em um “modo” – o áudio. Reconhecemos a pertinência dessa crítica, mas apontamos as limitações que, à época (2007), existiam sobre o procedimento de geração de dados: como era uma proposta muito incipiente, mesmo para o judiciário, a juíza autorizou a entrada apenas de minigravadores, e câmeras sequer puderam ser cogitadas. Reconhecemos a perda de certas características relevantes para a interação, mas ressaltamos que, junto ao gravador, havia sempre um pesquisador tentando tomar notas. Sabemos que esse não é um procedimento de geração de dados muito apreciado por analistas da conversa, em geral, mas destacamos, também, que mesmo tendo perdas significativas, alguma análise relevante foi possível fazer, mesmo sem acesso à multimodalidade.

mas tendo a outra litigante como a ouvinte endereçada, é que desencadeia o presente episódio de conflito (turno “0”). Flávia, por sua vez, assume a responsabilidade a ela atribuída (gasta o dinheiro), mas afasta a caracterização negativa da ação (turno “1” – afirmando que o faz em benefício das crianças). As setas apontam para as prestações de contas de Flávia, foco da análise em seguida.

### Excerto 1<sup>6</sup>

[2º Encontro, 07’33” – 13’19”]<sup>7</sup>

001 Amir acho que a saúde também é responsabilidade de quem tá  
 002 com a criança também, né.=  
 003 Sônia =naquele período [ali, né].=  
 004 Flávia [i::sso.] =  
 005 Sônia =no final de semana também [se acontecer alguma coisa]  
 “0” 006 Amir [é: a: porque parece ]  
 007 também que é falta de responsabilidade isso, não ter  
 008 um plano quando [ ( ) ]  
 009 Sônia [ agora, ]  
 “1” 010 Flávia [não, não] é falta de responsabilidade  
 011 não ter plano não, meu bem, eu não sou obrigada a ter  
 012 plano não, agora a própria juíza e a:: a doutora,  
 013 >como é que-< a promotora falou, se as crianças já têm  
 014 plano é direito deles usarem [>o dia que adoecerem<]=  
 “2” 015 Amir [ quem paga sou eu.]=  
 016 Flávia =pode pôr na porta da casa dele, A promotora falou,  
 017 como é que ela chama, é que ela chama?=  
 018 Sônia =vilma.=  
 019 Flávia =vilma, falou assim, olha, o dia que adoecer você põe  
 020 na porta da casa dele que ele se vira.  
 021 (0.2)  
 022 Flávia a- plano tá com ele- ela falou isso.  
 023 (1.0)  
 024 Flávia então eu posso fazer ↑isso e isso [não quer dizer]=  
 025 Amir [ e isso então-]=  
 026 Flávia =que eu sou resp- eu não tenho o- a obrigação de pagar  
 027 plano, eu não tenho.  
 028 (0.2)

Nesse excerto, podemos perceber que Amir faz uma avaliação (“acho que a saúde também é responsabilidade de quem tá com a criança também, né.”, linhas 001-002), que obtém, como resposta, um turno com marcas de concordância por parte de Sônia, alinhando-se (“naquele período [ali, né].”, linha 003), porém restringindo a generalização que poderia estar implícita, pois, diante de uma atribuição de responsabilidade (“a saúde é responsabilidade de quem está com a criança”), Sônia demonstra entender que Amir talvez estivesse atribuindo unicamente a Flávia, a qual detém a guarda das crianças, a

<sup>6</sup> As convenções de transcrição estão disponíveis no anexo deste artigo.

<sup>7</sup> As indicações entre colchetes marcam os minutos e segundos relativos ao início e ao fim do excerto em análise. Neste caso, trata-se do trecho da gravação que se iniciou quando o contador marcava sete minutos e 33 segundos e com finalização aos 13 minutos e 19 segundos. O segundo encontro todo durou cerca de vinte minutos.

responsabilidade pela saúde das crianças em todos os momentos. Ao fazer uma correção (“naquele período [ali, né].”, linha 003), Sônia, então, restringe essa interpretação. Com isso, Sônia destaca sua posição contrária à posição posta em evidência por Amir, e o conflito, de certa forma, já começa a se instaurar. Essa restrição fica ainda mais clara no turno seguinte de Sônia (“no final de semana também [se acontecer alguma coisa]”, linha 005), quando ela remonta a outro cenário, no qual Amir estaria incluído. A formulação de tempo (“no final de semana”) indexicaliza uma atribuição de responsabilidade a um dos participantes, pois renova o contexto segundo o qual, no caso, Amir é responsável pelas crianças em determinados fins de semana. O efeito dessa formulação é a atribuição de responsabilidade que Sônia realiza primando pela equanimidade.

Interessante é observar que Flávia demonstra concordar com a primeira afirmação de Amir (“[i::sso.]”, linha 004). Essa aparente harmonia ocorre depois de eles já terem discutido sobre o fornecimento do plano de saúde em episódios anteriores, nos quais Flávia, mais de uma vez, reafirmou que Amir tem um plano de saúde, alegando pagá-lo para benefício das crianças, mas que as crianças não o utilizam. Desse modo, se a afirmação de Amir é prenúncio de uma atribuição de responsabilidade a Flávia (sobre a falta de cuidado com a saúde das crianças, por ela não pagar um plano para os filhos), a concordância dela também serve como prenúncio de uma atribuição de responsabilidade a ele (de que não adianta nada ter um plano de saúde e não permitir que as crianças o utilizem).

A acusação renunciada de Amir, enfim, toma corpo no seu turno seguinte (“[é: a: porque parece ] também que é falta de responsabilidade isso, não ter um plano quando [ ( ) ]”, linhas 006-008). Desse modo, ele se coloca em oposição a Flávia, uma vez que aponta duas categorias: uma, na qual ele se enquadra, de pai responsável, porque tem um plano de saúde a oferecer para os filhos, e outra, na qual ele inclui a ex-mulher, de provedor irresponsável, por não oferecer um plano de saúde para os filhos. Essa afirmação desencadeia o episódio de conflito em tela, pois Flávia, logo em seguida, toma o turno para negar a atribuição de responsabilidade imputada a ela por Amir, sobrepondo-se a Sônia (“[ agora, ]”, linha 009), que não dá prosseguimento à sua ação depois de finalizar a UCT e cede o turno à Flávia.

O turno opositivo de Flávia (“[não, não] é falta de responsabilidade não ter plano não, meu bem, eu não sou obrigada a ter plano não, agora a própria juíza e a:: a doutora, >como é que-< a promotora falou, se as crianças já têm plano é direito deles usarem [>o dia que adocerem<] pode pôr na porta da casa dele,”), linhas 010-016) é a primeira prestação de contas desse



episódio construída enquanto justificativa, porque Flávia assume não pagar um plano de saúde para os filhos, mas nega que essa atitude seja negativa ou indicadora de sua incompetência como mãe. Com essa prestação de contas, ela se defende da acusação anterior e, ao mesmo tempo, produz um reversor<sup>8</sup> por meio de um relato em que anima as vozes de outros membros da sociedade legitimados pelo mandato institucional – juíza e promotora – como vozes em concordância com o seu discurso. Com isso, na medida em que enriquece seu relato (cf. linhas 016-027, marcadas pelas setas), ela mantém o conflito em pauta:

### Excerto 2

[2º Encontro, 07'33" – 13'19"] – parcialmente repetido

- 016 Flávia =pode pôr na porta da casa dele, A promotora falou,
- 017 como é que ela chama, é que ela chama?=  
018 Sônia =vilma.=
- 019 Flávia =vilma, falou assim, "olha, o dia que adoecer você põe  
020 na porta da casa dele que ele se vira."  
021 (0.2)
- 022 Flávia "a- o plano tá com ele"- ela falou isso.  
023 (1.0)
- 024 Flávia então eu posso fazer ↑isso e isso [não quer dizer]=  
025 Amir [ e isso então-]=
- 026 Flávia =que eu sou resp- eu não tenho o- a obrigação de pagar  
027 plano, eu não tenho.  
028 (0.2)

É válido notar que o início de reparo produzido na linha 017 tende a ter um efeito que vai além da chamada busca de palavras. O fato de Sônia, na linha 018, fornecer o nome que Flávia demonstrou ter esquecido (“como é que ela chama, é que ela chama?”, linha 017) pode ser visto também como uma busca de alinhamento. No entanto, também não seria verdadeiro afirmar que Amir tenha desistido da contenda, uma vez que ele tenta tomar o turno logo após o relato de Flávia, sobrepondo-se à avaliação final, típica dos relatos<sup>9</sup> (“então eu posso fazer ↑isso e isso [não quer dizer] que eu sou resp- eu não tenho o- a obrigação de pagar plano, eu não tenho.”, linhas 024 e 026-027). A sobreposição de Amir não é bem sucedida, pois ele se autointerrompe (“[ e isso então-]”, linha 025), permitindo que Flávia mantenha seu turno. Todavia, esse turno de avaliação, desencadeia um novo tópico de conflito, em que os participantes passam a discutir sobre a “obrigação de gastar o dinheiro da pensão alimentícia”.

<sup>8</sup> Sobre os “reversores” (do inglês, *counters*), cf. Schegloff (2007, p. 27).

<sup>9</sup> Sobre a constituição de relatos e suas partes integrantes, como a avaliação ou coda, por exemplo, ver Labov (2008[1972]) e Vieira (2007).

O mesmo episódio, agora com novo tópico, traz à tona novas prestações de contas por parte de Flávia, que vai apresentar outras justificativas (agora, para seus gastos), assumindo uma determinada atitude (“gastar dinheiro”), mas negando a qualidade negativa que a assunção dessa atitude possa trazer no decorrer das trocas de turnos seguintes. No trecho abaixo, as setas também apontam as justificativas de Flávia:

### Excerto 3.

[2º Encontro, 07’33” – 13’19”] – continuação do excerto anterior

- 029 Amir      você [tem obrigação de gastar dinheiro]
- 030 Flávia      [> se você já tem, o seu < ] plano é pra
- 031                quê? ô menino, você para de falar em negócio de gastar
- 032                dinheiro, que eu pago aluguel,      tá::?    os meus
- 033                filhos [andam bem arrumados.]
- 034 Amir           [ com qual dinheiro? ] com qual dinheiro?
- 035 Flávia eu TRABA:LHO meu bem, eu sou professora,=
- 036                =[ eu não sou vagabunda ]
- 037 Amir           =[e com o dinheiro deles? ] eu gostaria muito de
- 038                saber [>o que é que é feito com o dinheiro deles<]
- 039 Flávia           [ o que é que é fei- ↑ué::? eu pos]so
- 040                provar tudo o que eu [↑pa::go]

A avaliação de Amir, que também pode ser (e, de fato, foi) interpretada como atribuição de responsabilidade (“você [tem obrigação de gastar dinheiro]”, linha 029), faz com que Flávia novamente se defenda prestando contas e que, novamente, também se utilize da prestação de contas para manter o conflito em curso (“ô menino, você para de falar em negócio de gastar dinheiro, que eu pago aluguel, tá::? os meus filhos [andam bem arrumados.]”, linhas 031-033). O elemento que ela utiliza para se referir a Amir (“menino”) é peculiarmente relevante para se observar o tom sancionador de seu pedido, pois ela o faz de um modo visto, mas não notado, no senso comum, semelhante ao de uma professora ou de uma mãe que censura seu aluno ou seu filho sobre o comentário acerca de determinados assuntos. Esse teor repressor do turno de Flávia parece se constituir como um agravante para o conflito, uma vez que Amir, logo em seguida, sobre a prestação de contas que ela profere, lança um desafio (“[ com qual dinheiro? ] com qual dinheiro?”, linha 034), demandando mais prestações de contas.

Mais uma vez, Flávia produz justificativas, assumindo gastar dinheiro, mas negando a fonte do gasto, isto é, não é do dele que ela gasta, mas, sim, do dela. Desse modo, ela nega que isso tenha uma qualificação negativa (“eu TRABA:LHO meu bem, eu sou professora, [ eu não sou vagabunda ]”, linhas 035-036) e, assim, ela limita sua ação de prestar contas (afirma que deve prestar contas apenas do dinheiro investido nos gastos com seus filhos a partir da pensão alimentícia, e não dos gastos provenientes do seu salário). Isso parece

ter ficado bastante claro para Amir, que refaz, em seguida, seu desafio (“=[e com o dinheiro deles? ] eu gostaria muito de saber [>o que é que é feito com o dinheiro deles<]”, linhas 037-038). Com isso, a oposição constituída entre os litigantes vai se estendendo por vários turnos e, assim, distanciando-se, à medida que eles vão mantendo suas posições e investindo na manutenção da divergência.

Diante desse novo desafio, novas justificativas são produzidas por Flávia, que, mais uma vez, assume um determinado comportamento (“gastar dinheiro”), novamente negando que essa atitude tenha conotações negativas (“↑ué::? eu pos]so provar tudo o que eu [↑pa::go]”, linhas 039-040, já que colocar-se à disposição para “provar tudo o que paga” configura-se como assunção de que não se está fazendo nada de mal ou errado). Ao assumir essa postura, Flávia assume um papel social legitimado pelo senso comum que pressupõe honestidade e ilibação, duas características muito caras à Justiça. Consequentemente, na continuação do episódio, Sônia demonstra coconstruir com Flávia essa inclusão em uma categoria de pertencimento que pressupõe tais características, porque, com o impasse constituído, a representante da instituição intervém e procura demover um dos participantes, no caso, Amir, de seu ponto de vista. No trecho transcrito a seguir, assim como nos anteriores, as setas apontam para as prestações de contas configuradas enquanto justificativas:

#### Excerto 4.

[2º Encontro, 07’33” – 13’19”] – continuação do excerto anterior

- 041 Sônia [mas o]lha [ só, senhor amir ]=  
 042 Flávia [ele já entrou com]=  
 043 Sônia =[os meninos comem?]  
 044 Flávia =[ esse processo ]e perdeu,[ comem muito bem ]carne=  
 045 Sônia [os meninos comem?]  
 046 Flávia =todo [dia.  
 047 Sônia [ os meninos vestem? ]  
 048 Amir [e como é que é feita] es- essa divisão da  
 049 comida, [porque] ela também come, né?=  
 050 Flávia [ hum? ]  
 051 Amir =[ela não [tem ( ) comprar ( ) ]  
 → 052 Flávia =[↑gente como é cara de pau, >é mas eu ] lavo, passo e  
 053 cuido deles, arrumo casa,< eu faço é:: dever com eles,  
 054 eu dou toda a assistência a eles.  
 055 Sônia mas olha [só senhor amir, se o senhor] percebe que os=  
 056 Flávia [ você é muito cara de pau. ]  
 057 Sônia =meninos estão gordinhos,=  
 058 (.)  
 059 Sônia =[ e que tão com- com o cabelinho lava::do:, sinal ]=  
 → 060 Flávia =[eles são magros por natureza,porque eles comem bem]=  
 061 Sônia =que na ca:sa, que eles tão usando xampu, se a pele tá  
 062 mais ou me:nos significa que tá- tá [ limpa:ndo,]  
 → 063 Flávia [há anos que] não  
 064 adoecem, [ estão ótimos. ]  
 065 Sônia [se tem um- um- uma] calcinha, uma cueca  
 066 nova, um sapato mais ou menos, o dinheiro está sendo

067 aplicado, [senhor amir.  
 → 068 Flávia [com certeza. eles estudam em  
 069 co[légio particular ]  
 070 Sônia [ aí não- não dá ] pra levantar dúvida.

No início do excerto acima, é possível perceber que o percurso escolhido por Sônia para tentar convencer Amir de que suas desconfianças manifestas não tinham fundamento foi o dos interrogatórios, com pequenas perguntas do tipo “sim-não” (“=[os meninos comem?]”, linha 043, repetida na linha 045, e “[ os meninos vestem? ]”, linha 047). Enquanto Amir parece não ceder, porque não responde aos questionamentos, Flávia responde em seu lugar, afirmativamente (“comem muito bem]carne todo [dia.”, linhas 044 e 046). O efeito dessas respostas, mesmo Flávia não sendo a ouvinte endereçada, torna-a alinhada aos procedimentos de Sônia e acaba desequilibrando o jogo interacional, possibilitando a interpretação de que haveria duas pessoas contra uma. A reação de Amir, imediatamente após a resposta de Flávia, evidencia, de certo modo, essa posição defendida em que ele se encontra (“[e como é que é feita] es- essa divisão da comida, [porque] ela também come, né?=", linhas 048 e 049). Ao endereçar essa pergunta a Sônia, na presença de Flávia, o efeito disso é a provocação, que, por sua vez, acaba por agravar o conflito, uma vez que ela faz uma avaliação que potencializa o insulto (“↑gente como é cara de pau,”, linha 052). No entanto, como não houve reação verbal a essa avaliação, não podemos afirmar que esse insulto teria, na perspectiva dos participantes, ocorrido de fato. Vale inclusive ressaltar que a mesma avaliação se repete adiante (linha 056) e, novamente, nenhuma resposta a ela é proferida.

Na continuação do turno de Flávia, podemos observar que os movimentos de Sônia – fazer perguntas curtas (do tipo “sim-não”) – foram suspensos, uma vez que Flávia passa a se defender da acusação implícita na afirmação de Amir de que ela estaria gastando o dinheiro dele indevidamente, porque ela “também come”. Sua defesa se realiza, portanto, a partir de justificativas (“>é mas eu ] lavo, passo e cuidado deles, arrumo casa,< eu faço é:: dever com eles, eu dou toda a assistência a eles.”, linhas 052-054). Essas justificativas, portanto, reforçam a orientação de Flávia, desde o início do episódio, voltada para assumir, sim, suas atitudes, conforme destacadas por Amir, mas negando qualquer conotação negativa da forma como ele vem tentando impor.

Sônia, por sua vez, logo em seguida, tenta tomar o turno novamente e dar continuidade a seu procedimento iniciado anteriormente. Uma vez que a suspensão provocada pelas participações de Flávia a interrompeu, foi necessário que esta formulasse, primeiro, suas

justificativas para que a empreitada anterior tivesse prosseguimento. Na nova investida, Sônia não mais se utiliza de perguntas “sim-não”, mas passa a fornecer elementos de teste, projetando uma avaliação que possa favorecer a convergência de entendimento em torno do tema “dinheiro sendo aplicado” (“mas olha [só senhor amir, se o senhor] percebe que os meninos estão gordinhos, [ e que tão com- com o cabelinho lava::do:, sinal ] que na ca:sa, que eles tão usando xampu, se a pele tá mais ou me:nos significa que tá- tá [ limpa:ndo,] [se tem um- um- uma] calcinha, uma cueca nova, um sapato mais ou menos, o dinheiro está sendo aplicado, [senhor amir.”, linhas 055, 057, 059, 061-062, 065-067). As explicações de Sônia nesses turnos, no entanto, não garantem a concordância de Amir, isto é, não fazem com que o participante passe a compartilhar o mesmo entendimento que está sendo apresentado pela representante da instituição. Um dos motivos para tal pode estar nas sobreposições de Flávia, também fazendo avaliações que produzem o efeito de que as duas estariam alinhadas constituindo um “time” contra Amir. É válido ressaltar, no entanto, que essa orientação parece exclusiva de Flávia, pois não fica claro que Sônia tenha ratificado isso. Por outro lado, é também importante notar que, se Sônia não ratifica, também não censura Flávia por sua postura. Sendo assim, a orientação de Amir para discordar é a mais esperada e é o que de fato acontece, como se pode perceber ao final da intervenção de Sônia (cf. fragmento a seguir).

Antes, porém, é também relevante observar que as participações simultâneas de Flávia são justificativas para determinadas ponderações de Sônia. Uma vez que a categoria “gordinhos” é tomada como uma qualificação positiva na fala da representante da instituição, Flávia se apressa em justificar “a magreza” dos filhos (“=[eles são magros por natureza, porque eles comem bem.]”, linha 060). Isso ocorre porque Flávia demonstra entender que a dicotomia gordo-magro poderia fazer um dos demais participantes supor que, se “gordo” é sinal de nutrição (conotação positiva), “magro”, então, seria sinal de desnutrição (qualificação negativa), e isso poderia ser interpretado em desfavor dos filhos e, conseqüentemente, em desfavor dela, que cuida quase diariamente da alimentação das crianças. O mesmo acontece com as outras justificativas (como em “[há anos que] não adoecem, [ estão ótimos. ]”, linhas 063-064, em que Flávia presta contas sobre o fato de “a pele estar mais ou menos” e em “[com certeza. eles estudam em co[légio particular ]”, linhas 068-069, em que ela presta contas sobre “o dinheiro estar sendo aplicado”).

No fim do procedimento – prover uma compreensão alternativa para Amir sobre o desafio levantado por ele próprio (“gastar dinheiro”) –, Sônia faz uma avaliação que resume

seus movimentos anteriores (“[ aí não- não dá ] pra levantar dúvida.”, linha 070). Com essa avaliação, ela, à semelhança do que fez Flávia no início do episódio (cf. linha 031), também censura a atribuição de responsabilidade realizada por Amir, cuja resposta (“dá sim.”, linha 071) não destaca apenas uma discordância, mas uma tomada de posição no conflito. Abaixo, a continuação do episódio, a partir do último excerto apresentado, e as setas também apontam para as justificativas, foco da análise:

### Excerto 5.

[2º Encontro, 07’33” – 13’19”] – continuação do excerto anterior

070 Sônia [ aí não- não dá ] pra levantar dúvida.  
071 Amir dá sim.=  
072 Sônia =[ ago:ra, ]  
073 Flávia =[>dá< porque] te incomoda, isso tudo é isso, chegamos  
074 ao ponto. se desde a separação eu falasse não precisa  
075 dar nada, ele nem visita ia fazer questão, o problema  
076 dele é o dinheiro.  
077 (.)  
078 Flávia incomoda os dois, a vagabunda lá e ele, o dinheiro ser  
079 usado, eles me- [eu TRABA:LHO.]  
080 Sônia [dona FLÁVIA,] não [vamos falar nem]=  
081 Amir [ você trabalha,]=  
082 Sônia =[do seu cláudio] e não vamos falar da dona fernanda.  
083 Amir =[e ( )]  
  
→ 084 Flávia o que dá raiva é que eu trabalho, olha e eu  
085 trabalho muito, >eu acordo, eu cuido da casa  
086 eu não pago empregada porque eu não posso,<  
087 eu pago só a moça que fica à noite com eles  
088 porque eu trabalho à noite, eu trabalho, eu  
089 não tenho te:[mpo pra ficar armando contra ninguém,]=  
090 Amir [a única coisa que eu posso dizer-]=  
→ 091 Flávia =>e meus filhos< estão sempre bem arrumados,  
092 limpinhos, cheirosos e tudo mais, não são- (.) a casa  
093 tá sempre limpa porque- >mesmo eu trabalhando fora< eu  
094 mantenho tudo limpo,  
095 (.)  
096 Flávia ele vem falar que quinhentos reais é muito pra dois  
097 filhos?  
098 (.)  
099 Flávia (↑toma) vergonha meu filho.  
100 (.)

A resposta de Amir, no início do excerto acima (“dá sim.”, linha 071), desencadeia novo tópico de conflito. Mais uma vez, a tentativa de tomada de turno de Sônia (“=[ ago:ra, ]”, linha 072) é sobreposta por Flávia, que, de novo, utiliza melhor os dispositivos de gerenciamento de sobreposições (aceleração da fala e aumento no tom de voz, nesse caso) e conquista o turno, oferecendo uma resposta em total oposição ao turno de Amir, no qual ela contesta a resposta, atribuindo-lhe culpa (“=>dá< porque] te incomoda, isso tudo é

isso, chegamos ao ponto. se desde a separação eu falasse não precisa dar nada, ele nem visita ia fazer questão, o problema dele é o dinheiro.”, linhas 073-076). Essa atribuição de culpa, no entanto, não obteve resposta de Amir, uma vez que a micropausa (linha 077) ocupou um espaço que poderia ter sido tomado por ele. Logo em seguida, Flávia investe mais pesadamente na ação iniciada antes (“incomoda os dois, a vagabunda lá e ele, o dinheiro ser usado, eles me- [eu TRABA:LHO.]”, linha 078-079), ao que é prontamente censurada por Sônia (“[dona FLÁVIA,] não [vamos falar nem do seu cláudio] e não vamos falar da dona fernanda.”, linhas 080 e 082). Essa sequência nos autoriza a fazer três ponderações importantes: (1) mesmo Amir provavelmente não demonstrando ter-se dado por ofendido, já que não produziu verbalmente nenhuma resposta às acusações de Flávia, ainda assim, houve atribuição de responsabilidade, porque a censura de Sônia se configura como evidência de sua interpretação do turno de Flávia como ofensivo; (2) a censura de Sônia impõe certos limites para a mediação proposta por ela, porque, mesmo sem uma resposta de Amir às ofensas, ela procura administrar o encontro de modo a não oportunizar as possibilidades de investimento em ações dessa natureza; e (3) uma vez impostos os limites da mediação, tendo Sônia tornado relevante o que pode e o que não pode acontecer no encontro (no caso, falar dos atuais companheiros de Flávia e Amir é proibido) e tendo esses limites sido aceitos pelos demais participantes (a aceitação é indício de que há uma hierarquia interacional em jogo e, portanto, de que uma das participantes, reconhecidamente, detém o controle da situação), a quebra desses limites demanda prestação de contas.

A partir das três observações acima, uma vez que a conclusão é a de que a quebra dos limites impostos na mediação torna relevante a prestação de contas por parte do participante que teria provocado tal ruptura, surgem, por isso, os turnos seguintes de Flávia:

### **Excerto 6.**

[2º Encontro, 07’33” – 13’19”] – parcialmente repetido

- 084 Flávia o que dá raiva é que eu trabalho, olha e eu  
 085 trabalho muito, >eu acordo, eu cuido da casa  
 086 eu não pago empregada porque eu não posso,<  
 087 eu pago só a moça que fica à noite com eles  
 088 porque eu trabalho à noite, eu trabalho, eu  
 089 não tenho te:[mpo pra ficar armando contra ninguém,]=  
 090 Amir [a única coisa que eu posso dizer]=
- 091 Flávia =>e meus filhos< estão sempre bem arrumados,  
 092 limpinhos, cheirosos e tudo mais, não são- (.) a casa  
 093 tá sempre limpa porque- >mesmo eu trabalhando fora< eu  
 094 mantenho tudo limpo,  
 095 (.)

096 Flávia ele vem falar que quinhentos reais é muito pra dois  
 097 filhos?  
 098 (.)  
 099 Flávia (↑toma) vergonha meu filho.  
 100 (.)

As prestações de contas de Flávia acima são uma forma de reconhecer que houve uma quebra de expectativas para esse encontro. Ao apresentar elementos conversacionais como “o que dá raiva”, ela se manifesta em condição extremamente oposta à aceitação da atribuição de responsabilidade que Amir imputa sobre ela. Na continuação do episódio, mesmo com Amir tendo tentado tomar o turno, sem sucesso (“[a única coisa que eu posso dizer]=”, linha 090), é Flávia quem continua, dessa vez, apresentando um questionamento endereçado a ele, mas indiretamente, uma vez que ela faz referência a ele em terceira pessoa (“ele vem falar que quinhentos reais é muito pra dois filhos?”, linhas 096-097).

Esse questionamento traz embutida uma indignação moral, que, logo em seguida (após a micropausa da linha 098, que indica uma oportunidade para tomada de turno por outros participantes, o que não acontece), é explicitada no turno seguinte de Flávia (“(↑toma) vergonha meu filho.”, linha 099). Essa evidência de indignação destaca a posição de Flávia diante da acusação que Amir realizou e que acabou desencadeando o tópico em curso (“gastar dinheiro”): enquanto ele assume o papel discursivo de “demandante de prestação de contas”, ela assume o papel de “prestadora de contas” sem deixar pesar a posição inferior a que esse papel poderia subjugar-lá, pois ela presta contas, mas demonstra estar indignada diante da necessidade de ter de fazê-lo, uma vez que não admite a qualidade negativa que Amir tenta atribuir, sobrepondo-se a um pré-anúncio de Amir (“[a única coisa que eu posso dizer]=”, linha 090) e mantendo o piso conversacional. Logo adiante, mais uma vez, ela apresenta outra justificativa, apresentando uma prestação de contas que admite um determinado comportamento (o gasto do dinheiro), mas não assume que essa atitude tenha um tom negativo.

Na continuação do episódio, podemos perceber que Flávia acrescenta mais elementos à sua prestação de contas anterior, e que esse acréscimo se torna fonte de problema em uma sequência de reparo:

### **Excerto 7.**

[2º Encontro, 07’33” – 13’19”] – continuação do excerto anterior

100 (.)  
 ➔ 101 Flávia [eu pago a↑luguel, eu pago a↑luguel, e ele pa]ga o



102 Sônia [ esse é o valor da pensão? quinhentos reais? ]  
 → 103 Flávia colégio da [íris.  
 104 Amir [é quinhentos reais, [só?  
 105 Flávia [>é quinhentos< e  
 106 setenta.  
 107 (0.2)

Na sequência acima, Sônia inicia reparo, sobrepondo-se inclusive ao turno de Flávia para realizar, ao que parece, uma verificação de entendimento (“[ esse é o valor da pensão? quinhentos reais? ]”, linha 102), enquanto Amir, utilizando a mesma estrutura sintática da construção do referido turno de Sônia, profere seu turno como um início de correção (“[é quinhentos reais, [só?”, linha 104), que ela mesma leva a cabo em seu turno seguinte (“[>é quinhentos< e setenta.”, linhas 105-106). Esse entrelaçamento de formato, em que o turno de um se aproveita da mesma estrutura sintática do turno de outro (C. GOODWIN, 2006), destaca uma tentativa de Amir de reverter a situação construída até o presente momento. Da forma como ele veio se comportando verbalmente no episódio, é notável a sua orientação para o fato de que Sônia e Flávia possuíam, juntas, um ponto de vista diverso do dele. Além disso, como a figura de Sônia, em seu mandato institucional de representante da Vara de Família, está legitimada por todos os participantes como o papel de quem detém o controle da atividade conversacional em curso, Amir lança mão do recurso de buscar alinhamento dela para, no mínimo, fazer parecer que, a partir daquele momento, Sônia passou a partilhar do mesmo ponto de vista que ele.

Mesmo isso tendo sido confirmado por Sônia, Flávia, em seguida, continua a fornecer mais prestações de contas para justificar sua atitude, condenada por Amir desde o início do episódio, sem qualificá-la negativamente:

### Excerto 8.

[2º Encontro, 07’33” – 13’19”] – continuação do excerto anterior

108 Amir (voce [só-)  
 → 109 Flávia [ã:? dá duzentos e pouco pra cada um, você acha-  
 110 só de roupa eu tenho carnê, trezentos e cinquenta que  
 111 eu comprei na loja [ essa semana. ]

Assim como a maioria das prestações de contas realizadas por Flávia neste episódio de conflito, essa prestação de contas também se volta para justificar um comportamento condenado por Amir, assumindo que tal postura realmente foi tomada, mas desconsiderando que isso seja negativo.

No final deste episódio de conflito, mais uma prestação de contas nesse sentido é realizada por Flávia, dessa vez, em relação a uma tentativa de correção de Sônia, ao destacar

algo de sua prestação de contas anterior como fonte de problema (marcados com setas na transcrição abaixo):

### Excerto 9.

[2º Encontro, 07'33" – 13'19"] – repetido e expandido

- 108 Amir (voce [só-)  
109 Flávia [ã:?? dá duzentos e pouco pra cada um, você acha-  
110 só de roupa eu tenho carnê, trezentos e cinquenta que  
111 eu comprei na loja [ essa semana. ]
- 112 Sônia [ >não é só isso] também> não=
- 113 Sônia =[dona flávia, por exemplo uma parte do alugue:l]=  
114 Flávia =[todo mundo sabe, tanto é que ele per↑de:u ]=
- 115 Flávia = ele perdeu isso na [justiça.  
→ 116 Sônia [uma parte do [aluguel-  
117 Amir [<quem foi que te  
118 falou pra [botar as crianças (na porta lá de casa?)]
- 119 Sônia [esse dinheiro vai pra uma parte do  
120 aluguel, [ vai pra- parte da lu:z, ]  
121 Flávia [ aluguel água luz ] mantimento é mais  
122 de quatrocentos, a merenda- eles todo dia levam  
123 merenda boa, eles comem bem, pode perguntar meus  
124 filhos, eles comem muito bem >eu tô tranquila.<  
125 Amir: quem foi que mandou você botar as crianças na porta lá  
126 de casa que você falou?  
127 Flávia a doutora vilma.  
128 Amir mais quem? e mais QUEM? [e mais quem?]=  
129 Flávia [ e a juíza.]=  
130 Amir =quantos homens tinham lá, eu não vou ganhar nunca lá.

Depois de três tentativas (linhas 112-113, 116 e 119-120) de realizar a correção ao turno de Flávia, Sônia consegue levar a termo sua ação (“[esse dinheiro vai pra uma parte do aluguel, [ vai pra- parte da lu:z,]”, linhas 119-120), diante da qual obtém logo a concordância da litigante (“[ aluguel água luz ] mantimento é mais de quatrocentos, a merenda- eles todo dia levam merenda boa, eles comem bem, pode perguntar meus filhos, eles comem muito bem >eu tô tranquila.<”, linhas 121-124). Esse alinhamento conquistado novamente pelas duas põe em xeque a tentativa de Amir de buscar o alinhamento de Sônia, razão pela qual ele, então, procura mudar de tópico logo em seguida (“quem foi que mandou você botar as crianças na porta lá de casa que você falou?”, linhas 126-127), o que também acaba desembocando no fim do episódio sob análise neste artigo.

### Considerações finais

Na análise deste episódio, foi possível perceber como o conflito se estende em torno de um tópico que se apresenta na perspectiva dos participantes como problemático e de difícil resolução, uma vez que cada um dos litigantes se orienta para não ceder de sua posição inicial, conforme se espera em encontros propostos com esse fim. Essa dificuldade de mudança na orientação dos participantes para tal demoção, enfim, parece ser um fator importante para compor o quadro das diferentes anatomias que o conflito pode assumir em cenários de fala-em-interação institucional (cf. OLIVEIRA, 2012).

Para além das descobertas descritas em trabalhos anteriores já mencionados, o que se observa com a releitura desse dado é que, proporcionalmente, na mesma medida em que prestações de contas são apresentadas, menor é a possibilidade evidenciada pela perspectiva dos participantes de que a harmonia interacional será restaurada.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A. N. **A construção de masculinidades na fala-em-interação em cenários escolares**. 2009. 310 f. Tese (Doutorado em Letras) – Programa de Pós-Graduação em Letras. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2009.

BÍBLIA. Português. **Bíblia de Jerusalém**. Primeiro livro dos reis, capítulo 3, versículos 16-28. São Paulo: Paulus, 2010.

BUTTNY, R. **Social accountability in communication**. London: Sage. 1993.

DENZIN, N.; LINCOLN, Y. The discipline and practice of qualitative research. In: \_\_\_\_\_. **The handbook of qualitative research**. Thousand Oaks: Sage Publications, 2000. p. 1-27.

DIVAN, L. M. F.; OLIVEIRA, R. P. Reflexão epistemológica e metodológica: dois estudos de caso. In: ZYNGIER, S.; VIANA, V.; JANDRE, J. **Linguagem, criatividade & ensino: abordagens empíricas e interdisciplinares**. Rio de Janeiro: Publit, 2008. p. 109-129.

FORTES, M. S. **Uma compreensão etnometodológica do trabalho de fazer ser membro na fala-em-interação de entrevista de proficiência oral em português como língua adicional**. 2009. 329 f. Tese. (Doutorado em Letras) – Programa de Pós-Graduação em Letras. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2009.

GAGO, P. C. Questões de transcrição em análise da conversa. **Veredas**, v. 6, n. 2, p. 89-113, 2002.

\_\_\_\_\_. Parcerias comerciais: uma ordem local. **Veredas**, v. 7, n.1-2, p. 73-89, 2005.

GAGO, P. C. ; OLIVEIRA, R. P. Prestações de contas e episódios de conflito: o caso da mediação familiar judicial. In: Sonia Bittencourt Silveira; Carolina Scali Abritta; Amitza

Torres Vieira. (Org.). **Linguística Aplicada em Contextos Legais**. 1ed. Jundiaí: Paco Editorial, 2015, v. 1, p. 141-164.

GARCEZ, P. M. A perspectiva da análise da conversa etnometodológica sobre o uso da linguagem em interação social. In: LODER, L. L.; JUNG, N. M. (Orgs.). **Fala-em-interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica**. Porto Alegre: Mercado de Letras, p. 17-38, 2008.

GARFINKEL, H. **Estudos de etnometodologia**. Petrópolis: Vozes, 2018.

\_\_\_\_\_. **Studies in ethnomethodology**. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1967.

GOODWIN, C. Retrospective and prospective orientation in the construction of argument moves. **Text & Talk**, v. 26, n. 4/5, p. 443-461, 2006.

GRUBER, H. Questions and strategic orientation in verbal conflict sequences. **Journal of pragmatics**, v. 33, p. 1815-1857, 2001.

LABOV, William. **Padrões sociolinguísticos**. São Paulo: Parábola, [1972] 2008.

MAYNARD, D. How children start arguments. **Language in Society**, v. 14, n. 1, p. 1-30, 1985.

NORRICK, N. R.; SPITZ, A. Humor as a resource for mitigating conflict in interaction. **Journal of pragmatics**, v. 40, p. 1661-1686, 2008.

OLIVEIRA, R. P. **Anatomias do conflito**. 2012. 265f. Tese (Doutorado em Linguística) – Programa de Pós-Graduação em Linguística, Universidade Federal de Juiz de Fora – Juiz de Fora, 2012.

\_\_\_\_\_. 'Quase não é lá': uma análise da formulação de lugar pela via da categorização de pertença no episódio de conflito instaurado entre Pitty e Anitta no *Altas Horas*. **(Con)textos Linguísticos**, v. 9, p. 238-254, 2015.

OLIVEIRA, R. P.; GAGO, P. C. Métodos para perseguir uma resposta e métodos para fugir da pergunta: o caso da inversão do ônus na prestação de contas. **Estudos da Língua(gem)** (Online), v. 10, p. 69, 2012.

SCHEGLOFF, E. A. **Sequence organization in interaction: A primer in conversation analysis**. Cambridge: Cambridge University Press. 2007.

\_\_\_\_\_. Reflections on talk and social structure. In: BODEN, D.; ZIMMERMAN, D.H. **Talk and social structure: Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis**. Los Angeles: University of California Press, 1991.

VIEIRA, A. T. **A dimensão avaliativa da argumentação na fala opinativa de profissionais de uma empresa em processo de mudança**. 2007. 160 f. Tese (Doutorado em Letras) – Programa de Pós-Graduação em Letras. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, 2007.

## ANEXO – Convenções de transcrição

\*Os símbolos de transcrição foram extraídos de Gago (2002):

<b>[colchetes]</b>	Fala sobreposta
<b>(0.5)</b>	Pausa décimos de segundos
<b>(.)</b>	Micropausa em menos de dois décimos de segundo
<b>=</b>	Contigüidade entre a fala de um mesmo falante ou de dois falantes distintos
<b>.</b>	Descida de entonação
<b>?</b>	Subida de entonação
<b>,</b>	Entonação contínua
<b>,?</b>	Subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação
<b>,.</b>	Descida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto final
<b>:</b>	Alongamento de som
<b>-</b>	Auto-interrupção
<b><u>sublinhado</u></b>	Acento ou ênfase de volume
<b>MAIÚSCULA</b>	Ênfase acentuada
<b>°</b>	Fala mais baixa imediatamente após o sinal
<b>°palavra°</b>	Trecho falado mais baixo
<b>palavra:</b>	Descida entoacional inflexionada
<b>palavra:</b>	Subida entoacional inflexionada
<b>↑</b>	Subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados
<b>↓</b>	Descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos de sublinhado
<b>&gt;palavra&lt;</b>	Fala comprimida ou acelerada
<b>&lt;palavra&gt;</b>	Desaceleração da fala
<b>&lt;palavra</b>	Início acelerado
<b>hhh</b>	Aspirações audíveis
<b>(h)</b>	Aspirações durante a fala
<b>.hhh</b>	Inspirações audíveis
<b>(( ))</b>	Comentários do analista
<b>(palavra)</b>	Transcrição duvidosa
<b>( )</b>	Transcrição impossível
<b>th</b>	Estalar de língua

Artigo recebido em: 12/06/2018.

Artigo aceito em: 03/08/2018.

Artigo publicado em: 17/09/2018.