

**A ORDEM INTERACIONAL:
A ORGANIZAÇÃO DO FECHAMENTO DE INTERAÇÕES
ENTRE PROFISSIONAIS E CLIENTES EM INSTITUIÇÕES DE
COMBATE À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER**

Ana Cristina OSTERMANN¹

- **RESUMO:** O estudo analisa comparativamente a *seqüência de fechamento* de interações profissional-cliente em duas instituições de combate à violência contra a mulher: uma Delegacia da Mulher e um centro feminista de intervenção na violência contra a mulher (CIV-Mulher). A investigação é amplamente qualitativa, valendo-se principalmente dos instrumentos de investigação seqüencial oferecidos pela Análise da Conversação. Os resultados demonstram contrastivas organizações seqüenciais de fechamento das interações nas instituições. Essa divergência parece estar relacionada com os diferentes posicionamentos das profissionais em cada instituição e com os distintos serviços oferecidos em cada estabelecimento.
- **PALAVRAS-CHAVE:** Análise da Conversação; Sociolinguística Interacional; Análise do Discurso; discurso e trabalho; discurso institucional; interação; conversa.

Introdução

O presente estudo investiga a fala em interação em situações de trabalho, analisando comparativamente a *seqüência de fechamento* de interações profissionais-clientes em duas instituições paralelas de combate à violência contra a mulher: uma Delegacia da Mulher (DDM) e um Centro Feminista de Intervenção na Violência contra a Mulher (CIV-Mulher), ambas localizadas na Cidade do Sudeste, região Sudeste do Brasil.² A análise apresentada aqui deriva de um estudo maior (OSTERMANN, 2000a), no qual foram investigadas as práticas interacionais das profissionais naquelas instituições, de forma a compreender como essas práticas refletem e constituem

¹ Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada – Unisinos – 93022-000 – São Leopoldo – RS – Brasil. E-mail: aco@icar0.unisinos.br.

² A fim de preservar o anonimato das participantes deste estudo, todos os nomes pessoais, nome da cidade onde as instituições estão localizadas, nomes de outras cidades mencionadas pelas vítimas, nomes de hospitais, ruas e jornais locais foram substituídos por nomes fictícios.

aqueles grupos como "comunidades de práticas" (ECKERT; MCCONNEL-GINET, 1992; OSTERMANN, 2000a, 2000b).

A investigação da seqüência do fechamento dos encontros entre profissionais e vítimas fornece subsídios para uma melhor compreensão de como a fala em interação molda e é moldada pelos tipos de serviços institucionais oferecidos bem como por outros fatores, tais como os posicionamentos das profissionais em relação às suas tarefas e ao tipo de clientela com a qual lidam. A análise conduzida aqui é amplamente qualitativa, valendo-se fundamentalmente dos princípios de análise seqüencial oferecidos pela Análise da Conversação (POMERANTZ; FEHR, 1997; SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974; SCHEGLOFF; SACKS, 1974; TENHAVE, 1999).

Seqüência clássica de fechamento de interações

Uma das formas mais significativas através da qual a "institucionalidade" de uma interação torna-se evidente quando comparada com interações em conversas cotidianas (ou "naturais"; ver MARCUSCHI, 1999) é na sua "organização global estrutural" (DREW; HERITAGE, 1992a; HERITAGE, 1997) em termos de "fases" ou "seções" (HERITAGE, 1997, p.166). Como sabemos, interações em geral são compostas de pelo menos três fases de organização global, as quais possuem estruturas seqüenciais distintas. São elas: a *abertura*, o *desenvolvimento* e o *fechamento* de uma interação (SCHEGLOFF, 1972; SCHEGLOFF; SACKS, 1974).

Existem obviamente várias maneiras de iniciar, dar desenvolvimento e fechar interações. Estudos de organização global de interações, em sua maior parte, têm focalizado as seções de *abertura* e *fechamento* – muito provavelmente porque elas apresentam estruturas mais fixas e, como conseqüência, geram tipologias descritivas mais precisas.

Levinson (1983, p.316) caracteriza o fechamento de interações, em particular, como:

um assunto delicado, tanto tecnicamente, no sentido de ter que acontecer de forma que nenhum dos/das participantes envolvidos seja forçado/a a se retirar enquanto ainda tenha coisas relevantes a dizer, e socialmente, no sentido de que tanto um fechamento muito apurado como um fechamento muito lento podem gerar inferências indesejáveis a respeito da relação social entre os/as participantes.

Ao descrever a seção de fechamento, Schegloff e Sacks (1974) sugerem a existência de dois elementos estruturais obrigatórios (*b* e *d*, abaixo) e dois não obrigatórios (*a* e *c*) – ainda que os dois últimos também apareçam freqüentemente em interações:

- (a) fechamento de um tópico, tipicamente *um tópico implicativo de fechamento*, como, por exemplo, fazer planos de encontros futuros, reciclar o primeiro tópico discutido na interação, mandar abraços para a família etc.;
- (b) troca entre os/as participantes de um ou vários pares de elementos de pré-fechamento, tais como *tá bom então, então tá, tá certo então, tá bom, tá e okay*;

- (c) caso apropriado, um elemento de tipificação da interação, como, por exemplo, agradecimento da informação que o/a outro/a lhe forneceu (*obrigado/a, muito obrigado/a*);
- (d) uma troca final de elementos de fechamento, tais como: *tchau, até então, até mais, a gente se vê depois então*. (LEVINSON, 1983, p.317, tradução e adaptação nossa)

Os autores descrevem a seqüência clássica de um fechamento sendo desenvolvida em quatro turnos de fala. A estrutura abaixo representa tal seqüência:

A: OK
B: OK
A: Bye bye
B: Bye.

Conforme Button (1990), essa seqüência de fechamento, composta de quatro turnos, inicia-se em um *contexto* ou *tópico implicativo de fechamento*, descrito acima em (a). O primeiro turno, na verdade, propõe o fechamento da interação ao oferecer o *elemento de pré-fechamento* "OK". O segundo turno aceita a proposta de fechamento da interação através também da produção de um *elemento de pré-fechamento* (i.e. Participante A: "OK"; Participante B: "OK"). Esses dois primeiros turnos de *proposta e aceite de fechamento* não iniciam um novo tópico e, sendo assim, "demonstram a relevância do término [da interação]" (BUTTON, 1990, p.94). Nos dois turnos seguintes, "ambos/as os/as falantes oferecem componentes terminais, tais como 'good bye' e 'bye' e [dessa forma] preservam o término real como mutuamente realizado" (ibidem, p.147).

Fechamentos de interações em situações profissional-cliente

Estudos da seção de fechamento de interações mostram que interações em situações cotidianas tendem a apresentar fechamentos bem mais elaborados do que aquelas em situações de trabalho. Na verdade, uma das afirmações mais importantes dos estudos que têm investigado a organização global estrutural de encontros institucionais é de que o fato que gera uma forma especializada de organização seqüencial nesses tipos de encontros é *justamente* a orientação para o cumprimento de tarefas ou serviços específicos (BALDOCK; PRIOR, 1981; ERICKSON; SHULTZ, 1982; WHAVEN, 1985; WHALEN; ZIMMERMAN, 1987, 1990; ZIMMERMAN, 1992).

Whalen e Zimmerman, em seu estudo de chamadas telefônicas para o número de emergência nos Estados Unidos (9-1-1), demonstram que aquelas interações apresentam uma organização estrutural bastante rígida e centrada em tarefas específicas. O estudo mostra como cada momento da interação é conduzido para o cumprimento da tarefa ou serviço em questão; isto é, o de fornecer à pessoa que ligou uma assistência adequada e dentro do menor tempo possível.

Em um relato posterior do mesmo estudo, Zimmerman (1992) aponta que o fechamento das ligações para o 9-1-1, em particular, mostra-se bastante relacionado com a característica emergencial daquele tipo de ligação e com o tipo de tarefa envolvida

naquele momento. O autor descreve aqueles fechamentos como “reduzidos”. Isto é, a promessa por parte do/a atendente do 9-1-1 de enviar algum tipo de assistência (ambulância, polícia, bombeiros, ou ainda outro tipo de serviço) é tomada como o *fechamento propriamente dito* da interação, dessa forma dispensando quaisquer outras seqüências mais clássicas de fechamentos – as quais tipicamente envolveriam uma negociação de fechamento e despedida (DREW; HERITAGE, 1992a, p.43).

Ao analisar a estrutura de consultas médicas, Byrne e Long (1976) demonstram que médicos/as parecem não apresentar nenhuma dificuldade em fechar interações com pacientes. Os autores sugerem que a pista contextual mais típica do fechamento de uma consulta é a ação de destacar a prescrição médica do bloco impresso, e que pacientes tendem a responder a esse ato praticamente de forma condicionada.

Baldock e Prior (1981) comparam sua análise de entrevistas entre assistentes sociais e clientes com os resultados da pesquisa de Byrne e Long (1976), acima descrita. Baldock e Prior demonstram que as interações com assistentes sociais apresentam uma estrutura bem mais flexível quando comparadas à estrutura de interações com médicos. Em particular, demonstra-se que assistentes sociais apresentam muito mais dificuldade em fechar seus encontros com clientes e que, conseqüentemente, os fechamentos daquele tipo de interação tendem a ser mais negociados e elaborados.

Conforme ficará evidente neste artigo, os encontros analisados aqui contrastam em termos de *orientação* nas duas instituições, isto é, embora os encontros em ambas as instituições apresentem tarefas a serem cumpridas durante e através deles, suas estruturas seqüenciais contrastam em um contínuo entre, num extremo, *orientação para cumprimento da tarefa em si* e, no outro, *orientação para o estabelecimento de um relacionamento entre profissional e cliente*. Como conseqüência, a estrutura seqüencial de fechamentos dos encontros em cada uma das instituições é influenciada por essas orientações distintas.

Dados

Os dados analisados aqui compõem-se de 26 encontros entre profissionais e clientes em uma unidade da Delegacia da Mulher e uma do CIV-Mulher. Todos são *primeiros* encontros da vítima com a instituição, os quais foram gravados em áudio e posteriormente transcritos.³

Há um total de treze entrevistas que envolvem três profissionais diferentes em cada local: três policiais (também chamadas de *frentistas*) na Delegacia da Mulher e três *triagistas* no CIV-Mulher. As interações gravadas foram limitadas àquelas que envolviam vítimas mulheres de violência no lar, e violência que havia sido cometida por alguém do sexo oposto com o qual elas haviam sido íntimas (namorados, companheiros, maridos etc.).

Além dos dados gravados e transcritos, a análise vale-se também de dados etnográficos sobre as instituições, profissionais, suas práticas e posicionamentos diante seu trabalho e clientela com a qual lidam.

³ As interações foram transcritas pela autora usando convenções de transcrição adaptadas de Du Bois et al. (ver Apêndice).

Serviços oferecidos pelas instituições

Conforme discutido anteriormente, uma das características principais da interação institucional quando comparada à interação em situações cotidianas é de que a primeira é geralmente orientada para o cumprimento de tarefas específicas. Portanto, ao se investigar a seqüencialidade de interações no âmbito institucional, é importante também olhar-se para os serviços ou “pacotes de serviços” (ZIMMERMAN, 1992) fornecidos por aquela instituição. Sendo assim, antes de analisar a seqüência dos fechamentos propriamente dita, discutirei brevemente sobre os serviços que cada uma das instituições investigadas tem a oferecer às vítimas através desses primeiros encontros. Tal descrição informará posteriormente a análise seqüencial dos fechamentos.

Sobre o “serviço” prestado pela Delegacia da Mulher: o boletim de ocorrência

A Delegacia da Mulher é uma polícia civil especializada, geralmente procurada pela vítima como o primeiro recurso para o início de um processo legal contra um indiciado. É na Delegacia da Mulher que a vítima faz o boletim de ocorrência (BO). Após redigido, o BO será lido pela delegada daquele recinto, a qual poderá iniciar um inquérito, dependendo da gravidade do crime.⁴

Ao fazer um BO, a vítima tem a opção de solicitar que o processo legal contra o indiciado não seja iniciado. Normalmente, o BO terá validade de seis meses. Durante esse período, caso não o tenha ainda feito, a vítima poderá solicitar o início do processo legal, ou poderá igualmente “retirar” um processo já em andamento.

Conforme discutido anteriormente, o primeiro encontro na Delegacia da Mulher é claramente orientado para o cumprimento dessa tarefa: a produção de um BO, que poderá ou não levar a futuros encontros entre as policiais e as vítimas. Sendo assim, se os atos cometidos contra a vítima forem validados como atos criminais, ela sairá daquele encontro com um produto final: um documento produzido e assinado por uma representante legal, o qual descreve os atos criminais cometidos contra ela.

Nas conversas que tive com as frentistas da Delegacia da Mulher, elas demonstraram bastante descontentamento com aquelas vítimas que fazem um BO “só para ter um documento para levar para casa”, isto é, aquelas que não desejam dar início a um processo legal. As policiais também se queixam das vítimas que chegam a iniciar um processo, mas acabam retornando alguns dias depois para retirá-lo. As policiais na Delegacia da Mulher da Cidade do Sudeste referem-se a tais tipos de eventos como “síndrome do papelzinho amarelo”:

Muitas delas vêm atrás do papel só pra mostrar pro cara que “eu te enfrentei. Eu tomei uma atitude”. (PO Elisete, Delegacia da Mulher, Cidade do Sudeste)

⁴ Nos casos em que o Instituto Médico Legal (IML) atesta que há *lesão corporal grave* o inquérito é automaticamente iniciado.

Eu não dô pras vítimas mais do que o Estado pode dar, que é um BO... Daqui a três meses elas voltam aqui e querem retirar o processo. E dali a alguns meses elas voltam de novo com o nariz quebrado. (PO Alessandra, Delegacia da Mulher, Cidade do Sudeste)

Comentários dessa natureza refletem o desconhecimento das policiais sobre o ciclo da violência doméstica; o mero encaminhamento de um BO contra o indiciado – ainda que não acompanhado de fato de um processo legal – representa para muitas vítimas de violência no lar o *primeiro* ato de resistência (em um ciclo de possivelmente vários) à violência sofrida. Isto é, muitas vezes esse primeiro ato de resistência é concretizado na forma de um simples documento que ela possa trazer para casa e mostrar ao parceiro como forma de intimidação.

Sobre o “serviço” fornecido pelo CIV-Mulher: o início de um relacionamento com a vítima

O tipo de “serviço” que o CIV tem a oferecer para a vítima durante o primeiro encontro (ou triagem) é bastante diferente daquele oferecido pela DDM. Ainda que um documento seja também produzido durante o primeiro encontro entre triagista e vítima, este não tem a forma de um documento oficial, timbrado e assinado por uma autoridade, o qual a vítima levará para casa como prova de que “tomou alguma atitude”, conforme acontece na Delegacia da Mulher. Em vez disso, é simplesmente produzido um documento interno (normalmente chamado de *ficha*) o qual informará as outras profissionais no estabelecimento (psicólogas e advogadas) sobre o histórico da vítima e a razão pela qual ela procurou o CIV.

Portanto, em circunstâncias normais, a vítima sairá do estabelecimento com nada caracteristicamente “concreto” a não ser um pequeno cartão onde estará agendada sua próxima visita ao CIV-Mulher. Essa visita acontecerá duas ou três semanas depois da triagem, e incluirá sua participação em dois grupos de “meias-manhãs”: *grupo de apoio jurídico e grupo de apoio social e psicológico*. Os encontros se dão com uma advogada e uma psicóloga e durante eles são discutidos com as vítimas os seus direitos legais e alguns aspectos das relações entre violência doméstica e relações de gênero. Depois desses encontros a vítima agendará consultas com uma advogada e/ou psicóloga do CIV.

Provavelmente, a distinção mais importante entre os “pacotes de serviços” oferecidos por cada uma das instituições é que, enquanto as policiais na Delegacia da Mulher fornecem à vítima um documento oficial (e possivelmente o início de um processo legal), as triagistas no CIV oferecem informações de como a instituição funciona, aconselhamento de como se proteger e de onde e como fazer um boletim de ocorrência, e dão início a um período (muitas vezes duradouro) de relacionamento com as vítimas.

Outra diferença fundamental entre os serviços fornecidos pelas duas instituições está relacionada com o conceito de *gatekeeping*. *Gatekeeping* institucional, conforme definido por Erickson e Shultz (1982, p.xi), materializa-se em encontros ou entrevistas

relativamente curtos, geralmente entre pessoas que não se conhecem, nos quais uma dessas pessoas tem autoridade para tomar decisões que afetarão o futuro da outra. Enquanto a Delegacia da Mulher opera como um *gatekeeping* institucional, isto é, os fatos reportados pelas vítimas precisam ser validados como criminais para que o "serviço" seja fornecido (para que um BO seja produzido), no CIV o "serviço" é fornecido a qualquer mulher que procurar aquele estabelecimento. Na verdade, as profissionais do CIV costumam dizer que "qualquer mulher pode ser uma cliente do CIV". Isto é, as triagistas do CIV acreditam que a instituição tem algo a oferecer para todas as mulheres que procurarem o estabelecimento e para muitas outras que nunca o farão. Na verdade, a forma como as profissionais se referem ao primeiro encontro com a vítima reflete, em parte, o propósito do primeiro encontro: *entrevista de admissão*. Conforme a coordenadora do CIV, aquele encontro é apenas o *primeiro* de uma série de outros encontros que a vítima terá com o CIV. Segundo ela, "a triagem é importantíssima. É o momento em que a mulher cria o primeiro laço com a instituição. E o fato dela voltar ou não tem muito a ver com este momento".

O fechamento das interações na DDM

A seqüência de fechamento na DDM pode ser de dois tipos principais. O encontro pode tanto finalizar com uma seqüência de fechamento clássica, como aquela descrita por Schegloff e Sacks (1974), ou pode ser do tipo "reduzido", finalizando com o ato da entrega do BO à vítima (neste caso não acontece uma seqüência de fechamento propriamente dita). Cinco dos treze fechamentos na DDM apresentam uma estrutura seqüencial semelhante àquela descrita por Schegloff e Sacks (ibidem). O Fragmento 1 ilustra o primeiro tipo de fechamento de interações na DDM.

Fragmento [DDM13-MM]

348	PO MARIA:	Essa aqui é a cópia da ocorrência. Guarda com você.
349	MADALENA:	Tá.
350	PO MARIA:	Tá? Toda a vez que você vier aqui você tem que trazer. Cópia do BO. E esse aqui a gente põe no correio daí pra ele.
351		
352	MADALENA:	Tá bom.
353	PO MARIA:	Tá?
354	MADALENA:	mhm
355		(3.5)
356	MADALENA:	É só isso?
357	PO MARIA:	Por enquanto é só. A gente vai aguardá agora o atendimento.
358		De vocês dois. Aí depois do atendimento aí a gente vê o que a
359		doutora vai despachá novamente.
357	MADALENA:	Tá bom.

357 PO MARIA: Tá?
358 MADALENA: Tá obrigada.
359 PO MARIA: De nada.
360 MADALENA: Tchau.
361 PO MARIA: Tchau.

As linhas 348 e 350 constituem contextos implicativos de fechamento; isto é, consistem no término do fornecimento de instruções dadas pela policial, as quais são confirmadas pela vítima com as partículas "tá" (linha 349) e "tá bom" (linha 352). O primeiro turno em potencial para uma seqüência de fechamento acontece na linha 353, quando a policial parece oferecer um primeiro elemento de fechamento: a partícula de pré-fechamento "tá" com entonação ascendente, à qual a vítima responde com a partícula de recepção de informação "mhm" (linha 354). Entretanto, a policial não toma o turno seguinte de forma a levar a cabo a seqüência de fechamento. Dessa forma, depois de uma pausa de 3.5 segundos, a vítima toma um turno de fala para perguntar se elas estão prontas com o que tinha a ser feito ali (linha 356). A policial responde oferecendo mais informações sobre procedimentos futuros, instanciando um novo contexto implicativo de fechamento (linhas 357-359). Esta nova informação é aceita pela vítima (linha 360) e uma nova seqüência de fechamento é iniciada, na qual a policial oferece novamente a partícula de pré-fechamento "tá" com entonação ascendente (linha 361). No próximo turno, a vítima "aceita a proposta de fechamento" ao oferecer também uma partícula de fechamento e agradecimento à policial (linha 362). A policial aceita o agradecimento (linha 363). A seqüência é então concluída com a vítima oferecendo mais um elemento finalizador, "tchau" (linha 364), o qual é respondido pela policial (linha 365), preservando assim uma realização mútua do fechamento da interação.

Conforme pode-se observar no exemplo acima, a seqüência de fechamento propriamente dita (linhas 360-365) desenvolve-se em seis turnos em vez de quatro, como proposto na seqüência clássica de fechamento de Schegloff e Sacks. Os dois turnos "adicionais" – isto é, agradecimento e aceite – apontam para uma característica típica desse tipo de encontro: o fornecimento de um serviço e a sua apreciação.

Contudo, é importante chamar a atenção para o fato de que todas as cinco seqüências de fechamento clássico na DDM (fechamentos completos, negociados, não reduzidos) são, na verdade, *sempre* iniciadas pelas vítimas com perguntas do tipo: "É só isso?", como no exemplo acima, ou "Pronto?". Esse fato levanta a hipótese de que caso essas seqüências não tivessem sido iniciadas pelas vítimas, elas não teriam acontecido de todo. Tal hipótese é examinada a seguir, na discussão do segundo tipo de fechamento de interações na DDM.

O segundo tipo de fechamento de interações na DDM é do tipo "reduzido". Esse tipo de fechamento dispensa quaisquer tipos de elementos finalizadores, tais como "tchau" e/ou "obrigada". Em vez disso, simplesmente consiste em um contexto implicativo de fechamento: a provisão de uma *resposta* (ou do serviço, propriamente dito).

Esse tipo de fechamento consiste simplesmente na entrega do BO e do fornecimento de algumas informações para a vítima. Seis dos treze fechamentos das interações na DDM desenvolvem-se dessa forma. O Fragmento 2, a seguir, representa o fechamento de tipo “reduzido” de interações na DDM.

Fragmento 2 [DDM12-AE]

503 ((PO Alessandra retorna ao cubículo depois de 5min 48seg))
504
505 PO ALESSANDRA: Tá aqui a sua cópia da ocorrência, aqui tá a requisição
506 sua e da sua filha, tá=
507 KAREN: =Ah, tá=
508 PO ALESSANDRA: =No IML, lá atrás do quinto distrito, lá na Antônio
509 Barbosa.
510 KAREN: Ah tá. Tá jóia.
511 ((PO Alessandra sai do cubículo.))

Depois de uma ausência de aproximadamente seis minutos, a policial retorna ao cubículo e, ao entregar os documentos à vítima, ela os nomeia (linhas 505-506).⁵ A vítima cola seu turno de fala ao da policial (linha 506) através da produção de uma partícula de recepção (linha 507). A policial então começa a fornecer à vítima direções de como chegar ao IML (linhas 508-509), ao que a vítima responde com uma nova produção de partículas de recepção (linha 510). A policial parece tomar as partículas de recepção de informação fornecidas pela vítima como sinalizadores de *compreensão* da informação fornecida, e portanto sai do cubículo, sinalizando que a interação deu-se por encerrada.

Conforme pode-se observar no exemplo acima, nesse tipo de fechamento não ocorrem nem elementos de pré-fechamento, tais como uma troca (ou várias) de “tá” ou “então tá”, nem elementos de fechamento propriamente ditos, como “tchau” ou “obrigada”. É simplesmente o ato físico de fornecer uma resposta à vítima (uma cópia do BO) juntamente com algum tipo de orientação (um assunto implicativo de fechamento) o que constitui o fechamento da interação. Portanto, o que se observa na Delegacia da Mulher é um tipo reduzido ou comprimido de fechamento.

Observa-se ainda que o fornecimento de orientações é também reduzido. Contudo, nem sempre os problemas de comunicação gerados pela natureza reduzida da informação fornecida pelas policiais ficam evidentes na seqüencialidade das interações. Por exemplo, no Fragmento 2 a vítima não sinaliza nenhum problema com a compreensão da informação fornecida pela policial. Na verdade, sua provisão de par-

⁵ Antes de entregar o BO às vítimas, as policiais coletam a assinatura de outra policial. Isso poderia explicar a ausência de Alessandra. Contudo, uma ausência de cinco minutos é mais longa do que o normal. É importante salientar ainda que o motivo destas “saídas” do cubículo nunca é explicado às vítimas.

tículas de recepção de informação são tomadas pela policial como se a compreensão tivesse ocorrido de fato. Contudo, conforme se pode observar na transcrição a seguir, é somente mais tarde que os problemas comunicacionais causados pela natureza da informação fornecida pela policial são explicitamente mencionados, numa conversa gravada entre a vítima Karen e sua mãe, no corredor da DDM. A interação transcrita a seguir acontece assim que a policial dá os documentos à vítima e sai do cubículo, sinalizando o final do encontro.

Fragmento [DDM8-AK]

- 511 ((PO Alessandra sai do cubículo.))
512 ((Karen e sua mãe levantam-se e saem do cubículo, mas ficam de pé, paradas no
513 corredor.))
514 KAREN: Ela nem me disse como é que se faz? Eu volto aqui::? Fica por isso
515 me::sno?
516 (0.5)
517 KAREN: Ela nem pediu o endereço dele. Como é que vai mandar a intimação?
518 MÃE: Pergunta pra ela.
519 ((Karen e sua mãe continuam paradas de pé no corredor conversando. Parte da
520 conversa é inaudível.))
521 (2min 44seg)
522 ANA: ((observando que elas estão com dúvidas)) Você quer que eu chame
523 ela?
524 KAREN: Eu gostaria.
525 ANA: Você segura isso aqui pra mim? ((Passo para ela meu gravador.))
357 KAREN: Segu::ro.

A interação acima mostra o problema de se tomarem enunciados através de uma leitura linear de superfície – ainda que seqüencial. A produção da partícula de recepção pela vítima não pressupõe que a intersubjetividade tenha de fato ocorrido. Nesse caso em particular, a vítima foi posteriormente ao CIV-Mulher, onde expôs sua insatisfação com o conteúdo do BO produzido na DDM, reclamando que a informação ali contida era imprecisa e incompleta. No CIV-Mulher, ela foi recomendada por escrito novamente à Delegacia da Mulher e teve um novo documento produzido.⁶

⁶ O terceiro tipo de fechamento (que ocorre em apenas duas das treze interações) consiste em a vítima mostrar apreciação, dizendo "Obrigada", sem obter nenhuma resposta. Devido a sua baixa representatividade nos dados, esse terceiro tipo de fechamento não será discutido aqui.

Fechamento no CIV-Mulher

Conforme mencionado anteriormente, os fechamentos no CIV tendem a ser negociados e bem mais elaborados do que aqueles na DDM, assemelhando-se de alguma forma aos fechamentos de conversas em situações cotidianas (entendidas aqui como “não institucionais”). O Fragmento 4 acontece entre a triagista Ivone e a vítima Neli.

Fragmento [CIV23-IN]

- 389 CIV-IVONE: É nisso que nós vamos poder te ajudar. Tá. Você tem alguma
390 dúvida?
- 391 NELI: Não
- 392 CIV-IVONE: Então tá. Essa fichinha você leva com você::: Aqui tem o meu
393 nome, qualquer coisa você vai me procurar. EU sou tua referência
394 aqui, qualquer dúvida que você te::nha.
- 395 NELI: mhm
- 396 CIV-IVONE: E aqui tem o horário do grupo pra você vir. Dia quinze, às NOVE
397 horas da manhã. É uma segunda-fei::ra, né.
- 398 NELI: mhm
- 399 CIV-IVONE: Você conversa com a patro::a, a gente dá atesta::do, mas vem com
400 a manhã livre.
- 401 NELI: Tá.
- 402 CIV-IVONE: Tá bom?
- 403 NELI: mhm
- 404 CIV-IVONE: Já programa lá, FAZ o almoço na sexta, BOTA no freezer, né?
- 405 NELI: É.
- 406 CIV-IVONE: Tá bom assim?
- 407 NELI: Tá bom.
- 408 CIV-IVONE: Então a gente te espera dia quinze aqui.
- 409 NELI: Tá bom, então. Então tá. Até, dia quinze.
- 410 CIV-IVONE: Até dia quinze.

Na transcrição acima, as linhas 389-390 constituem a primeira de uma série de cinco possíveis contextos implicativos de fechamento; outros candidatos seriam as linhas 392-394, 396-397, 399-400 e 404. Estes caracterizam-se como contextos típicos de fechamento porque seus tópicos resumem-se a planos para o futuro, reciclagem de assuntos discutidos anteriormente na interação e ausência de introdução de assuntos novos (BUTTON, 1987; SCHEGLOFF; SACKS, 1974).

As linhas 402-403 constituem os primeiros turnos de uma possível seqüência clássica de fechamento. A triagista Ivone produz o primeiro turno de uma seqüência de fechamento ao oferecer a partícula de pré-fechamento "tá bom" (linha 402), a qual é aceita pela vítima, Neli (linha 403). Contudo, o fechamento não é levado a cabo nesse momento; as participantes abandonam temporariamente a seqüência de fechamento. Ao dar dicas para a vítima de como se planejar para poder participar dos próximos encontros no CIV (linhas 404), a triagista inicia um "movimento mínimo de abandono de um fechamento" (BUTTON, 1987). É um movimento *mínimo* de abandono (em oposição a um movimento *drástico* de abandono de fechamento) no sentido de que o conteúdo que causa essa "saída" da seqüência de fechamento constitui, na verdade, um *novo* contexto implicativo de fechamento (e.g. fazer planos) e a ausência da introdução de novos assuntos. Na linha 406 vemos um segundo início de uma seqüência de fechamento, o qual é então desenvolvido em quatro outros turnos de fala até que um fechamento propriamente dito seja negociado e mutuamente realizado pelas interagentes, ambas produzindo elementos terminais (linhas 408-410).

Portanto, diferentemente da DDM, o que se observa aqui é uma seqüência de fechamento muito mais elaborada, a qual, na verdade, representa como os fechamentos em geral acontecem no CIV-Mulher. Tanto "obrigada" como "tchau" (ou "até logo") são trocados em onze interações, e em duas delas apenas "obrigada" ou apenas "tchau". Além disso, acontece sempre pelo menos uma troca de elementos de pré-fechamento, tais como, "tá", "acho que é isso então," ou "acho que isso é tudo então".

Considerações finais

Conforme argumentado aqui, a organização das seqüências de fechamento parece estar bastante relacionada com os tipos de serviços fornecidos por cada uma das instituições. A DDM fornece um tipo de serviço às vítimas que é tangível – um boletim de ocorrência –, e que parece dispensar a necessidade de um fechamento mais elaborado ou, como se viu, de fechamento algum. Isto é, conforme demonstrado, o fornecimento de um serviço no formato de um documento oficial pode, em algumas ocasiões, constituir o fechamento em si do encontro profissional-cliente, de forma semelhante àquela descrita por Zimmerman (1992) sobre ligações de emergência ao 9-1-1. Nas ligações telefônicas de emergência, a simples promessa de uma resposta – uma ambulância ou uma viatura de polícia a ser enviada ao local da emergência – pode ser suficiente para se "fechar" a interação ao telefone. A ausência de um fechamento do tipo mais clássico é explicada por Zimmerman (*ibidem*) como condicionalmente relevante à situação de *emergência* daquelas chamadas telefônicas. Isto é, uma situação emergencial levaria à dispensa do clássico fechamento com elementos como "tchau", "obrigado/a" etc.

Contudo, apesar da semelhança na seqüência de fechamentos da DDM com a das ligações 9-1-1, uma distinção importante de contingências deve ser traçada entre os dois casos. Nenhuma das situações de denúncia analisadas aqui constituía uma situa-

ção de emergência da forma como as chamadas ao 9-1-1 o são; isto é, nas quais há uma enorme pressão entre tempo e fornecimento de uma resposta prática.⁷

O serviço fornecido às vítimas pelo CIV é de natureza diferente, e isso também se reflete na própria seqüência de fechamento dos encontros naquela instituição. O objetivo da triagem é construir um relacionamento com a vítima, aconselhando-a e projetando mais "serviços" ou encontros para o futuro: agendamento de encontros com os grupos e com outras profissionais do CIV. Na verdade, a vítima sai da instituição com nada de fato "concreto" a não ser um cartão de agendamento para voltar em duas ou três semanas.

Em contraste com a DDM, os fechamentos no CIV são desenvolvidos em sua integridade, negociados e mais elaborados, e freqüentemente apresentam movimentos de abandono da seqüência de fechamento até que o fechamento do encontro seja mutuamente realizado. Em outras palavras, no CIV os fechamentos são realmente trabalhados como momentos socialmente "delicados" da interação (LEVINSON, 1983), e essa preocupação é tecnicamente demonstrada na organização seqüencial dos mesmos. Esse fato não sugere, contudo, que os fechamentos de interações no CIV se desenvolvem da mesma forma como aqueles em interações em situações cotidianas. No CIV, os papéis nessas seqüências mostram-se fixos e assimétricos. Isto é, quem dá início à seqüência de fechamento é sempre a triagista. Ainda assim, no que se refere à sua estrutura seqüencial, as seqüências de fechamento de interações no CIV são bastante semelhantes às de interações em situações ordinárias, em grande parte devido ao tipo de orientação dos encontros naquela instituição: estabelecer o início de um duradouro relacionamento com as clientes que se desenvolverá em uma série de outros encontros.

Contudo, a divergente organização seqüencial de fechamento de interações nas duas instituições não pode ser somente atribuída ao tipo de serviços fornecidos por cada uma. Conforme discutido mais amplamente em Ostermann (2000a, 2000b), está também relacionada com os divergentes posicionamentos das profissionais de cada estabelecimento, posicionamentos estes que podem ser iconicamente representados em suas próprias asserções:

Policia! Alessandra, Delegacia da Mulher: "Eu não dô pras vítimas mais do que o Estado pode dar, que é um BO".

Triagista Tânia, CIV-Mulher: "[A] triagem é importantíssima. É o momento em que a mulher cria o primeiro laço com a instituição. E o fato dela voltar ou não tem muito a ver com este momento".

Agradecimentos

O projeto maior do qual este artigo deriva contou, em diferentes momentos, com o apoio financeiro das seguintes instituições: American Association of University

⁷ Isso obviamente não significa que a situação das vítimas que procuram a DDM não constitua uma emergência. Contudo, quando comparada a situações de ligações para o 9-1-1, ela é distinta. Como se sabe, sob circunstâncias normais, a Delegacia da Mulher não toma atitudes ostensivas, tais como a de enviar uma ambulância ou enviar policiais para decretar prisão ao indiciado (a menos que exista uma ordem judicial).

Women (AAUW), Center for the Education of Women (CEW), Rackham School of Graduate Studies at the University of Michigan, Department of Linguistics at the University of Michigan, Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior (Capes), Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul (Fapergs), e Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Proenpe n.41.00.006/01-0).

OSTERMANN, A. C. Interactional order: organization of closing sections of professional-client interactions in institutions that address violence against women. *Alfa*, São Paulo, v.46, p.39-54, 2002.

- **ABSTRACT:** *The study comparatively analyzes the closing sections of professional-client interactions at two parallel organizations created to address violence against women in Brazil: an all-female staffed police station (Delegacia da Mulher) and a feminist non-governmental crisis intervention center (CIV Mulher). The investigation is characterized as largely qualitative, using mostly the sequential analysis tools offered by Conversation Analysis (CA). The results demonstrate contrastive sequential organizations of closing sections of the interactions at the two institutions. These divergent patterns seem to be related to the differing stances of the professionals in each institution and to the distinct services provided by each setting.*
- **KEYWORDS:** *Conversation analysis; interactional sociolinguistics; discourse analysis; discourse and work; institutional discourse; interaction; conversation.*

Referências bibliográficas

BALDOCK, J.; PRIOR, D. Social workers talking to clients: a study of verbal behavior. *British Journal of Social Work*, London, v.11, p.19-38, 1981.

BUTTON, G. Moving out of closings. In: BUTTON, G.; LEE, J. R. E. *Talk and Social Organisation*. Clevedon: Multilingual Matters, 1987. p.101-51.

BUTTON, G. On varieties of closings. In: PSATHAS, G. *Interaction competence*. Lanham: University Press of America, 1990. p.93-148.

BYRNE, P. S.; LONG, B. E. L. *Doctors talking to patients: a study of the verbal behaviours of doctors in the consultation*. London: HMSO, 1976.

DREW, P.; HERITAGE, J. Analyzing talk at work: an introduction. In: DREW, P.; HERITAGE, J. *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992a. p.3-65.

_____. *Talk at work*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992b.

DU BOIS, J. W. et al. *Discourse transcription*. Santa Barbara: University of Santa Barbara, 1992.

ECKERT, P.; MCCONNELL-GINET, S. Think practically and look locally: language and gender as community-based practice. *Annual Review of Anthropology*, Palo Alto, CA, v.21, p.461-90, 1992.

- ERICKSON, F.; SHULTZ, J. *The counselor as gatekeeper: social interaction in interviews*. New York: Academic Press, 1982.
- HERITAGE, J. Conversation analysis and institutional talk: analysing data. In: SILVERMAN, D. *Qualitative research: theory, method and practice*. London: Sage, 1997. p.161-82.
- LEVINSON, S. C. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press, 1983.
- MARCUSCHI, L. A. *Análise da conversação*. 5.ed. São Paulo: Ática, 1999.
- OSTERMANN, A. C. *Reifying and defying sisterhood: communities of practice at work at an all-female police station and a feminist crisis intervention center in Brazil*. Ann Arbor. 2000. Thesis (Ph.D. Linguistic) – Department of Linguistics, University of Michigan, 2000a.
- _____. *The power of you's: analysis of second-person pronoun variation and alternation in face-to-face interactions in brazilian portuguese*. Paper presented at the NWAV29 – Annual Conference of New Ways of Analyzing Variation in English and other Languages. East Lansing, MI, USA, 2000b.
- _____. *Communities of practice at work: face and politeness in all-female institutions*. Manuscrito submetido para publicação.
- POMERANTZ, A.; FEHR, B. J. Conversation analysis: an approach to the study of social action as sense making practices. In: VAN DIJK, T. *Discourse as social interaction*. London: Sage, 1997. p.64-91.
- SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, Baltimore, v.50, n.4, pte. 1, p.696-735, 1974.
- SCHEGLOFF, E. A. Sequencing in conversational openings. In: GUMPERZ, J.; HYMES, D. *Directions in sociolinguistics: the ethnography of communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1972. p.346-404.
- SCHEGLOFF, E. A.; SACKS, H. Opening up closings. In: TURNER, R. *Ethnomethodology*. Harmondsworth: Penguin, 1974. p.233-64.
- SCOLLON, R.; SCOLLON, S. W. *Intercultural communication: a discourse approach*. Cambridge: Blackwell, 1995.
- SILVERMAN, D. *Discourses of counselling: HIV counselling as social interaction*. London: Sage, 1997.
- TEN HAVE, P. *Doing conversation analysis: a practical guide*. London: Sage, 1999.
- WHALEN, M. R. *On the formal analysis of conversation: issue in the analysis of talk in settings*. 1985. Master Thesis – University of California at Santa Barbara, 1985.
- WHALEN, M. R.; ZIMMERMAN, D. H. Sequential and institutional contexts in calls for help. *Social Psychology Quarterly*, Washington, DC, v.50, n..2, p.172-85, 1987.
- _____. Describing trouble: practical epistemology in citizen calls to the police. *Language in Society*, New York, v.19, p.465-92, 1990.
- ZIMMERMAN, D. H. The interactional organization of calls for emergency. In: DREW, P. J.; HERITAGE, J. *Talk at work*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p.418-69.

Apêndice: Convenções de Transcrição

Convenções de transcrição adaptadas de Du Bois et al. (1992).

MAIÚSCULAS	volume aumentado
[]	parte do turno da falante corrente que é simultânea com a fala em colchetes da falante seguinte
-	palavra cortada
=	fala "colada" (sem espaço temporal entre o final do turno do falante corrente e o início do turno da falante seguinte)
::	som prolongado
(0.0)	tempo em segundos (0.4 ou mais) durante o qual não há fala por nenhuma das participantes. Quando em minutos, o tempo é marcado como tal; e.g. 3min 4seg.
(())	outras informações (não linguísticas) sobre a interação
FULANA:	identifica a falante corrente daquele turno
@	riso