

Roberto Perobelli de Oliveira

betoperobelli@terra.com.br

Paulo Cortes Gago

pcgago@uol.com.br

Práticas de encerramento de conversas telefônicas cotidianas: quando a chamada não se encerra

Practices of everyday telephone conversation closings: when the call does not close

RESUMO - O presente trabalho enfoca os encerramentos de conversa telefônica cotidiana, na perspectiva da Análise da Conversa etnometodológica. Levando em consideração as contribuições de Schegloff e Sacks (1973) e Button (1987; 1990), dentre outras concepções teórico-metodológicas, nosso objetivo é evidenciar as práticas utilizadas pelos participantes para continuar o telefonema, mesmo depois da primeira sinalização de encerramento. O *corpus* se constitui de dados reais de fala espontânea, gravados em uma família juiz-forana, e traduzem um pouco como os participantes, em contexto brasileiro, constroem as relações sociais microseqüencialmente. Enfim, esta pesquisa ratifica a noção de senso comum de que encerrar uma conversa é uma questão delicada para os participantes, uma vez que eles podem lançar mão de várias práticas para continuarem a conversa entre a primeira parte do par de pré-fechamento “então tá” e a segunda parte do par de fechamento “tchau”.

Palavras-chave: análise da conversa, conversa telefônica cotidiana, encerramentos.

ABSTRACT - This paper studies everyday telephone conversation closings in the framework of ethnomethodological Conversation Analysis. Through the contributions of Schegloff and Sacks (1973) and Button (1987; 1990), among others, it aims to show some practices used by participants to continue the call, even after first closing cue. The *corpus* is constituted by data of naturally occurring talk, recorded from a Brazilian family who lives in the city of Juiz de Fora, Minas Gerais, and evidences how the parties, in the Brazilian context, construct social relationships microsequentially. Thus, the study confirms the commonsense notion that finishing a conversation is a delicate issue for the participants, since they can use many practices to continue the conversation between the pre-closing first pair part “ok” and the closing second pair part “bye”.

Key words: conversation analysis, telephone everyday conversation, closings.

Introdução

O artigo enfoca os encerramentos de conversas telefônicas cotidianas, produzidos por falantes de português brasileiro. Levando em consideração os apelos da modernidade, o telefone passou a ocupar um espaço extremamente importante na vida contemporânea, e pensar sobre isso parece ser de relevância crucial em uma sociedade visivelmente marcada pela falta de tempo e pela necessidade de tratamento afetivo.

O encerramento de encontros sociais, segundo Levinson (1983, p. 316), é “uma questão delicada”, posto que incorre em implicações técnicas e sociais para os par-

ticipantes, isto é, ao se moverem para o fim de um encontro, eles precisam demonstrar, na maioria das vezes, que sua retirada da interação não significa que o encontro esteja “ruim”, mas que têm outras motivações para se despedirem. Goffman (1967, p. 41) já trazia essa questão à tona quando afirmou que “despedidas resumem o efeito do encontro sobre os relacionamentos e mostram o que os participantes podem esperar um do outro para o próximo encontro”.

No cenário científico brasileiro atual, parece-nos que poucos são os estudos sobre o tema. Baseados, então, primordialmente em Schegloff e Sacks (1973), Button (1987; 1990), objetivamos mostrar algumas práticas de

encerramento de interações cotidianas via telefone em conversas brasileiras.

Sobre os encerramentos de conversa telefônica cotidiana

O referencial teórico a respeito é, basicamente, de origem anglo-saxônica¹. Um dos textos básicos sobre o tema é o de Schegloff e Sacks (1973), anterior ao texto sobre a organização da tomada de turno (Sacks *et al.*, 1974). Nele, os autores formulam de forma técnica a problemática dos encerramentos de conversas: como a relevância da transição de falantes pode ser suspensa ao final de uma unidade de construção de turno em andamento de um falante corrente, sem que isso signifique para as partes envolvidas uma lacuna interacional na conversa? (Schegloff e Sacks, 1973, p. 295). A solução é encontrada na organização do tópico de fala e na própria organização estrutural global da conversa, enquanto uma unidade de sentido, e é formulada em termos de ações pré-terminais e terminais, que funcionam na base de pares adjacentes. Em uma seqüência de abertura de conversa telefônica, por exemplo, o toque do telefone poderia ser considerado como sendo a primeira parte do par, enquanto a resposta a esse toque – o primeiro “alô” – seria a segunda parte o par dessa seqüência, considerada pelos autores como seqüência de chamamento-resposta (*summon-answer sequence*, cf. Schegloff, 1986). Outros exemplos seriam as seqüências de identificação (e/ou reconhecimento), de cumprimento e também as do tipo “tá-tudo-bem” (*howareyou sequences*, cf. Schegloff, 1986).

Além disso, Schegloff e Sacks (1973) consideram também que quaisquer outros elementos a serem vistos como sinalizações de encerramento só o serão se estiverem localizados seqüencialmente na conversa de modo a serem assim interpretados na perspectiva dos participantes (ver também Oliveira, 2006).

Button (1987), baseando-se na proposta dos pares adjacentes de Schegloff e Sacks (1973), chamou de “seqüência arquetípica de encerramento” a seqüência de ações composta de uma Primeira Parte do Par (doravante, PPP) pré-terminal, seguida de uma Segunda Parte do Par (doravante, SPP) pré-terminal, ambas antecedendo a PPP terminal e a SPP terminal, esquematizada como se segue:

A: PPP _{pré-terminal}	Ex.: ²	A: Ok.
B: SPP _{pré-terminal}		B: Ok.
A: PPP _{terminal}		A: Bye bye.
B: SPP _{terminal}		B: Bye.

Esquema 1: A formatação do par adjacente terminal, precedido por pré-expansão.

A partir disso, o autor propõe, então, que as seções terminais de uma conversa podem, ou ser arquetípicas, como acima, ou podem conter ações de saídas mínimas e drásticas, dependendo da orientação dos participantes.

Como o início do encerramento não é garantia de que o encerramento vai certamente ocorrer, durante a seção terminal de uma interação, alguns materiais conversacionais podem ser inseridos de modo a promover a necessidade de as partes reiniciarem mais adiante uma nova seção terminal. Tais materiais são alguns tipos de seqüência que podem ser inseridos para, nos termos do autor, constituírem-se como movimentos de saída dos encerramentos. Alguns desses materiais não interferem na ocorrência do encerramento arquetípico, mas há aqueles que, se não promoverem o abandono da seção terminal em detrimento da continuação da conversa, pelo menos vão tornar a seção terminal “maior-que-a-arquetípica”, em detrimento da finalização do encontro social.

Em Button (1987) encontramos também referenciais importantes usados aqui, como as práticas por ele denominadas de “combinações”, “recomendações”, “recuperações do propósito da chamada” e “apreciações”, entendidas como movimentos mínimos de saída da seção terminal, ao passo que “retomadas de tópicos abordados anteriormente na conversa” e “provocadores de início de tópico” seriam vistos como movimentos drásticos de saída da seção de encerramento (ver exemplos de cada uma dessas noções em Oliveira, 2006). É importante ressaltar, como veremos nas contribuições de Button (1990) adiante, que essas seqüências de ações não são categorias que se relacionam respectiva e diretamente com o encerramento ou com a continuação da conversa, ou seja, “combinações”, por exemplo, não indicam necessariamente que a conversa vai se encerrar logo, assim como “retomadas” não são indícios subliminares de que a conversa vai se estender.

Button (1990) ratifica nossa observação inicial de que os encerramentos “fornecem um ambiente seqüencial em que um rico arranjo de interações delicadas podem tomar lugar” (Button, 1990, p. 147) e apresenta uma categorização de práticas sociais associadas à extensão ou continuação da seção terminal, através das quais o encerramento é abandonando. As categorias são em número de nove e não pretendem ser exaustivas, mas capturam muitas das práticas que regularmente ocorrem em seções terminais. Em nossa elaboração dessas categorias, as dividimos em dois conjuntos, de acordo com o resultado que a realização das práticas alcança. O primeiro agrupa as práticas sociais resultantes em término da

¹ Sobre encerramentos de interações no contexto brasileiro, temos conhecimento apenas do artigo de Ostermann (2002), mas o *corpus* da autora é composto por dados de fala-em-interação institucional, o que difere dos nossos.

² O exemplo apresentado foi extraído de Schegloff e Sacks (1973, p. 317).

conversa; o segundo, as que resultam em continuação, como vemos abaixo:

Resultado: Término da conversa

1. Orientação recíproca para o término da conversa
2. Encerramentos reciprocamente prolongados
3. Demonstração recíproca da disponibilidade para continuar a conversa (casos em que não há inserção de movimento drástico de saída da seção terminal)
4. Um falante demonstra a disponibilidade para continuar a conversa, e o outro falante é não-responsivo
5. Um falante continua a conversa, e o outro prossegue o encerramento, resultando em término

Resultado: continuação da conversa

1. Demonstração recíproca da disponibilidade para continuar a conversa (casos em que uma das partes insere um movimento drástico de saída da seção terminal)
2. Um falante demonstra disponibilidade para continuar a conversa, e o outro imediatamente responde
3. Um falante demonstra disponibilidade para continuar a conversa, e o outro eventualmente responde
4. Um falante continua a conversa, e o outro responde
5. Um falante continua a conversa, e o outro prossegue o encerramento, resultando em continuação

Esquema 2: As categorias de práticas de ações sociais dos falantes para o término e para a continuação da conversa.

Observamos que a categoria “Demonstração recíproca da disponibilidade para continuar a conversa” está presente nas duas situações, justamente porque os participantes podem estar mutuamente orientados para continuar a conversa, mas o resultado dessa reciprocidade pode ser de dois tipos – ou o seu término ou a sua continuação.

A partir da discussão acima, compartilhamos com Button (1990, p. 146) a observação de que “os falantes podem produzir uma variedade de tipos de encerramento dentro dos quais negociações para continuar ou para terminar a conversa podem surgir, através do uso de vários tipos de componentes, e, no curso dos movimentos para dentro e para fora dos encerramentos, também negociam a continuação da conversa ou o abandono do encerramento”.

A contribuição desse autor é essencial, porque nos fornece toda a categorização necessária para a análise de dados deste trabalho. Consideraremos, especificamente, algumas ações, dentro das quais estarão inseridos os movimentos de saída da seção terminal da conversa, observando quais delas levam ao seu encerramento e quais se dedicam a manter a interação por mais algum tempo. Interessa-nos observar se, e como, as categorias criadas por ele se aplicam em nossos dados de português brasileiro. Antes, porém, abordaremos algumas questões de cunho metodológico.

Questões de cunho metodológico

Os dados utilizados neste trabalho são dados reais de fala espontânea, coletados entre os meses de setembro e outubro de 2004. Um aparelho gravador foi ligado ao telefone fixo residencial de uma família de classe média juizforana. A família que se dispôs a ter suas conversas telefônicas gravadas é composta por quatro membros: o chefe da família, a dona de casa, a filha (mais velha) e o filho (mais novo). Trata-se de um núcleo familiar bastante sólido (já existe há mais de trinta e cinco anos), conservador e norteado por princípios religiosos católicos.

Todos os moradores da casa foram avisados de que durante o período acima suas conversas telefônicas seriam gravadas e foram orientados a comunicar tal fato a todos aqueles que telefonassem para eles. Em algumas gravações, é possível perceber o aviso explícito, geralmente no final da conversa, de que a gravação estava sendo feita. Em outras, o aviso foi feito fora da situação interacional gravada. Para evitar qualquer tipo de constrangimento, os nomes dos participantes, bem como nomes de bairros e cidades, foram trocados por outros nomes, com alguma semelhança fônica.

Para a observação dos fenômenos presentes nas conversas, selecionamos trechos de algumas das 24 conversas telefônicas destacadas em nossa dissertação de mestrado intitulada “Estratégias de negociação em encerramentos de conversa telefônica cotidiana”, cujas transcrições podem ser ali encontradas na íntegra (Oliveira, 2006). Neste artigo, apresentaremos excertos das seguintes conversas: “Conversa telefônica entre dona da casa e mãe do vizinho”, “Conversa telefônica entre dono da casa e esposa do amigo”, “Conversa telefônica entre tia e sobrinho e irmãs”, “Conversa telefônica entre companheiros de time”. É importante destacar, porém, que o número de conversas não equivale ao número de seções de encerramento presentes em cada uma delas. Cada conversa possui um número diferente de seções de encerramento, pois alguns movimentos de saída podem ser engendrados para adiar o término da interação naquele momento, tornando relevante, para as partes, o início de uma nova seção mais adiante. As transcrições foram feitas de acordo com os parâmetros da ACE, propostos por Gail Jefferson – modelo apresentado em Sacks *et al.* (2003 [1974]) – e discutidos por Duranti (1997), Gago (2002) e Garcez (2002).

Análise de dados

Analisaremos como se processam os movimentos de saída, mínimos ou drásticos, presentes nas seções de encerramento de nosso *corpus*. Observamos que, para continuar uma conversa, os participantes se envolvem em determinados movimentos para manter a seção terminal em voga. A partir disso, discutiremos como os participantes realizam o prosseguimento da conversa, de acordo com a segunda par-

te do esquema 2 apresentado anteriormente. A discussão da primeira parte já foi feita em outro artigo (“Práticas de encerramento de conversas telefônicas cotidianas: quando a conversa termina mesmo”, de Oliveira e Gago (2007)).

Práticas voltadas para a continuação da conversa

Além de utilizarem certas ações interacionais para proceder ao término da conversa, os participantes podem também se valer de determinadas práticas voltadas para a negociação do abandono da seção terminal em curso, permitindo, conseqüentemente, a continuação da conversa. No presente grupo, destacam-se as seções de encerramento que apresentam inserção de movimentos drásticos de saída, nos casos em que ambas as partes se mostrarem disponíveis a continuar conversando; aquelas em que um falante demonstra disponibilidade para prosseguir a conversa, e o outro falante imediatamente responde; as seções em que um falante demonstra estar disponível para continuar conversando, mas o outro eventualmente responde; e, por fim, as seções de encerramento em que um falante continua a conversa, e o outro prossegue o encerramento, tendo a continuação da conversa como resultado dessa ação.

Demonstração recíproca da disponibilidade para continuar a conversa em casos nos quais pelo menos uma das partes insere um movimento drástico de saída da seção terminal

O segmento abaixo é representativo da demonstração recíproca das partes para continuar conversando até que uma delas insere um movimento drástico de saída que abandona o encerramento. Isabel telefona para Verônica, vizinha de seu filho, João, para pedir informações sobre ele. Após saber que seu filho está bem, Isabel se orienta para desligar o telefone:

Segmento 1. [DONA DA CASA E MÃE DO VIZINHO 01: 13-30]³

13	Isabel:	a:: a senhora viu o joão <u>hoje</u> ?
14	Verônica:	<u>VI</u> ::.
15	Isabel:	viu, né?
16	Verônica:	ele teve aqui até agora há pouco com o irineu. [.hhh]

³ A indicação, sempre entre colchetes, servirá, ao longo de todo o trabalho, para apontar o local exato do trecho transcrito, uma vez que as transcrições por inteiro podem ser encontradas em Oliveira (2006). As palavras em caixa alta indicam o título da transcrição (no caso, DONA DA CASA E MÃE DO VIZINHO indica “Conversa telefônica entre a dona da casa e a mãe do vizinho”). O número logo a seguir aponta a página da transcrição e o número depois dos dois-pontos, separados por hífen, se referem às linhas onde começa e termina o recorte da transcrição. Neste caso, por exemplo, foi feito o recorte da transcrição da conversa telefônica entre a dona da casa e a mãe do vizinho, a partir da página número 1, da linha 13 até a linha 30. Nos casos em que o recorte feito ocupa mais de uma página de transcrição, o número depois do título aponta a página da transcrição e o número seguinte aos dois pontos se refere à linha onde começa o recorte. O número após o hífen indica a página e o número após os dois pontos indica a linha onde a transcrição termina. Ex.: [MÃE E FILHO 01:51-02:17]. As setas e os termos em negrito apontam os trechos em destaque nas observações textuais e/ ou análises.

17		[a::]:h.
18	Isabel:	[(>>então tá.<<)]
19	Verônica:	[a senhora quer falar com o irineu?= → 20 Isabel: = não não não não. é porque ele não deu notícia hoje. (.) eu fiquei preocupada. ele pelo menos telefona de manhã, diz que tá <u>bem</u> né? mas [não] telefonou. por isso.=
21		
22		
23	Verônica:	[hã,]
24	Isabel:	=[então tá.]
25	Verônica:	=[não ele [saiu andando umas voltas de bicicleta aqui, ele [pas]sou aqui e falou que ia andar um bocado=
26		
27	Isabel:	[ah.]
28	Verônica:	=de bici[cleta.
29	Isabel:	[ah então ele tá bem né?
30	Verônica:	tá., tá:: tudo bem com [ele.

A pergunta de Isabel (“a:: a senhora viu o joão hoje?”, linha 13) obteve uma resposta mínima, sem detalhes sobre João (“VI::.”, linha 14). Uma nova pergunta, funcionando como pós-expansão não-mínima da seqüência anterior, ocorre em seguida (“viu, né?”, linha 15). Com isso, ela topicaliza a resposta, mostrando querer mais informação. A partir disso, então, Verônica dá uma resposta um pouco mais detalhada (“ele teve aqui até agora há pouco com o irineu. [.hhh]”, linha 16).

Importante é destacar, contudo, que essa ação não parece ser indicativa de uma orientação para encerrar a conversa, uma vez que a pergunta anterior permanece injustificada para Verônica. Se não tivesse havido na conversa uma justificativa para a pergunta da linha 13 (“porque ele não deu notícia hoje. (.) eu fiquei preocupada. ele pelo menos telefona de manhã, diz que tá bem né? mas [não] telefonou. por isso.”, linhas 20-22), a relação interacional entre elas poderia ficar estremecida, uma vez que a forma como foi dada a resposta (“VI::.”, linha 14) é um indício de que Verônica parece ter tratado a pergunta no sentido literal. Além disso, o prolongamento da vogal é indicativo de um “estranhamento” da ação anterior.

A mãe do vizinho, adiante, insere um “sinal de mudança de estado” (do inglês “*change-of-state token*”,

cf. Heritage, 1984), pois denota a mudança de orientação do falante com relação a algo que antes era desconhecido para algo que agora é conhecido.

Junto a esse “[a::]:h.” (linha 17), ocorre a primeira PPP_{pré-terminal} (“[>>então tá.<<]”, linha 18) a fim de finalizar a conversa. Verônica, porém, introduz uma oferta (“[a senhora quer falar com o irineu?=”], linha 19), dando sinais de que, para ela, o propósito da chamada da outra era falar com Irineu, seu marido, que é mais amigo de João e poderia, por isso, dar mais informações a respeito dele. Isabel, por sua vez, recusa a oferta e justifica, como vimos, a sua pergunta anterior (linha 13), apresentando os motivos que a fizeram telefonar para a casa dos vizinhos do filho (linhas 20-22), e essa ação, portanto, se configura como uma saída drástica da seção terminal.

A reação de Verônica é, diante dessa justificativa, sabendo agora o propósito da chamada, oferecer todas as informações possíveis sobre o filho da outra (“=[não ele]saiu andando umas voltas de bicicleta aqui, ele [pas]sou aqui e falou que ia andar um bocado de bici[cleta].”, linhas 25-26 e 28). Vale acrescentar aqui uma observação: como mãe, Verônica também sabe o quanto é preocupante ficar sem notícias do filho e, por isso, se realinha com relação às perguntas da outra a partir da justificativa para o telefonema. Se antes ela se limitava a responder somente o que era perguntado, agora, ela está disposta a oferecer informações além das solicitadas. Concomitante a essa mudança de alinhamento, Isabel insere uma nova sinalização (linha 24), que não obtém resposta, justamente por causa dessa mudança de comportamento interacional de Verônica. Logo depois (“[ah então ele tá bem né?]”, linha 29), Isabel faz um resumo conclusivo, que recebe confirmação imediata de Verônica (“tá., tá::: tudo bem com [ele].”, linha 30). Temos então, dessa forma, a continuação da conversa.

Observamos, portanto, que Verônica, diante da preocupação da mãe do vizinho em obter informações sobre o filho, mostrou-se orientada para continuar a conversa e fornecer todas as informações de que dispunha sobre ele para “tranquilizá-la”. Mesmo antes de saber o motivo da ligação, ela também estava orientada para prosseguir com a conversa, inserindo saídas mínimas justamente para abrir os espaços de oportunidade para a outra dizer “por que ligou”. Quanto a Isabel, sua orientação para continuar a conversa é percebida, tanto em suas pós-expansões em busca de mais detalhes sobre o filho, quanto na sua justificativa para a chamada, ação que desencadeia uma saída drástica dessa seção de encerramento.

Um falante demonstra disponibilidade para continuar a conversa, e o outro falante imediatamente responde

Nessa categoria, destacamos um exemplo presente na conversa entre o dono da casa e a esposa do amigo. Após o fim de uma seqüência em que eles falavam sobre

certas dores que o amigo estava sentindo, e Irineu dá algumas sugestões para amenizar o sofrimento. Com o fim dessa seqüência, inicia-se a primeira seção de encerramento da conversa (“[tá bom, °então°.”], linha 13):

Segmento 2. [DONO DA CASA E ESPOSA DO AMIGO 02: 12-28]

12	Luna:	é::: é. [(vamos ver.)
13	Irineu:	[tá bom, °então°.
14		(0.5)
15	Luna:	tá, [eu falo com]ele que o senhor li[gou.]
16	Irineu:	[falou, °então.°] [ou,] então tá.=
→ 17	Luna:	= [tá::?
→ 18	Irineu:	= [eu vou- .hhh >>>porque<<< depois do almoço ali p- meio d- ali por meio dia mais ou menos eu vou s- sair que eu vou dar uma ida lá em belém com o meu tio, tem um primo nosso que tá com- na cadeira de rodas, coi[tado.
19		
20		
21		
22	Luna:	[QUE °isso.° é,
23		né?
24	Irineu:	aí eu vou lá ver [ele.
25	Luna:	[o senhor vai lá, né? [eu] falo com=
26	Irineu:	[vou.]
27	Luna:	=ele.
28		(0.5)

A pausa seguinte à sinalização de encerramento (“(0.5)”, linha 14) é uma demonstração de Luna para continuar a conversa, uma vez que ela tarda a inserir a SPP_{pré-terminal} correspondente. Entretanto, como Irineu também não insere nenhum material na conversa, após a pausa, ela profere a referida SPP, mas faz um anúncio logo em seguida (“tá, [eu falo com]ele que o senhor li[gou.]”, linha 15). Após a SPP, e sobrepondo-se ao anúncio, Irineu profere a primeira PPP_{terminal} (“[falou, °então.°]”, linha 16), mas, como não consegue deter o piso conversacional, ele, adiante, responde ao anúncio de forma mínima (“[ou,] então tá.”], linha 16), encerrando a seqüência.

Essa seqüência cria, porém, um ambiente para a ocorrência de mais conversa, mas Luna, apesar disso, demonstra não ter mais material novo a inserir. Resta a ela, então, criar espaços oportunos para que Irineu insira novos materiais, como faz por meio da PPP_{pré-terminal} com contorno ascendente (“=[tá::?”], linha 17). Podemos observar que, sobrepondo-se a essa ação, o dono da casa se auto-interrompe, abandonando o início de uma seqüência para inserir uma saída drástica a partir da PPP anterior de Luna: ele justifica previamente a sua ausência, caso o amigo lhe telefone mais tarde (“=[eu vou- .hhh >>>porque<<< depois do almoço ali p- meio d- ali por meio dia mais ou

menos eu vou sair que eu vou dar uma ida lá em belém com o meu tio, tem um primo nosso que tá com- na cadeira de rodas, coi[tado.”, linhas 18-21). Essa ação de Irineu propicia então uma saída drástica da seção terminal em questão, enfraquecendo a relevância do encerramento, e a conversa continua.

Nesse exemplo, mesmo lançando mão de movimentos mínimos de saída (como anúncios, combinações ou apreciações), as partes podem demonstrar estarem orientadas a continuar a conversa. A realização de tais ações exige os participantes da responsabilidade de sinalizarem o encerramento e prosseguirem a interação. Se a continuação da conversa fica a cargo do outro falante, o peso dessa tarefa não recai sobre quem sinalizou o encerramento, que, dessa forma, apenas demonstra, sutilmente, por meio de ações mínimas, estar disposto a continuar conversando. Se o outro responder imediatamente, a conversa continua até o próximo ponto relevante para a inserção de um novo componente de encerramento.

Um falante demonstra disponibilidade para continuar a conversa, e o outro eventualmente responde

Diante da demonstração da disponibilidade para continuar conversando, uma das partes pode ser responsiva em alguns momentos da seção terminal, mas em outros agir de forma diferente. É o que aconteceu na conversa entre irmãs. Nesse momento da conversa, Dorinha insere um turno em resposta a Verônica, que tinha perguntado antes se ela almoçou⁴:

Segmento 3. [TIA E SOBRINHO E IRMÃS 02: 45-03: 11]

- 45 Dorinha: ah, acabei de almoçar agora., comi um (0.2)
- 46 macarrãozinho com manjericã::o.
- 47 Verônica: então tá bom, uai.
- 48 Dorinha: comi tan::to, °nossa se[nhora.°
- 49 Verônica: **[então tá. [eu vou agora ali q-]**
- 50 Dorinha: **[comi comi::: aquele]**
- 51 **outro negócio que você trouxe pra mim.**
- 52 Verônica: **hã::=**
- 53 Dorinha: **= (). ficou bo:m. ((raspa a garganta))**
- 54 Verônica: **mas aí tá tudo bom né?**
- 55 Dorinha: **tá. tá ótimo.**
- 01 Verônica: **então tá bom.**

- 02 Dorinha: **>>mas cê vai no bingo aonde?<< aí me[smo?**
- 03 **[aqui mesmo no**
- 04 **canek, no bingo da igreja que vai ter aqui. mas aí e:u**
- 05 **tô acabando de ajuntar as vasilhas aqui pra mim ir pra**
- 06 **lá., começa duas horas, são duas e:: e oito mas agorinha**
- 07 Verônica: mesmo eu chego lá. hhhhhhh
- 08 Dorinha: até que eles conversam, que armam [que (demoram)]
- 09 Verônica: [que começa, né? dá
- 10 tempo de eu chegar lá.
- 11 Dorinha: tá bom.

A seção de encerramento se inicia (linha 49), mas ambas se orientam para produzir uma saída do encerramento. Verônica começa a produzir uma justificativa para desligar o telefone (“[eu vou agora ali q-]”, linha 49), mas não detém o piso e abandona o turno em detrimento de Dorinha, que faz uma saída drástica retomando o tópico anterior (“[comi comi::: aquele] outro negócio que você trouxe pra mim.”, linhas 50-51). Retomadas tendem a obter a continuação do tópico recuperado, mas Verônica foi não-responsiva a isso e produziu apenas um continuador (linha 52). A irmã continua, portanto, o tópico e termina o seu turno com uma avaliação (“ficou bo:m.”, linha 53). Não responsiva a essa avaliação, Verônica introduz um novo tópico na tentativa de resgatar o ambiente terminal, com uma pergunta do tipo “tá-tudo-bem” (“mas aí tá tudo bom né?”, linha 54) e obtém a resposta mínima de Dorinha (“tá. tá ótimo.”, linha 55) relevante para o encerramento.

Em seguida, Verônica produz um terceiro turno de encerramento de seqüência (“então tá bom.”, linha 01) e, com essa pós-expansão mínima, mantém a relevância do encerramento. No entanto, essa extensão da seqüência aumentou a possibilidade de ocorrência de movimentos de saída, o que ocorreu logo depois (“>>mas cê vai no bingo aonde?<< aí me[smo?”, linha 02), com uma pergunta de Dorinha que provoca o início de um novo tópico. Diante da pergunta, Verônica passa a ser responsiva, em contraste com as ações não-responsivas anteriores. O seu turno (“aqui mesmo no canek, no bingo da igreja que vai ter aqui. mas aí e:u tô acabando de ajuntar as vasilhas aqui pra mim ir pra lá., começa duas horas, são duas e:: e oito mas agorinha mesmo eu chego lá. hhhhhhh”, linhas 03-07) realiza-se como uma saída drástica da seção de encerramento.

⁴ Destacamos que essa conversa aconteceu em um domingo à tarde. Vale ressaltar aqui uma informação extra-sequencial que pode ser relevante para um melhor entendimento dos dados: Dorinha é conhecida na família por sua indisposição para comer, e a preocupação da irmã, então, é pertinente. Acreditamos, por isso, que a extensão do turno de Dorinha, informando ter “comido uma macarrãozinho com manjericão [com mais] aquele outro negócio que você [Verônica] trouxe para mim” se deve a essa preocupação que geralmente as outras irmãs têm com ela.

Como vimos, Verônica iniciou o seu percurso nessa seção de encerramento sendo não-responsiva às ações pró-continuação da conversa, mas no decorrer da sequência, tornou-se responsiva e contribuiu para que a conversa prosseguisse.

Um falante continua a conversa, e o outro responde

A continuação da conversa por parte de um falante e a resposta do outro a essa continuação é característica da conversa a seguir, em que dois companheiros de time falam sobre o próximo dia possível para se marcar um jogo. Um deles, porém, ao longo de toda a interação, mostra-se desanimado com a equipe e afirma discordar da participação de alguns integrantes e de algumas atitudes tomadas por aqueles que, segundo informações extraídas da própria conversa, parecem ser os “dirigentes” do grupo. A seção terminal se inicia logo após a apresentação da disponibilidade de horários de Paulo para participar do jogo:

Segmento 4. [COMPANHEIROS DE TIME 04: 23-05: 05]

23	Paulo:	aí ce vê direitinho então aí.
24	Zé Américo:	°mh[m.°
25	Paulo:	[porque eu domingo que vem não vai dar não porque eu
26		vou s- sou mesário, né? [aí fico o dia inteiro lá.
27	Zé Américo:	[°mhm°, mas (não vai ter) não,
28		bobo,. domingo de eleições num tem jo[go não.
29	Paulo:	[então. agora se
30		eles marcarem igual cês marcaram aquele dia na terça-feira feriado eu vou.
31		
32	Zé Américo:	mhm
33		(1.5)
34	Paulo:	Mesmo se eu trabalhar de tarde dá pra eu ir de manhã.
35		(1.2)
→ 36	Paulo:	Falou então, depois a gente [fic-
→ 37	Zé Américo:	[sinceramente, cara, eu t-
→ 38		°eu° (1.5) se continuar com essa bobei[rada aí,
→ 39	Paulo:	[não, mas num
→ 40		desanima não, pô.
41		(0.8)
42	Zé Américo:	os caras não dão valor pra gente. [()
43	Paulo:	[é, que senão sai
44		ocê, sai eu, sai o baltazar, né. aqui, se ocê vir o
45		betó e o prego aí dá uma idéia neles pra mim aí.
46	Zé Américo:	ahã.=
47	Paulo:	=a hora que der eu dou uma

		passadinha aí.
48	Zé Américo:	tá.
49	Paulo:	dá uma lembrança a su aí.
50	Zé Américo:	tá jóia, >>paulo,<< dá um abraço no pessoal aí.=
51	Paulo:	=falou.=
52	Zé Américo:	=e a sua noiva? como é que ela tá?
53	Paulo:	tá jóia. tô na casa dela.
54	Zé Américo:	ah, >cê tá na casa dela?<
55	Paulo:	tô.
01	Zé Américo:	fala que eu mandei um abraço pra [ela.
02	Paulo:	[então tá.
03	Zé Américo:	t[á?
04	Paulo:	[tchau, um abraço.
05	Zé Américo:	falou paulo, tchau.

Após a primeira sinalização de encerramento, feita por Paulo (“falou então, depois a gente [fic-”, linha 36), Zé Américo demonstra que ainda não está orientado para o final da interação, interrompendo a uma possível combinação do companheiro, e retoma as reclamações que fez ao longo de toda a conversa (“sinceramente, cara, eu t-°eu° (1.5) se continuar com essa bobei[rada aí”, linhas 37-38). Tal ação é interrompida pela sobreposição de Paulo, que tenta encorajar o companheiro (“[não, mas num desanima não, pô.” – linhas 39-40). Após a descontinuidade (“(0.8)”, linha 41), Zé Américo introduz uma justificativa para o turno anterior (“os caras não dão valor pra gente.”, linha 42). A seguir, após o término da UCT do companheiro, Paulo insere também uma justificativa para o seu turno anterior (“[é, que senão sai você, sai eu, sai o baltazar, né.”, linhas 43-44). Após tal justificativa, Paulo continua o turno e se auto-seleciona como próximo falante corrente por meio de um marcador conversacional indicador de mudança de tópico (“aqui”) e introduz, desse modo, uma nova sequência com uma nova linha de ação, fazendo um pedido condicionado (“aqui, se ocê vir o beto e o prego aí dá uma idéia neles pra mim aí.”, linhas 44-45). Nesse ponto, a conversa prossegue, e o ambiente terminal se perde.

A partir dessa análise, podemos observar que a continuação da conversa, com a retomada de um dos companheiros de time, após a PPP^{pré-terminal?} desencadeou a saída drástica da conversa, enfraquecendo a relevância do encerramento. Dessa forma, um falante continuou a conversa, o outro respondeu, e essa reciprocidade de ações resultou, portanto, na continuação do telefonema.

Um falante continua a conversa, e o outro prossegue o encerramento, resultando em continuação

Nessa categoria, enquadra-se um outro momento da conversa entre dona da casa e mãe do vizinho (em que Isabel telefona para Verônica para saber notícias de seu

filho). No exemplo a ser analisado a seguir, há continuação da conversa a partir do “embate” interacional entre uma parte orientada para continuar a conversa e a outra parte orientada para prosseguir o encerramento. Vejamos a seção de encerramento que ocorre nessa conversa após a seção já analisada anteriormente:

Segmento 5. [DONA DA CASA E MÃE DO VIZINHO 01: 29-42]

29	Isabel:	[ah então ele tá bem né?
30	Verônica:	tá., tá::: tudo bem com [ele.
31	Isabel:	[e aí na sua casa? tá tudo bem?
32	Verônica:	tu:do bem, graças a [deus.
33	Isabel:	[fi:lhos? tá tudo bem?
34	Verônica:	tudo bem. [hih .hhh
35	Isabel:	[gra::cãs a deus,[né?
→ 36	Verônica:	[então tá. [>>a senhora não<<]=
→ 37	Isabel:	[° t c h a u ° .]
→ 38	Verônica:	=quer falar nada com o iri[neu não, né?
→ 39	Isabel:	[NÃO não não ([]
→ 40	Verônica:	[algum recado
41		pra ele, [nem nada.
→ 42	Isabel:	[não não não não é só isso me- mes- mes[mo.

Tendo notícias de que seu filho estava bem, Isabel então cria um ambiente terminal, por meio de perguntas “tá-tudo-bem” (“[e aí na sua casa? tá tudo bem?”, linha 31 e “[fi:lhos? tá tudo bem?”, linha 33). Verônica, inserindo-se nesse ambiente, profere, adiante, uma PPP_{pré-terminal} (“[então tá.”, linha 36). A proposta de encerramento é prontamente aceita pela outra, que logo responde com uma SPP_{terminal} (“[°tchau°.”, linha 37). Essa resposta caracteriza um encurtamento da seção terminal, indiciando a diminuição de espaços oportunos para a ocorrência de movimentos de saída da seção terminal. A própria Verônica, que introduziu a sinalização, expande a conversa (linhas 36 e 38), retomando uma ação já realizada anteriormente (“a senhora quer falar com o irineu?”, linha 19), dessa vez, na negativa e acrescentando o marcador conversacional “né”, como se quisesse confirmar mesmo a resposta negativa dada antes.

Além disso, essa repetição da oferta pode ser vista como uma estratégia conversacional preferida, uma vez que, segundo Schegloff (1995), ações de oferta são preferidas às ações de pedido. Para que Isabel não precisasse pedir para falar com Irineu, aquele que teria melhores informações sobre João, Verônica então oferece a ela a possibilidade de falar com o amigo do filho e insiste nisso, mas Isabel recusa veementemente com diversos “nãos” (linhas 39 e 42). A ação de Verônica (“[>>a senhora não<<] quer falar nada com o iri[neu não, né?”, linhas 36 e 38), por se tratar de uma retomada, é uma tentativa drástica de saída da seção terminal, mas Isabel não está igualmente

disponível para continuar a conversa e, por isso, tenta recuperar a relevância do encerramento. Nesse embate, entretanto, a orientação de Verônica se mantém e a conversa prossegue.

A observação desses movimentos de saída da seção terminal é importante na medida em que nos faz perceber que, por vezes, somos capazes de indicar as ações as quais nos dispomos a desempenhar. Em outros momentos, porém, podemos afirmar que estamos dispostos a agir de uma forma (desligar o telefone, por exemplo), mas, micro-seqüencialmente, demonstrar que estamos orientados para agir de outro modo (continuar a conversa).

Analizamos neste artigo como os participantes realizam de diversas maneiras, em uma seção terminal, a continuação ou o término da conversa. A seguir, tecemos as considerações finais deste trabalho.

Considerações finais

A partir das observações das ações realizadas pelos participantes em nossas gravações, sustentamos a noção do senso comum de que encerrar uma conversa telefônica parece difícil, haja vista a infinidade de movimentos de saída das seções terminais existentes, bem como o grande número de variações das seções de encerramento.

Oferecemos, com o presente estudo, também, uma possibilidade de comparação com outros cenários de fala-em-interação e, com isso, ressaltamos que esta análise foi produzida a partir de dados não-motivados de fala espontânea, o que nos permite perceber a ocorrência dos encontros sociais no seu “*habitat* natural primitivo” – a conversa cotidiana. Apesar de termos destacado a ocorrência em contexto brasileiro, estamos restritos, ainda, apenas a dados de fala ocorridos em uma família de Juiz de Fora. Nosso trabalho, porém, potencializa uma observação de cunho cultural, a ser percebida, por meio de pesquisas futuras, como fenômeno brasileiro, ou, se não, como parâmetro para que essa observação seja negada enquanto fenômeno.

Referências

- BUTTON, G. 1987. Moving out of Closings. In: G. BUTTON e J.R.E. LEE (eds), *Talk and Social Organization*. Clevedon, Multilingual Matters, p. 101-151.
- BUTTON, G. 1990. On Varieties of Closings. In: G. PSATHAS. *Interaction competence*. Lanham, University Press of America, p. 93-148.
- DURANTI, A. 1997. *Linguistic Anthropology*. Cambridge, Cambridge University Press, 508 p.
- GAGO, P.C. 2002. Questões de transcrição em Análise da Conversa. *Veredas*, 6(2):89-113.
- GARCEZ, P.M. 2002. Transcrição como teoria: a identificação dos falantes como atividade analítica plena. In: L.P. MOITA LOPES e L.C. BASTOS (orgs.). *Identidades: recortes multi e interdisciplinares*. Campinas, Mercado das Letras, p. 83-95.
- GOFFMAN, E. 1967. *Interaction Ritual: essays on face to face behavior*. New York, Anchor Books, 284 p.

- LEVINSON, S. 1983. Conversational Structure. In: S. LEVINSON, *Pragmatics*. Cambridge, Cambridge University Press, p. 284-370.
- OLIVEIRA, R.P. 2006. *Estratégias de negociação em encerramentos de conversa telefônica cotidiana*. Juiz de Fora, MG. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Juiz de Fora, 251 p.
- OLIVEIRA, R.P. e GAGO, P.C. 2007. Práticas de encerramento de conversas telefônicas cotidianas: quando a conversa termina mesmo. *Matraga*, 14 (20): 180-197.
- OSTERMANN, A.C. 2002. A ordem interacional: a organização do fechamento de interações entre profissionais e clientes em instituições de combate à violência contra a mulher. *Alfa*, 46:39-54.
- SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. e JEFFERSON, G. 1974. A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation. *Language*, 50(4): 696-735.
- SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. e JEFFERSON, G. 2003 [1974]. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *Veredas*, 7(1):9-73.
- SCHEGLOFF, E. 1995. *Sequence organization*. Unpublished Manuscript [Manuscrito não publicado].
- SCHEGLOFF, E. 1986. The routine as achievement. *Human Studies*, 9:111-151.
- SCHEGLOFF, E.A. e SACKS, H. 1973. Opening up closings. *Semiotica*, 8:289-327.

Submetido em: 07/04/2007

Aceito em: 22/06/2007

Anexo

Convenções de transcrição

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

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

Roberto Perobelli de Oliveira

Universidade Federal de Juiz de Fora
Juiz de Fora, MG

Paulo Cortes Gago

Universidade Federal de Juiz de Fora;
Universidade Estadual do Rio de Janeiro
Juiz de Fora, MG