



# ‘Tem como vocês me enviarem uma pizza?’: a camuflagem em ligações de denúncia de violência contra a mulher

Esther de Paula Guedes e Minéia Frezza\*

Instituto Federal do Rio Grande do Sul, Av. Osvaldo Aranha, 540, 95700-000, Bento Gonçalves, Rio Grande do Sul, Brasil. \*Autora para correspondência. E-mail: mineia.frezza@bento.ifrs.edu.br

**RESUMO.** Este estudo, que está inserido na área interdisciplinar da Linguística Aplicada, visa analisar ligações de emergência realizadas para o 190 durante a pandemia de covid-19 que denunciam violência contra a mulher por meio de solicitações camufladas realizadas na presença dos agressores. Neste artigo, duas ligações naturalísticas dessa natureza, disponíveis no Youtube, são analisadas. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, com base na perspectiva teórico-metodológica da Análise da Conversa (AC). Durante a análise sobre as ações interacionais performadas, observou-se uma estrutura organizacional recorrente nessas ligações camufladas. Em todas elas, gera-se uma quebra de expectativa, a qual é resolvida por meio de algumas ações interacionais e recursos semióticos distintos, tais como iniciação de reparo e solicitações específicas de informação, permeadas por pausas, entonações acentuadas, alongamentos de sons e repetições, que operam em prol do alcance da intersubjetividade. Por fim, a partir dos resultados obtidos, salienta-se a relevância deste trabalho de modo a: (a) contribuir com o avanço dos estudos de fala-em-interação no Brasil; (b) promover oficinas de capacitação aos profissionais do 190 a partir da demanda de desvendar ligações camufladas; e (c) orientar vítimas potenciais sobre a possibilidade de utilizarem camuflagem como uma forma de denúncia de violência contra a mulher enquanto na presença dos agressores.

**Palavras-chave:** análise da conversa; ligações de emergência; violência contra a mulher; intersubjetividade.

## ‘Is there a way of sending me a pizza?’: disguised calls to report violence against women

**ABSTRACT.** This study, which is inserted in the interdisciplinary area of Applied Linguistics, aims to analyze emergency calls to 190 to report violence against women, while with their aggressors, by means of disguised requests during the covid-19 pandemic. In this paper, three naturalistic calls of this kind, which are available at Youtube, were analyzed. It is a qualitative research, based on the theoretic and methodological perspective of Conversation Analysis. Along the analysis on the performed interactional actions, a recurring organizational structure was observed in these disguised calls. All of them presented an expectancy break, which was solved by some distinct actions and resources, such as repair initiation and specific information requests, permeated by pauses, prominent ‘intonations’, sound lengthenings and repetitions, which work on the pursuit of intersubjectivity. Finally, from the results obtained, this work’s relevancy relies on: (a) contributing to advancing talk-in-interaction studies in Brazil; (b) promoting 190 professional training workshops based on the demand of unveiling disguised calls; and (c) orienting potential victims about the possibility of using disguise as a way of reporting violence against women while with their aggressors.

**Keywords:** conversation analysis; emergency calls; violence against women; intersubjectivity.

Received on September 13, 2023.

Accepted on February 29, 2024.

## Introdução

Os dados do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP) e do DataFolha Instituto de Pesquisas (2021) apresentam um número alarmante: aproximadamente 17 milhões de brasileiras revelam ter sofrido algum tipo de violência (física, psicológica ou sexual) em 2020. A mesma pesquisa, do Instituto DataFolha e do FBSP (2021), aponta diminuição dos registros policiais de lesão corporal dolosa, ameaça, estupro e estupro de vulnerável contra mulheres. Entretanto, essa queda dos registros não indica que houve redução da violência contra a mulher, visto que os dados de feminicídio e de homicídio de mulheres revelam a intensidade de conflitos, de forma a resultar em violência letal. Em 2020, os dados estatísticos mostram um aumento de aproximadamente 2,2% dos casos de feminicídios.

Mundialmente falando, a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2018) apresenta que uma a cada três mulheres, aproximadamente 736 milhões, é submetida a algum tipo de violência, seja física ou sexual por parte de seu (não) parceiro. Apesar dos chocantes números apresentados, ainda há a ‘invisibilidade’ das notificações dos casos. Ferreira e Moraes (2020, p. 264) compreendem a “[...] subnotificação como o ato da omissão da notificação”. A notificação, que é diferente de uma denúncia, é obrigatória a todos os profissionais da saúde. Há alguns fatores que contribuem para a subnotificação: a dificuldade vivenciada pela vítima em manifestar e em notificar o ocorrido; o medo e a insegurança sentidas pelas vítimas em relação ao agressor; a sensação de falta de amparo e de acolhimento por pessoas, lugares e até a falta de espaços acolhedores para as vítimas. Desse modo, os números apresentados em diferentes pesquisas e relatórios não evidenciam o número real de casos vivenciados de violência contra a mulher.

Portanto, com o objetivo de promover maior conscientização, além de divulgar formas de denunciar a violência contra a mulher, esta pesquisa analisa interacionalmente ligações de emergência com denúncias camufladas disponíveis no *Youtube*. Esse tipo de denúncia foi selecionado, pois revela as diferentes maneiras adotadas pelas vítimas para denunciar o agressor, além de evidenciar a quebra de um par adjacente. Conforme Loder, Salimen, e Müller (2008, p. 43, grifo dos aurores), pares adjacentes são:

[...] compostos por (a) duas elocuições (daí ‘par’) (b) posicionadas uma seguida da outra (daí ‘adjacente’) (c) produzidas por falantes diferentes. Um exemplo muito claro e conhecido de par adjacente é ‘pergunta/resposta’. [...]. Assim, pode-se dizer que os pares adjacentes se compõem de uma primeira parte do par (neste caso, a pergunta) e de uma segunda parte do par (neste caso, a resposta).

Com base nesse achado, formulou-se o seguinte problema de pesquisa: como denunciar a violência doméstica na presença do agressor? Assim, o objetivo norteador deste estudo é analisar internacionalmente ligações para o 190 em que vítimas de violência doméstica solicitam socorro por outros meios que uma solicitação convencional por viatura. Para demarcar o objeto de estudo, foi necessário analisar as ações interacionais performadas no turno a turno; descrever as estratégias utilizadas para atingirem intersubjetividade, isto é, o entendimento mútuo; e, como consequência, almeja-se contribuir para o aumento das denúncias por meio da disseminação dessas práticas. Diante disso, a pesquisa tem cunho qualitativo e está ancorada na perspectiva teórico metodológica da Análise da Conversa (Sacks, Schegloff, & Jefferson, 1974), cujo objetivo é analisar as ações realizadas por meio de cada turno de fala, evidenciando os métodos utilizados pelos participantes para alcançarem intersubjetividade.

## A violência contra a mulher e as formas de denúncia

A Organização das Nações Unidas, na Resolução 48/104, de 20 de dezembro de 1993, - Declaração sobre a Eliminação da Violência contra as Mulheres, define, no artigo um, violência contra mulher como “[...] qualquer ato de violência baseada no gênero que resulte, ou possa resultar, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico para as mulheres” (Assembleia Geral das Nações Unidas, 1993, s/p.). A partir desse pressuposto, é essencial destacar que há diferentes tipos de violência. O artigo 7, da Lei nº 11.340, de 07 de agosto de 2006 (Brasil, 2006), prevê cinco tipos de violência doméstica e familiar contra a mulher: I - a violência física; II - a violência psicológica; III - a violência sexual; IV - a violência patrimonial; V - a violência moral.

Embora existam cinco tipos diferentes de violência contra a mulher, elas nunca ocorrem de forma individual. Uma sempre leva à outra, visto que fazem parte de um ciclo. Por conta disso, muitas vítimas tornam-se reféns desse processo (por diferentes motivos) e, infelizmente, as consequências sofridas intensificam-se cada vez mais. Diante dessas situações, é fundamental salientar a importância de notificar e de denunciar, além de promover maior acesso à informação para as vítimas. Deve-se destacar que as Delegacias Especializadas em Atendimento à Mulher (DEAMs) realizam diversas ações de prevenção, de apuração, de investigação e de enquadramento legal, conforme reforça o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS). Cabe salientar, ainda, que outro trabalho desenvolvido é o de amparar as vítimas, além de poder instruí-las sobre seus direitos. Assim, desde 1985, período em que surge a primeira DEAM no Brasil, em São Paulo, as Delegacias Especializadas em Atendimento à Mulher têm desempenhado papel fundamental para a sociedade, sobretudo, na validação dos direitos das mulheres.

No entanto, segundo a pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2020), apenas 7,3% dos 5.570 municípios brasileiros possuem Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (disponível em

<https://www.tjrs.jus.br/novo/violencia-domestica/enderecos/delegacias-especializadas-de-atendimento-a-mulher/>). Esse número é preocupante, visto que durante a pandemia de covid-19, os números de violência contra a mulher aumentaram. O levantamento realizado em ‘Visível e invisível: a vitimização de mulheres no Brasil’, de 2021, realizado pelo Datafolha, encomendado pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2021), revela que 4,3 milhões de mulheres (6,3%) foram agredidas fisicamente, ou seja, a cada minuto, 8 mulheres apanharam no Brasil ao longo da pandemia de covid-19.

Por conta desses agravantes, é necessário buscar formas alternativas de denunciar. Tendo isso em vista, nos últimos anos, especialmente durante a pandemia, houve um aumento do compartilhamento de informações e de orientações às diferentes formas de denunciar e garantir que mulheres busquem seus direitos. Essa ampliação, de como as vítimas podem pedir ajuda, foi impulsionada pelas redes sociais, pelas mídias e por campanhas virtuais. É importante destacar os meios mais tradicionais, como o ‘190’ (Polícia Militar), o ‘180’ (Central de Atendimento à Mulher) e o ‘Disque 100’ (Disque Direitos Humanos) que funcionam 24 horas, todos os dias e são gratuitos. De forma presencial, as vítimas também podem recorrer às DEAMs caso exista uma unidade no município, ou podem recorrer à unidade de delegacia mais próxima. Há ainda hospitais, hospitais de referência de saúde da mulher, Unidades Básicas de Saúde (UBSs), Unidade de Pronto Atendimento (UPAs), Centros Especializado de Atendimento à Mulher, Centros de Referência Especializado de Assistência Social (Creas), Ministério Público e Defensoria Pública. Nem todos os locais citados anteriormente estão presentes em todas as cidades, mas a vítima sempre encontrará, ao menos, um desses espaços.

De forma virtual, a vítima pode realizar registro de violência doméstica no site da Delegacia Online correspondente ao seu estado. Em alguns estados, também é possível gerar um pedido de medida protetiva que, se aprovado, agilizará o processo. O mais popular é o ‘Maria da Penha Virtual’, disponível no Rio de Janeiro. Ademais, o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos criou mais um serviço de auxílio para que as vítimas possam ser atendidas. É necessário enviar uma mensagem para o número de *WhatsApp* (61) 99656-5008, e, após uma resposta automática, uma pessoa da equipe seguirá com o atendimento.

Diante de todas essas possibilidades de serviços, desenvolveu-se, ainda na pandemia, outras formas de solicitar ajuda e de denunciar. Em 2020, é criada a campanha ‘Sinal Vermelho’ e, em 2021, o Programa de Cooperação ‘Sinal Vermelho contra a Violência Doméstica’ torna-se lei. Como o próprio nome remete, é uma forma de solicitar ajuda a outras pessoas. A vítima precisa mostrar um ‘X’ na palma da mão em uma farmácia ou outro estabelecimento comercial para que possam acionar a polícia. No Rio Grande do Sul, o Comitê Gaúcho ElesPorElas (*HeForShe* Brasil, da Organização das Nações Unidas) com apoio do Tribunal de Justiça - RS (TJRS), lança a campanha ‘Máscara Roxa’ em 2020. Semelhante à campanha do sinal vermelho, a vítima pode, de forma sigilosa e discreta, solicitar auxílio e orientação. Basta solicitar ao atendente da farmácia uma máscara da cor roxa. Antes da pandemia, em 2016, surge a campanha ‘Agosto Lilás’, que foi idealizada pela Subsecretaria de Políticas Públicas para Mulheres (SPPM), a qual busca promover o enfrentamento da violência doméstica e familiar contra a mulher, de forma a intensificar e a ampliar a divulgação da Lei Maria da Penha, além de informações a respeito dos direitos das mulheres. A campanha ganha mais notoriedade com o passar dos anos, além de propagar cartilhas, informativos, palestras, debates, vídeos, entrevistas, entre outros conteúdos.

Por fim, há os aplicativos em que as vítimas podem baixar em seus dispositivos para ter acesso e a garantia dos seus direitos. Com esses aplicativos, as mulheres podem (1) ter acesso ao conhecimento e às informações sobre seus direitos; e/ou (2) obter a localização das delegacias especializadas de todo o Brasil ou os serviços de atendimento mais próximo; e/ou (3) acessar o diálogo sigiloso; e/ou (4) acionar botão do pânico. Os aplicativos que podem ser destacados nesta pesquisa são: App Juntas - Rede de Confiança e Proteção para Mulher (criado ainda em 2014), Rede Mete a Colher (criado em 2019), PenhaS (criado em 2019 e possui o recurso de produção de provas), Todas por Uma (criado em 2019) e Está acontecendo (criado em 2021). Há ainda, o aplicativo da Magazine Luiza que conta com uma função de denúncia. É necessário acessar a aba ‘sua conta’ e aparecerá a opção ‘Denuncie violência contra mulher’. A maioria dos aplicativos citados surgiram antes da pandemia, mas tiveram aumento de notoriedade e de acessos devido à ampliação de acesso à informação para as vítimas.

Lamentamos que essas diversas formas de denunciar a violência sejam necessárias e ainda sejam insuficientes para lidar com o número absurdo desses casos em nossa realidade. O ideal seria trabalharmos na

propagação das diversas formas de feminismos de modo a combater o patriarcado que sustenta a normalização do tratamento violento às mulheres pelos homens (hooks, 2018).

Conforme o breve panorama apresentado acerca dos dados da violência contra a mulher, além das variadas formas de denúncia, faz-se necessária a compreensão, a investigação e a análise de um outro meio de denúncia: as estratégias adotadas para denunciar por ligação o agressor que está presente no mesmo ambiente. Tendo isso em vista, para este estudo, selecionamos duas ligações de denúncia de violência contra a mulher para o 190 e com isso, observou-se uma estratégia interacional que lida com a presença do agressor ao denunciar: o ato de camuflar denúncias.

### **Estudos interacionais envolvendo ligações de emergência**

O serviço do 190, conforme mencionado anteriormente, é uma das formas mais conhecidas, rápidas e fáceis de denunciar. Além disso, é gratuito e está disponível 24 horas todos os dias, seja em feriados, sábados ou domingos. Em 2020, aproximadamente 595.705 mulheres ligaram para o 190 e denunciaram violência doméstica. Já em 2021, cerca de 619.353 vítimas denunciaram violência contra a mulher. Esses dados, retirados do 16º Anuário Brasileiro de Segurança Pública (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2022), evidenciam um aumento de 4% do número de ligações realizadas para denunciar a violência contra a mulher durante a pandemia.

Diante desses números, torna-se relevante e significativo um estudo interacional desse contexto. Há, ainda, uma outra motivação para a realização e a importância desta pesquisa: a autenticidade em analisar a camuflagem nas ligações de violência contra a mulher para o 190. Os estudos de violência contra a mulher por meio da AC ocorrem, em grande medida, dentro do contexto das DEAMs, destacam-se aqui os trabalhos de Ostermann (2003); Ostermann (2008); Gago e Pinto (2012); Pinto e Gago (2016). Não há estudos, no Brasil, sobre essa estratégia que se intensificou durante a pandemia; no entanto, destaca-se um trabalho internacional na área: *'In Case of Emergency, Order Pizza: An Urgent Case of Action Formation and Recognition'*, de Albert, Housley, e Stokoe (2019).

Os trabalhos de Zimmerman (1984) e Whalen e Zimmerman (1987) destacam-se pela descrição e pela análise da sequência, da organização e da estruturação de ligações. Zimmerman (1984) propõe uma organização genérica do que ocorre com os *call centers*: abertura/identificação (*opening/identification*); reclamação/solicitação (*complaint/request*); sequência interrogativa (*interrogative series*); solução/resposta (*remedy/response*); e fechamento (*closing*). Já nos escritos de 1987, junto com Whalen, descrevem as ligações de emergência: pré-início ou chamado (também chamado de *summons*); abertura; identificação/alinhamento/solicitação; sequência interrogativa; resposta/oferta ou recusa da prestação de serviço; fechamento.

A proposta apresentada pelos autores embasou a análise das ligações selecionadas para a discussão deste artigo. Márcia Del Corona (2011), em sua tese *'O universo do 190 pela perspectiva da fala-em-interação'*, explora as ligações feitas para o 190, as práticas e a organização utilizadas nessas ligações, assim como as orientações e a intersubjetividade presentes nas chamadas. Em parceria com essa autora, a pesquisadora Ana Cristina Ostermann também possui trabalhos publicados da mesma área, em que descrevem, investigam e analisam os *accounts* narrativos nas ligações para o 190.

Por fim, o livro *'Você está entendendo?: contribuições dos estudos de fala-em-interação para a prática do teleatendimento'*, organizado por Ana Cristina Ostermann e Maria do Carmo Leite de Oliveira (2015), apresenta alguns outros estudos interacionais de ligações. Entre eles, destaca-se *'Aonde ir? Eis a questão'*, de Márcia Del Corona. A pesquisadora aborda a questão da formulação de lugar que ocorre em ligações para o 190. Por vezes, a intersubjetividade não é alcançada devido ao sistema utilizado para preencher o formulário, pois nem sempre o endereço da vítima está cadastrado, o que dificulta o acionamento de uma viatura até o local.

### **Metodologia**

A Análise da Conversa (AC) surge de uma vertente da Sociologia: a etnometodologia. Esta foi criada pelo sociólogo americano Harold Garfinkel no final dos anos de 1960 e é uma abordagem naturalista das ciências sociais, isto é, envolve a observação e a análise de contextos reais dos indivíduos. Watson e Gastaldo (2015, p. 13) explicitam que a etnometodologia tem como “[...] principal objeto de interesse os métodos usados pelas pessoas comuns da sociedade para dar sentido às coisas do mundo”. O sociólogo Harvey Sacks foi o pioneiro

em investigar conversas corriqueiras para compreender os métodos utilizados para os falantes se entenderem. Dessa forma, os estudos da AC expandem-se para a área da Linguística. Surge, então, a concepção de que a fala não é uma ação desorganizada, mas que “[...] as pessoas se organizam socialmente através da fala” (Silva, Andrade, & Ostermann, 2009, p. 3).

Ao analisar conversas mundanas, os analistas chegaram a algumas conclusões em relação à fala, situações que se repetem em diferentes contextos interacionais. Os pontos destacados e explorados pelos autores, assim como o método de análise, são explicados minuciosamente em *A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation*, publicado em 1974, por Harvey Sacks (pioneiro), Gail Jefferson e Emanuel Schegloff. Entre as principais noções apresentadas, destaca-se a troca de turnos entre os falantes. O turno de fala, ou turno conversacional, é definido como “[...] aquilo que um falante faz ou diz enquanto tem a palavra, incluindo aí a possibilidade do silêncio” (Marcuschi, 2003, p. 18). Ademais, Marega e Jung (2011, p. 323) detalham que “[...] os turnos são sequências de fala de um participante da conversa ou segmentos construídos a partir de Unidades de Construção de Turno (UCTs) e podem corresponder a unidades, como sentenças, orações, palavras isoladas, locuções frasais ou recursos prosódicos”. Cada completude de UCT gera um Lugar Relevante para a Transição (LRT) e pode ser visualizada logo nas primeiras linhas (1 e 3).

Ademais, uma outra concepção importante, dentro da noção de turno a turno, são os pares adjacentes, conforme já abordado anteriormente. Como o próprio nome remete, são turnos pares, cuja primeira parte seleciona o próximo falante. Sacks et al. (1974) apresentam os pares como unidades sequenciais, e que, ao ocorrer a construção do turno a turno por meio de um par, automaticamente, o próximo interagente (co)responderá. Algumas ações corriqueiras que ocorrem por meio de pares adjacentes: perguntas/respostas, convite/aceite; convite/recusa; pedido/aceite; pedido/recusa; oferta/aceite; oferta/recusa; cumprimentos; despedidas, entre outros.

A AC observa, portanto, interações naturalísticas, ou seja, conversas reais entre os falantes, interações em situações comuns do dia a dia de cada indivíduo. Para tal método, tem-se a perspectiva êmica, a qual “[...] está atrelada à observação minuciosa de dados de uso espontâneo da linguagem” (Frazão & Lima, 2017, p. 626). Em outros termos, a AC não interpreta e nem conjectura o que cada falante poderá (ou poderia) fazer, pensar e/ou dizer. A interpretação presente consiste em investigar e analisar comportamentos verbais, “[...] em que os padrões e categorias são feitos relevantes pelos próprios falantes no contexto interacional” (Silva et al., 2009, p. 174). Em análises dessa perspectiva, busca-se entender, de acordo com Andrioli e Ostermann (2019, p. 3, grifo das autoras):

[...] como são construídos os entendimentos entre os interagentes ‘por meio da’ interação. Portanto, as pesquisas em AC são sempre fundamentadas numa perspectiva êmica, aquela dos próprios participantes da interação, distanciando-se, assim, de análises interpretativistas [...].

Para esse propósito, selecionaram-se duas ligações em que há quebra de expectativa nos pares adjacentes de denúncias de violência. Todas as ligações estão disponíveis numa das maiores plataformas de consumo de vídeos via *streaming: Youtube*. A partir dessa seleção, observou-se o empenho das vítimas e dos atendentes para atingirem a intersubjetividade.

Para que esses dados possam ser visualizados e compreendidos, todos os dados de conversas investigados pela perspectiva da AC devem ser transcritos. Sabendo que a AC busca investigar, de maneira científica, como diferentes indivíduos interagem entre si e como assumem seu papel de falantes numa interação, demonstrando sua orientação tácita para a maquinaria da conversa, a transcrição é um método fundamental para evidenciar e apresentar as análises, uma vez que Silva et al. (2009, p. 05) afirmam “[...] obedece a uma série de convenções que sinalizam os diferentes aspectos que permearam uma determinada conversa [...]”. As transcrições das ligações selecionadas foram feitas por meio da convenção de Jefferson (1984), cujos símbolos podem ser visualizados na Tabela 1.

Esta pesquisa tem caráter qualitativo, cuja finalidade é “[...] documentar, em detalhes, os eventos diários e identificar o que esses eventos significam para os participantes e para as pessoas que presenciam os eventos” (Erickson, 1998 apud Divan, & Oliveira, 2008, p. 189). Dessa forma, o propósito deste estudo é analisar como a camuflagem ocorre em ligações de emergência de violência contra a mulher; sobretudo, se a intersubjetividade é alcançada. Em outras palavras, procura-se entender como, socialmente, os indivíduos se organizam por meio de suas falas, além de entender, segundo o vídeo ‘Análise da Conversa: um olhar

científico sobre as falas’, de Ana Cristina Ostermann (2018, s/p), “[...] como as pessoas se constroem e constroem o mundo por meio da fala”.

**Tabela 1.** Convenções de transcrição jeffersonianas<sup>1</sup>.

(1,8) (.)	Pausa e Micropausa (inferior ou igual a 0,3)
=	Fala colada
[texto]	Falas sobrepostas
[texto]	
,	Entonação contínua
↑texto ↓texto	Entonação ascendente e descendente da sílaba
.	Entonação descendente da UCT
_ (underline)	<i>Level intonation</i> (entonação plana)
?	Entonação ascendente da UCT
texto-	Marca de interrupção abrupta da fala
:::	Alongamento de som
>texto< >>texto<	Fala acelerada e fala muito acelerada
<	
<texto>	Fala mais lenta e fala muito mais lenta
<<texto>>	
TEXTO	Fala com volume mais alto
°texto°	Volume baixo
°°texto°°	Volume muito baixo
<u>texto</u>	Sílabas, palavra ou som acentuado
(texto)	Dúvidas do/a transcritor/a
xxxx	Fala inaudível (cada x corresponde a uma sílaba)
((texto))	Comentários do/a transcritor/a
hhh	Riso aspirado (italicizado)
<i>hahahehehihi</i>	Risada com som de vogal (italicizado) - a vogal deve representar aquela que foi produzida
{{chorando} texto}	Turnos ou palavras pronunciadas com tom agudo/grave/chorando/cantando/ etc. (descrever em <i>itálico</i> )
.hhh hhh	Inspiração e expiração audíveis

### Análise dos dados

O *corpus* da análise contou com a seleção de duas ligações de emergência de violência contra a mulher para o 190. As ligações estão publicadas no *Youtube*, sendo de livre acesso a todos. A primeira ligação selecionada ocorreu em maio de 2021. Na situação, uma mulher liga para o 190 solicitando uma pizza, o que, na verdade, é um pedido de socorro. Não há evidências de quando a camuflagem surge como ‘técnica’ de denúncia para as vítimas. No entanto, devido ao isolamento social, em uma época pandêmica, solicitações por socorro camufladas de pedidos inusitados intensificam-se. O primeiro caso a ganhar notoriedade é este, o pedido de uma pizza realizado por uma mulher residente de Andradina, interior de São Paulo, no ano de 2021. Abaixo, é possível observar como ocorreu essa interação (UOL, 2021).

A proposta organizacional da estrutura de uma ligação de emergência descrita e analisada por Zimmerman (1984), Whalen e Zimmerman (1987) e Del Corona (2011), conforme citado anteriormente, é constituída por pré-início ou chamado (em inglês: *summons*); abertura; identificação/alinhamento/solicitação; sequência interrogativa; resposta/oferta ou recusa da prestação de serviço; fechamento. A presença ou ausência das partes constituintes pode ser verificada nas sinalizações presentes junto à transcrição da Figura 1.

Conforme sinalizado na transcrição, há, nessa interação, um desalinhamento. Whalen e Zimmerman (1987, p. 4) afirmam que o alinhamento “[...] fornece um motivo para a chamada, geralmente, relatando um problema ou solicitando assistência”<sup>2</sup>. Entretanto, pedir uma pizza não faz parte dos serviços prestados pela polícia militar. Portanto, solicitar uma pizza nesse contexto diverge do que é esperado nesse tipo de ligação, ou seja, ocorre um desalinhamento, que é percebido pelo estranhamento demonstrado por um dos interlocutores. A partir desse momento, os interagentes buscam formas de superar os desentendimentos enfrentados na sequência interacional, como ocorre nas linhas 09 e 10. Por mais que a resposta tenha sido inesperada, ambos encontram diferentes caminhos para a sequência da chamada, a fim de que alcancem a intersubjetividade.

<sup>1</sup> Convenções de Jefferson (1984) adaptadas pelo Grupo de Pesquisa Fala-em-interação em Contextos Institucionais e Não-Institucionais, coordenado pela Profa. Dra. Ana Cristina Ostermann (Unisinos).

<sup>2</sup> “[...] provide a reason for the call, typically by reporting a problem or requesting assistance”.

Adiante, observa-se que grande parte dos pares adjacentes presentes são formados por perguntas e por respostas. No entanto, nas linhas 4, 6, 7; 16 e 18; 22 e 23 há uma quebra de expectativa, provinda de respostas inesperadas. Consequentemente, uma quebra dos pares adjacentes, gerando inferências para a/o falante das primeiras partes dos pares. Ao ligar para a central do 190, espera-se uma denúncia e não um pedido de pizza. Ao solicitar o nome de alguém, é criada uma relevância condicional para que o/a próximo/a falante diga seu nome. No entanto, nas linhas 16 e 18, depois de uma solicitação pelo nome, a usuária, depois de uma pausa de quase quatro segundos (linha 17), do serviço responde negativamente (linha 18). Há uma pausa de quase dois segundos (linha 19), em que ninguém toma o turno, o que pode ser resultado da surpresa gerada pelo não atendimento à expectativa gerada pela primeira parte do par 'solicitação por informação', da linha 16.

<p>((som da chamada))</p> <p>1 POLICIAL 1: &gt;polícia militar emergência&lt;.</p> <p>2 VÍTIMA 1: ã::: (.) boa noite.</p> <p>3 (0,4)</p> <p>4 POLICIAL 1: o que tá havendo ↑aí</p> <p>5 (0,8)</p> <p>6 VÍTIMA 1: .h ã::: tem como vocês me enviá</p> <p>7 uma ↑pizza (.) &gt;fazendo favor?&lt;</p> <p>8 (1,4)</p> <p>9 POLICIAL 1: a senhora tá ligando na polícia militar?</p> <p>10 VÍTIMA 1: eu sei</p> <p>11 (0,6)</p> <p>12 VÍTIMA 1: &gt;andradina&lt;</p> <p>13 (2,5)</p> <p>14 POLICIAL 1: andra°dina.°</p> <p>15 (1,7)</p> <p>16 POLICIAL 1: ↑qual que é seu nome</p> <p>17 (3,7)</p> <p>18 VÍTIMA 1: não</p> <p>19 (1,8)</p> <p>20 POLICIAL 1: tem alguém armado aí?</p> <p>21 VÍTIMA 1: mais ou menos.</p> <p>22 POLICIAL 1: faça?</p> <p>23 VÍTIMA 1: ele- me traz uma pizza de::: (2,7)</p> <p>24 POLICIAL 1: que bairro que é aí?</p> <p>25 VÍTIMA 1: jardim europa.</p> <p>26 (2,1)</p> <p>27 ((sons no fundo))</p> <p>28 (2,2)</p> <p>29 POLICIAL 1: você precisa de socorro ↑médico ou ↑não</p> <p>30 (0,6) ((sons de digitação))</p> <p>31 VÍTIMA 1: não.</p> <p>32 (0,6)</p> <p>33 VÍTIMA 1: me traz uma pizza de::: pepperoni (.) tá ótimo</p> <p>34 (0,8)</p> <p>35 POLICIAL 1: ok foi cadastrada a ocorrência &gt;tá ↑bom&lt;</p> <p>36 ((chamada encerrada))</p>	<p>PRÉ-INÍCIO OU CHAMADA IDENTIFICAÇÃO</p> <p>(DES)ALINHAMENTO</p> <p>E</p> <p>SOLICITAÇÃO</p> <p>SEQUÊNCIA</p> <p>INTERROGATIVA</p> <p>FECHAMENTO</p>
--	--

Figura 1. Mulher chama a polícia com pedido de pizza.

Em situações como as citadas acima, em que há quebras de pares adjacentes, podem surgir alguns desentendimentos entre os interagentes. Diante disso, diferentes ações podem ser performadas, entre elas, o reparo, que ocorre na linha 9, por exemplo. O mecanismo de reparo é constituído pela possibilidade da existência de problemas interacionais entre os interagentes de alguma conversa. Freitas e Machado (2008) afirma que o reparo pode surgir a partir de três problemas interacionais: (1) problema de escuta; (2) problema de produção; e (3) problema de entendimento. O primeiro refere-se quando alguém não ouve bem o que o outro acabou de falar; o segundo é quando um dos interlocutores se atrapalha ao dizer alguma palavra; e o terceiro é quando um dos participantes não entende o que o outro quer dizer com o que disse.

Tendo isso em vista, observa-se que, nessa interação, a fonte do problema enfrentada pode ser entendida dentro da concepção do problema de entendimento. Isso ocorre, pois “[...] uma elocução (ou parte dela) ‘torna-se’ uma fonte de problema; ela não é um problema em si, mas se configura como tal sequencialmente” (Freitas & Machado, 2008, p. 100, grifo das autoras). Em outras palavras, não há nenhum erro na solicitação da vítima ou falha na elocução e/ou escuta. Aqui, o problema é revelado por meio da fala. O policial, ao ser surpreendido com o pedido de pizza, precisa certificar se a pessoa do outro lado da ligação sabe que ligou para a polícia militar, uma tentativa de desarranjar o desalinhamento presente. Porém, sem hesitar, a vítima responde ‘eu sei’ (linha 10). Dessa forma, confirma que está ciente do local para onde está ligando, ao passo que segue com a solicitação ao revelar a localização (linha 12), a qual serve tanto para a entrega de uma pizza, quanto para o envio de uma viatura. Portanto, ocorre um início de reparo equivocado pelo policial, já que a solicitação da usuária se trata de uma camuflagem.

Após uma pausa de 2,5 (linha 13), consideravelmente longa, o policial repete a informação fornecida pela vítima e dá sequência ao atendimento, iniciando, portanto, a sequência interrogativa. Contudo, mais uma vez, manifesta-se a quebra do par adjacente nas linhas 16 (pergunta), 17 (longa pausa de 3,7) e 18 (resposta que resulta na quebra do par adjacente). Essa transição entre confirmação e início de interrogações está bastante truncada, isto é, a interação não está fluida, já que, majoritariamente, manifesta pausas (linhas 13, 15, 17, 19).

Ademais, nota-se a persistente tentativa do pedido de uma pizza. Quando o policial pergunta se a vítima está sendo ameaçada com uma faca (linha 22), as respostas possíveis só podem ser ‘sim’ ou ‘não’, mas, em vez disso, a vítima retoma sua solicitação: a pizza (linha 23). Ainda na linha 23, por meio da marca de interrupção abrupta da fala ‘ele-’, observa-se que a vítima estava prestes a relatar a situação enfrentada diante de seu agressor. Todavia, muito provavelmente, está na presença dele (‘ele’) e, por isso, retoma sua estratégia inicial de camuflar sua solicitação, o que, também, agiliza o serviço, já que o policial precisa da localização exata, além de conferir, exatamente, a situação atual da vítima e a (não) necessidade de socorro médico. Na linha 33, a vítima, novamente, solicita a ‘pizza’, o que resulta na confirmação do seu pedido, conseqüentemente, leva ao encerramento da chamada.

Esse pedido constante também estabelece uma reafirmação da solicitação: essa vítima demonstra entender e saber que está ligando para o 190, portanto, ela realmente precisa da prestação desse serviço. Por último, cabe observar a pergunta e a resposta presentes nas linhas 20 e 21. É a primeira pergunta a evidenciar que o policial demonstra estar atento ao real intuito da ligação, ao passo que a denunciante, também pela primeira vez, atinge a expectativa gerada pelo par adjacente produzido pelo falante anterior. Com isso, há, pela primeira vez, um alinhamento. Ou seja, firma-se aqui o projeto interacional conjunto de realizar uma solicitação e oferta de viatura em vista de uma denúncia de violência doméstica.

Nessa perspectiva, é válido lembrar as contribuições de Fávero (2001) a respeito da coerência em textos conversacionais. Por vezes, o tópico discursivo (sobre aquilo que se fala) está implícito. Mesmo diante dessa situação, ou frente a uma digressão (partes de uma conversa que não necessariamente estão ligadas de forma direta ao tópico discursivo), a interação entre os falantes decorre de um processo colaborativo. Dessa forma, o ato interacional é alinhado cooperativamente e resulta numa organização e compreensão mútua que levam à coerência, devido à articulação e decodificação constante dos interagentes a fim de desenvolver o tópico. Na Figura 2, é possível visualizar, também, a mesma organização estrutural analisada anteriormente. Neste excerto, uma mulher liga para o 190, em Porto Alegre<sup>3</sup>, e solicita um açaí (Balanço Geral, 2021).

Observa-se que a Figura 2 apresenta a mesma estrutura sequencial da Figura 1. Na linha 1 encontram-se as seguintes ações: saudação inicial, identificação e oferta do serviço, otimizando o tempo dos policiais de modo a agilizar o serviço prestado. Nas linhas 3, 4 e 5, é possível visualizar um desalinhamento entre os interlocutores. Ocorre, novamente, uma resposta inusitada. O policial 2, ao perguntar qual a emergência, espera que a vítima possa relatar uma ocorrência verídica e coerente com os serviços prestados pelo local, mas surpreende-se com um pedido de açaí e, a partir desse momento, ocorre o início do reparo: ‘não entendi’ (linha 4).

Diante de uma situação como essa, é primordial que o profissional certifique com a vítima para onde está ligando, o que ocorre nas linhas 6 e 7. Na linha 8, nota-se que a vítima 2 também está ciente que ligou para a central do 190: ‘eu sei’. Dessa forma, sua ocorrência até pode não parecer verídica, porém, ao reforçar que sabe para quem está ligando, além de repetir que gostaria de um açaí (linha 10), a situação torna-se coerente o suficiente para que a pessoa do outro lado escolha prosseguir.

<sup>3</sup> Como pode ser visualizado na transcrição, o áudio foi editado e não é revelada a localização que a vítima informa. No entanto, conforme informações dispostas pelo portal de notícias R7 no vídeo do Youtube, além da notícia no site, a ocorrência deu-se em Porto Alegre, RS, no ano de 2021.

Em decorrência disso, na linha 11, o policial assume o seu turno com uma nova tentativa de alinhar e de compreender qual a situação que a vítima se encontra. Após as respostas afirmativas da mulher (linhas 13 e 16), o atendente demonstra entender que ela não quer um açaí, mas quer ajuda, pois, na linha 18, ele finaliza a sequência interrogativa solicitando o endereço e o nome da vítima, *i.e.*, informações necessárias para o envio de uma viatura, e, por fim, ocorre o fechamento da chamada.

```

1      POLICIAL 2:  >bom dia soldado garcia qual sua emergência?<
2                      (1,2)((sons externos))
3      VÍTIMA 2:    tu tem um açaí?
4      POLICIAL 2:  não entendi.
5      VÍTIMA 2:    eu queria um açaí.
6      POLICIAL 2:  a senhora ligou pro cento e nove:nta,
7                      pra brigada militar
8      VÍTIMA 2:    eu sei
9                      (0,8)
10     VÍTIMA 2:    alô? eu queria um açaí
11     POLICIAL 2:  tá ocorrendo alguma coisa ↑aí se↓nhora?
12                      (.)
13     VÍTIMA 2:    sim eu queria um açaí.
14                      (1,1)
15     POLICIAL 2:  tá. a senhora tá sendo agredida, alguma ↑coisa °senhora°
16     VÍTIMA 2:    ↑SI:M queria um açaí moço.
17                      (1,0)
18     POLICIAL 2:  >qual o seu endereço? qual o seu nome?<
19                      ((áudio editado))
20     POLICIAL 2:  tá. eu vou informá o batalhão da área tá bom?
21     VÍTIMA 2:    >>tá tá obrigado<<
22                      ((chamada encerrada)

```

Figura 2. Mulher chama a polícia com pedido de açaí.

Ademais, é válido observar que mesmo numa ligação curtíssima de, aproximadamente, 35 segundos, a vítima repetiu cinco vezes que queria um açaí. Junto a isso, sua entonação funciona quase como uma orientação para a pessoa do outro lado da linha. Em outras palavras, nota-se que há uma gradação na entonação, o que demonstra a urgência por parte dela para a resolução do problema. Esse fenômeno pode ser observado nas linhas 13 e 16 por meio dos símbolos ‘texto’, ‘↑’, ‘TEXTO’ e ‘:’, os quais representam respectivamente uma palavra acentuada (*sim*), entonação ascendente da sílaba (↑); fala com volume mais alto (*SIM*) e alongamento de som (:).

## Considerações finais

A camuflagem nas ligações de emergência para a central do 190, como já citado anteriormente, não possui um registro preciso de quando essa estratégia passou a ser um método adotado para denunciar violência contra a mulher. No entanto, esse fenômeno se intensificou durante o isolamento social provocado pela pandemia de covid-19. Diante disso, tornou-se mais desafiador ainda pedir socorro. Conseqüentemente, as vítimas que sofreram violência durante esse período precisaram, de alguma maneira, encontrar formas de denunciar na presença do agressor.

Ao analisar duas ligações feitas para o 190 com o uso da técnica de camuflagem, nota-se que algumas ações se repetem, criando, portanto, um padrão nas ligações de emergência camufladas. Na Tabela 2, (Padrões observados no manejo da camuflagem em denúncias para o 190) visualiza-se quais ocorrências se repetem.

Tendo em vista que o objetivo norteador é de analisar interacionalmente ligações para o 190 em que vítimas de violência doméstica solicitam socorro por outros meios, contou-se com dados em que ocorrem solicitações de pizza e de açaí. Mesmo que estes apresentem pedidos diferentes, na Tabela 2 vê-se que, exceto o alinhamento, as ligações seguem a estrutura organizacional apresentada por Zimmerman (1984), Whalen e Zimmerman (1987) e Del Corona (2011).

Como já pontuado, as ligações camufladas apresentam um desalinhamento, visto que as vítimas realizam pedidos inusitados. A partir disso, os atendentes realizam um início de reparo que verifica e assegura o número/local para o qual estão ligando. Com isso, todas as denunciantes demonstram estar cientes do local para qual estão ligando, de forma a confirmar que não há um problema a ser reparado por meio da fala afirmativa: ‘eu sei’.

**Tabela 2.** Padrões observados no manejo da camuflagem em denúncias para o 190.

Padrão encontrado em ligações de emergência para o 190 por meio da técnica da camuflagem no contexto de violência doméstica			
Ocorrência interacional	Figura 1	Figura 2	
Pré-início e/ou identificação	✓	✓	
Solicitação inusitada	✓	✓	
Desalinhamento	✓	✓	
Tentativa de um início de reparo	✓	✓	
Confirmação de que não há problema a ser reparado	✓	✓	
Insistência na camuflagem	✓	✓	
Sequência interrogativa adequada à denúncia	✓	✓	
Garantia que a solicitação da vítima será atendida	✓	✓	
Intersubjetividade alcançada	✓	✓	

Fonte: criado pelas autoras.[]

Ao desarranjar o desalinhamento, o atendente segue com a sequência interrogativa, a fim de colher as informações necessárias para o envio de uma viatura até o local sinalizado. O alcance da intersubjetividade é evidenciado interacionalmente pelo turno em que há menção ao atendimento da solicitação das usuárias. Por fim, é possível assegurar que as vítimas foram atendidas, já que há reportagens sobre cada um dos casos relatando o sucesso nos atendimentos.

Ademais, este estudo visa, por meio da disseminação das práticas aqui analisadas, contribuir para incentivar as vítimas a denunciarem violências domésticas. Para tal fim, por meio da análise das duas interações selecionadas, tem-se como objetivo maior perpetuar diferentes técnicas de camuflagem em ligações de emergência, a fim de instruir possíveis vítimas de violência doméstica a solicitar ajuda mesmo que estejam na presença do agressor. Com os resultados desta pesquisa, também busca-se auxiliar os profissionais envolvidos com a prestação dos serviços do 190 para que possam compreender e reconhecer solicitações de serviço camufladas.

Diante do que fora exposto, é válido ponderar a contribuição deste estudo para o avanço dos trabalhos em Análise da Conversa no Brasil. Primeiramente, este trabalho contribui para as pesquisas que analisam ligações de emergência para o 190, além de promover maior conscientização sobre um grave problema que, infelizmente, é também mundial: a violência contra as mulheres. Por meio das práticas analisadas, é possível promover treinamentos mais assertivos para os profissionais que atuam na central do 190, assim como amparar vítimas de violência doméstica, de forma a disseminar diferentes maneiras de pedir ajuda, promovendo uma formação cidadã sensível e atenta para proporcionar espaços acolhedores às vítimas de violência doméstica.

## Referências

- Albert, S., Housley, W., & Stokoe, E. (2019). In case of emergency, order pizza: an urgent case of action formation and recognition. In *1st International conference on conversational user interfaces* (p. 1-2). Nova Iorque.
- Andrioli, F., & Ostermann, A. C. (2019). Entendendo o ‘entendimento’ em aulas de língua inglesa: uma perspectiva interacional multimodal. *Acta Scientiarum. Language and Culture*, 41(2), e46454. DOI: <https://doi.org/10.4025/actascilangcult.v41i2.46454>
- Assembleia Geral das Nações Unidas. (1993). *Declaração sobre a eliminação da violência contra as mulheres. Resolução 48/104, de 20 de dezembro de 1993*. Assembleia Geral das Nações Unidas.
- Brasil. (2006). Lei n. 11.340, de 7 de agosto de 2006. Brasília, DF: *Diário Oficial da União*.
- Balanço Geral. (2021, 15 de jun.). Mulher finge pedir açaí para denunciar agressor à polícia. *Youtube*. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=MmkSy4fXuAk>
- Del Corona, M. O. (2011). *O universo do 190 pela perspectiva da fala-em-interação* (Tese de Doutorado). Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo.

- Divan, L. M. F., & Oliveira, R. P. (2008). A Pesquisa qualitativa e o paradigma da ciência pós-moderna: uma reflexão epistemológica e metodológica sobre o fazer científico. *Gragoatá*, 13(25), 185-202.
- Fávero, L. L. (2001). O tópico discursivo. In D. Preti (Org.), *Análise de textos orais* (5a ed., p. 33-54). São Paulo, SP: Humanitas Publicações FFLCH/USP.
- Ferreira, I. A., & Moraes, S. S. (2020). Subnotificação e Lei Maria da Penha: o registro como instrumento para o enfrentamento dos casos de violência doméstica contra mulher considerando o anuário brasileiro de segurança pública (2019). *O Público e o Privado*, 18(37), 259-280.  
DOI: <https://doi.org/10.52521/18.4108>
- Fórum Brasileiro de Segurança Pública, & Datafolha Instituto de Pesquisas. (2021). *Visível e invisível: a vitimização de mulheres no Brasil* (3a ed.). Recuperado de <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2021/06/relatorio-visivel-e-invisivel-3ed-2021-v3.pdf>
- Fórum Brasileiro de Segurança Pública. (2022). *Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2022* (16a ed.). Recuperado de <https://assets-dossies-ipg-v2.nyc3.digitaloceanspaces.com/sites/3/2022/06/anurio-2022.pdf>
- Frazão, E. A. S., & Lima, V. S. (2017). Análise da conversação no Brasil: os desdobramentos de um campo de formação multidisciplinar. *Entrepalavras*, 7(2), 622-637. DOI: <http://dx.doi.org/10.22168/2237-6321.7.7.2.622-637>
- Gago, P. C., & Pinto, P. J. G. (2012). Interrogatórios policiais da delegacia de repressão a crimes contra a mulher: algumas práticas sequenciais de negociação. *Signótica*, 24(2), 339-365.  
DOI: <https://doi.org/10.5216/sig.v24i2.19169>
- hooks, b. (2018). *O feminismo é para todo mundo: Políticas arrebatadoras* (16a ed.). Rio de Janeiro, RJ: Rosa dos Tempos.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE]. (2020). *Panorama*. Recuperado de <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/panorama>
- Jefferson, G. (1984). Transcript notation. In J. M. Atkinson, & J. Heritage (Eds.), *Structures of social action: studies in conversation analysis* (p. IX-XVI). New York, NY: Cambridge University Press.
- Pinto, P. J. G., & Gago, P. C. (2016). O uso de reformulações por um inspetor de polícia durante a atividade de negociação nos interrogatórios policiais da Delegacia de Repressão a Crimes Contra a Mulher (DRCCM). *Veredas*, 17(2), 136-151.
- Loder, L. L., Salimen, P. G., & Müller, M. (2008). Noções fundamentais: sequencialidade, adjacência e preferência. In L. L. Loder, & N. M. Jung (Orgs.), *Fala-em-interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica* (p. 39-58). Campinas, SP: Mercado de Letras.
- Freitas, A. L. P., & Machado, Z. F. (2008). Noções fundamentais: a organização da tomada de turnos na fala-em-interação. In L. L. Loder, & N. M. Jung (Orgs.), *Fala-em-interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica* (p. 95-126). Campinas, SP: Mercado de Letras.
- Marcuschi, L. A. (2003). *Análise da conversação* (5a ed.). São Paulo, SP: Ática.
- Marega, L. M. P., & Jung, N. M. (2011). A sobreposição de falas na conversa cotidiana: disputa pela palavra? *Veredas*, 15(1), 321-337.
- Organização Mundial da Saúde [OMS]. (2021). *Violence against women prevalence estimates, 2018*. Geneva, CH: WHO.
- Ostermann, A. C. (2008). Análise da Conversa (Aplicada) como uma abordagem para o estudo de linguagem e gênero: o caso dos atendimentos a mulheres em situação de violência no Brasil. *Athenea digital, Revista de Pensamiento e Investigación Social*, 14, 245-266.
- Ostermann, A. C. (2018, 7 de out.). Análise da conversa: um olhar científico sobre as falas. *Youtube*. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=793FZpy0NF4>
- Ostermann, A. C. (2003). Communities of practice at work: gender, facework and the power of habitus at an all-female police station and a feminist crisis intervention center in Brazil. *Discourse & Society*, 14(4), 473-505.
- Ostermann, A. C., & Oliveira, M. C. L. (2015). *Você está entendendo? Contribuições dos estudos de fala-em-interação para a prática do teleatendimento*. Campinas, SP: Mercado de Letras.

- Sacks, H., Schegloff, E., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), 696-735. DOI: <https://doi.org/10.2307/412243>
- Silva, C. R., Andrade, D. N. P., & Ostermann, A. C. (2009). Análise da conversa: uma breve introdução. *ReVEL*, 7(13), 1-21.
- UOL. (2021, 28 de mai.). Mulher chama polícia com "pedido de pizza"; ouça o áudio da ligação. *Youtube*. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=AtQcBld5EMY>
- Watson, R., & Gastaldo, E. (2015). *Etnometodologia & Análise da Conversa*. Rio de Janeiro, RJ: Editora Vozes; Editora PUC-Rio.
- Whalen, M. R., & Zimmerman, D. H. (1987). Sequential and institutional contexts in calls for help. *Social Psychology Quarterly*, 50(2), 172-185. DOI: <https://doi.org/10.2307/2786750>
- Zimmerman, D. (1984). Talk and its occasion: the case of calling the police. In D. Schiffrin (Org.), *Meaning, form, and use in context: linguistic applications* (p. 210-228). Washington, DC: Georgetown University Press.